Договор публичной оферты о реализации туристского продукта

Термины

Для целей настоящего Договора используются следующие термины:

«**Турист, туристский продукт, Туроператор, Турагент, Субагент**» — данные термины толкуются в соответствии со ст.1 ФЗ № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

«**Туроператор**» — Акционерное Общество «Донинтурфлот», ИНН: 6164048531, КПП 774301001, ОГРН: 1026103269004, выступает в правоотношениях с конечным Пользователем или Туристом/Отдыхающим, осуществляет туроператорскую деятельность. Сведения о Туроператоре и Договоре финансовой ответственности указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

В рамках настоящего Договора могут быть реализованы туристские продукты, сформированные иными туроператорам, при этом Туроператор будет выступать в качестве Турагента или Субагента.

Реестровый номер Туроператора: **РТО 013620**.

Реестровый номер Туроператора, в случае реализации туристского продукта в качестве Турагента: **РТА 0032177**.

«**Сайт**» — вебсайт Туроператора в сети Интернет, расположенный по адресу: **https://doninturflot.com.** Посещение (использование инструментов Сайта без действий по приобретению тура) Сайта может производиться Пользователями без регистрации.

Сайт предоставляет Пользователю следующие виды сервисов:

1. Доступ к каталогу (базе) туров с их описанием, с правом просмотра контента;
2. Доступ к средствам поиска и навигации Сайта;
3. Предоставление Пользователю возможности выбора и покупки тура;
4. Осуществление оплаты посредством банковских карт платежных систем Мир, Maestro, Visa и MasterCard.
5. Иные виды Сервисов, реализуемые на страницах Сайта.

«Содержание сайта (далее — Содержание)» — охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, описание туров, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на Сайте.

«**Пользователь»** — физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Туроператором настоящий Договор об использовании «Системы бронирования» для личного, бытового, семейного использования путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения, являющееся стороной по настоящему Договору. Под физическими лицами понимаются граждане РФ, а также граждане стран СНГ (в том числе Украины). Для граждан иных стран данный Договор действует при условии наличия дополнительных согласований.

«Турист/Отдыхающий» и «Пользователь» в процессе использования «Системы бронирования» могут не совпадать в одном лице. В целях идентификации в качестве стороны по Договору, которая приобретает права и обязанности, как это понимается в ФЗ № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Пользователь становится Туристом/Отдыхающим при выполнении всех действий, требуемых «Системой бронирования» (свершении этих действий, но, не ограничиваясь ими: авторизация на сайте, выбор тура, ввод личных данных, оплата и прочее).

«Регистрация» — совокупность действий Пользователя, включая предоставление учетных данных и иной информации, совершаемых Пользователем с использованием специальной формы пользовательского интерфейса Сайта в целях формирования личного кабинета (аккаунта), получения доступа к дополнительным сервисам Сайта.

«**Оферта (публичная оферта)**» — реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а также содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой).

«**Акцепт**» — ответ лица о принятии оферты. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (уплата соответствующей суммы, предоставление требуемой информации и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

«**Система бронирования**» — предоставляет возможность Пользователю с помощью сервисов Сайта искать и получать информацию о реализуемых Туроператором туристских услугах. Система бронирования позволяет осуществлять поиск и бронирование туров путем составления и передачи по сети Интернет документов (пользовательских распоряжений и уведомлений), подписываемых аналогом собственноручной подписи. Организация работы Системы бронирования и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств Сторон производится АО «Донинтурфлот».

«**Правила пользования** «Системой бронирования» — регулируют взаимоотношения между АО «Донинтурфлот» и Пользователем, возникающие в связи и по поводу использования Сайта, расположенного по адресу: **https://doninturflot.com**, утверждаются АО «Донинтурфлот», которые могут быть изменены по усмотрению руководства АО «Донинтурфлот» без особого уведомления Пользователей.

«**Туры, Тур, туристский продукт**» — услуги, описание которых содержится на Сайте и/или сайтах иных туроператоров, предлагаемые Пользователям. Услугами, оказываемыми Туроператором, являются **оздоровительные туры на теплоходах-пансионатах**, предназначенные для реализации Пользователю и представляют собой комплекс профилактических и рекреационных услуг, услуг отдыха и оздоровления, включающий в свой состав проживание на теплоходе-пансионате, перевозку, питание с возможностью выбора диетического и вегетарианского меню, экскурсионное обслуживание и прочую организацию досуга и отдыха, комплекс оздоровительных мероприятий, фиточай, в соответствии с программой оздоровительного тура, а также иных услуг отдыхающим на теплоходе-пансионате, подтвержденных надлежащим образом оформленной путевкой-курсовкой, образец бланка которой является Приложением № 2 к настоящему Договору и/или иными документами, оформленными с помощью ККТ/онлайн-кассы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Путевка-курсовка или иной предусмотренный действующим законодательством документ, является бланком строгой отчетности установленного образца, а также содержит условия оздоровительного тура и свидетельствует о наличии у ее владельца права на получение определенного комплекса услуг на сумму и в сроки, указанные в путевке или ином предусмотренным действующим законодательством документе. Путевка-курсовка выдается после окончания тура в офисе Туроператора при условии 100% оплаты Тура.

Туроператор имеет программу оказания оздоровительных услуг на борту теплоходов-пансионатов и возможность организации оказания неотложной медицинской помощи силами специализированной организации в соответствии с нормативами и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

В случае если Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента и реализует туры иных туроператоров, информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах и сведениях, предусмотренных ст. 10.1. Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", размещена на сайтах соответствующих туроператоров, сформировавших туры.

«**Платеж**» — денежные средства, перечисленные Пользователем Туроператору для оплаты забронированных туров.

«**Авторизация**» — процесс анализа на сервере Туроператора введенных Пользователем идентификационных данных (информации, используемой для установления достоверности заявленной идентичности), по результатам которого определяется наличие у Пользователя права получить услуги и/или использовать интерфейс Пользователя.

«**Интернет-эквайринг**» — прием к оплате карт или возврат денежных средств через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса от банков или платежных систем, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах.

«Электронная путевка» - документ, сформированный в электронной форме в единой информационной системе электронных путевок (ГИС «Электронная путевка») на основе сведений, содержащихся в договоре о реализации туристского продукта и представленных Принципалом в порядке, установленном Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные вышеперечисленными понятиями. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный договор является публичной офертой.

1. Предмет договора

1.1. Предметом настоящего Договора является регулирование правоотношений в сфере оказания туристских услуг, услуг по бронированию и оплате туристского продукта посредством Системы бронирования, размещенной на Сайте.

1.2. Туристский продукт, представленный в Системе бронирования на Сайте, формируется Туроператором, или иными туроператорами (в случае, если Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента).

1.3. Туроператор предоставляет Пользователю (Туристу/Отдыхающему) полную и достоверную информацию об оздоровительном туре и турах иных туроператоров, о потребительских свойствах туристского продукта, маршруте и сроках проведения тура, условиях размещения (категории каюты), питании, экскурсионной программе, оздоровительных мероприятиях, которые входят в состав турпродукта на теплоходах-пансионатах, о возрастных ограничениях, о стоимости тура и действующих на момент покупки тура скидках. Указанная информация предоставляется Пользователю в наглядной и доступной форме путем публикации информации на Сайте или сайтах иных туроператоров (в случае, если Туроператор выступает в качестве Турагента или Субагента), памяток и иного информационного справочного материала имеющего наглядную форму.

Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Туристу/Отдыхающему Туроператором, иными туроператорами (в случае, если Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента), страховщиком и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в туристский продукт.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Взаимные права и обязанности Сторон по настоящему Договору, как это понимается в ФЗ № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возникают у Туроператора и Пользователя (Туриста/Отдыхающего) только после совершения последним действий по оплате туристского продукта (полностью) согласно сервисам Системы бронирования.

2.2. Туроператор обязуется:

2.2.1. Предоставить Пользователю исправную Систему бронирования, отвечающую целям, в которых данный Договор заключается;

2.2.2. Путем размещения соответствующей информации на Сайте предоставить Туристу/Отдыхающему информацию:

• о стоимости и потребительских свойствах туристского продукта;

• о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

• о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

• об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

• о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

• об опасностях, с которыми Турист/Отдыхающий может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

• об адресе (месте пребывании) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов/отдыхающих в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

• о порядке и сроках предъявлении Туристом/Отдыхающим требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, сведения об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора или по банковской гарантии.

Свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов (документов, которые допустимо предоставить в электронной форме) Пользователь (Турист/Отдыхающий) подтверждает путем проставления знака (-ов) в соответствующем (-их) поле (-ях) в Системе бронирования на Сайте;

2.2.3. В соответствии с Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003 № 72, обеспечить до момента начала оказания услуг по настоящему Договору заключение договора обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров. Информация об условиях заключенного Договора обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров, порядке возмещения вреда, причиненного при перевозках пассажиров, адресах и контактах страховщика в субъектах Российской Федерации, размещена на сайте Туроператора: **https://doninturflot.com**.

2.2.4. В полном объеме и надлежащем качестве оказать услуги, входящие в состав Тура.

2.2.5. Информировать Пользователя о времени и месте посадки на борт теплохода-пансионата путем размещения указанной информации на Сайте, а также в Посадочном талоне.

2.2.6. После оплаты Тура в полном размере, предоставить Пользователю Посадочный талон, путем его размещения в Личном кабинете Пользователя на Сайте и отправки его на электронный адрес Пользователя, указанный им при регистрации на Сайте.

2.2.7. После заключения настоящего Договора передать в единую информационную систему электронных путевок (ГИС «Электронная путевка») сведения, содержащиеся в настоящем Договоре, и иные сведения, подлежащие представлению Туроператором в единую информационную систему электронных путевок, до 15-го числа месяца, следующего за календарным месяцем, в котором был реализован туристский продукт, но не позднее даты начала путешествия в соответствии с настоящим Договором, в порядке, установленном Правительством РФ.

2.2.8. В случае внесения изменений в настоящий Договор в части сведений, необходимых для формирования электронной путевки в соответствии с пунктом 9 Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок, и (или) расторжения договора, внести соответствующие изменения в электронную путевку, путем передачи в единую информационную систему электронных путевок (ГИС «Электронная путевка») соответствующих сведений не позднее 15-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором в настоящий Договор были внесены изменения и (или) Договор был расторгнут.

2.2.9. После получения из единой информационной системы электронных путевок сформированной электронной путевки с присвоенным ей уникальным номером электронной путевки, кодом авторизации и двухмерным штриховым кодом (QR-кодом), направить указанные документы и сведения Пользователю, в т.ч. путем отображения указанных сведений в личном кабинете Пользователя на официальном сайте Принципала в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (https://doninturflot.com).

2.3. Туроператор имеет право:

2.3.1. Вносить до начала Тура изменения в программу и условия, вызванные непредвиденными обстоятельствами, уведомляя об этом Пользователя путем размещения соответствующей информации в личном кабинете Пользователя и/или посредством электронного почтового сообщения на адрес, указанный Пользователем при регистрации на Сайте.

2.3.2. Вносить изменения в ходе самого Тура, если таковые возникли в связи с непредвиденными обстоятельствами. При этом Туроператор будет принимать все меры к тому, чтобы, по возможности, сохранить характер и классность оплаченных услуг.

2.3.3. В одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора или расторгнуть Договор с Пользователем, если Пользователь в установленные в пункте 7.1.1. настоящего Договора сроки не оплатил полностью стоимость Тура.

2.3.4. Не рассматривать претензии Туриста/Отдыхающего, если они поступили по истечении 20-ти дней после окончании Тура.

2.3.5. В случае нарушения Правил пребывания на борту теплохода-пансионата (Приложение № 4) высадить Туриста/Отдыхающего без компенсации стоимости тура.

2.3.6. Отменить Тур и в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, в том числе и в случае недобора общего количества туристов/отдыхающих на рейс (менее 60% от проектной пассажировместимости судна на одном рейсе), о чем Туроператор обязан предупредить Пользователя не позднее, чем за 7 (семь) дней до начала Тура путем размещения соответствующей информации в личном кабинете Пользователя и посредством электронного почтового сообщения, отправленного на электронный адрес Пользователя, указанный им при регистрации на Сайте.

В этом случае Пользователю предоставляется право:

• заключить новый договор на приобретение аналогичного тура, но на другие даты без доплаты (при наличии предложений о реализации соответствующих туров);

• или заключить договор на приобретение другого тура с соответствующей доплатой или возмещением разницы в зависимости от стоимости турпродукта;

• или полностью получить всю ранее оплаченную по настоящему Договору сумму.

2.3.7. В случае если Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента и предлагает к реализации туристский продукт, сформированный иным туроператором, Туроператор обязан передать денежные средства, полученные от Пользователя, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между Турагентом и туроператором, а также уведомить последнего о заключении договора о реализации туристского продукта.

2.3.8. В случае если Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента и предлагает к реализации туристский продукт, сформированный иным туроператором, Туроператор обязан согласовать с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса Пользователя (Туриста/Отдыхающего), адресованного Турагенту/Субагенту.

2.4. Пользователь (Турист/Отдыхающий) обязуется:

2.4.1. Осуществлять действия в Системе бронирования лично.

2.4.2. Соблюдать Правила пользования Системой бронирования, размещенные на Сайте.

2.4.3. Предоставлять достоверные и актуальные данные при заполнении на Сайте полей, требующих внесения паспортных и иных личных данных, в целях получения услуг, являющихся предметом настоящего Договора, а также исполнения требований Приказа Минтранса России от 02.05.2024 № 162 "Об утверждении порядка формирования и ведения автоматизированных централизованных баз персональных данных о пассажирах и персонале (экипаже) транспортных средств, а также срока хранения и порядка предоставления содержащихся в них данных".

Туроператор не несет ответственности за непредставление услуг по настоящему Договору в случае предоставления Пользователем неверных (недостоверных)/неполных данных.

Стороны соглашаются, что любое действие, совершенное из личного кабинета Пользователя с использованием его учетных данных, считается действием, совершенным самим Пользователем лично или уполномоченным им лицом, и устанавливает обязанности и ответственность для Пользователя в отношении таких действий, включая ответственность за нарушение настоящего Договора, требований законодательства.

2.4.4. Соблюдать законодательство страны пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции.

2.4.5. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в местах осуществления Тура.

2.4.6. Соблюдать правила въезда\выезда в страну (место) временного пребывания.

2.4.7. В день начала Тура своевременно (не ранее чем за 3 часа и не позднее чем за 30 минут до времени начала Тура) прибыть к месту посадки на теплоход-пансионат для регистрации, прохождения паспортного контроля и посадки на судно; соблюдать правила перевозчика по регистрации, проезду и провозу багажа; Правила перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте (утв. Приказом Минтранса России от 05.05.2012 № 140); в соответствии с законодательством РФ и страны пребывания нести личную ответственность за ущерб (вред), причиненный третьим лицам; самостоятельно нести все риски, а так же всю тяжесть последствий, которые могут возникнуть в результате невыполнения условий настоящего Договора.

2.4.8. В случае приобретения Туристского продукта в интересах третьих лиц ознакомить их с условиями Договора, предоставить им всю полученную от Туроператора информацию по Туристскому продукту и получить у них согласие на обработку Туроператором персональных данных в объеме, установленном в Приложении № 3 к настоящему Договору.

В случае нарушения Пользователем обязательств, связанных с получением от Туристов/Отдыхающих письменных согласий на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) их персональных данных, и/или непредставления Туроператору документов, подтверждающих факт получения вышеуказанного согласия, Пользователь в безусловном порядке обязан компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием вышеуказанного согласия, в том числе выплаты, осуществлённые Туроператором в пользу Туристов/Отдыхающих по гражданским искам и штрафы, выплаченные Туроператором в пользу государства.

2.4.9. Компенсировать Туроператору в полном объеме документально подтвержденные расходы, возникшие по причине виновных действий (бездействия) Туристов/Отдыхающих при исполнении условий настоящего Договора.

2.4.10. Иметь и предоставить в распоряжение Туроператора нотариально заверенные согласия родителей несовершеннолетнего Туриста/Отдыхающего в случае совершения им Тура без их сопровождения.

2.4.11. Родители (опекуны, усыновители, попечители) при совершении Тура с несовершеннолетними детьми должны иметь документ, подтверждающий факт законного представления их интересов (свидетельство о рождении, об усыновлении, об установлении отцовства, судебное решение об установление опеки или попечительства и т.п.). Туроператор вправе отказать в подтверждении бронирования и реализации туристских продуктов на ребёнка до 1 (одного) года, согласно п.10 Приказа Минтранса РФ от 05.05.2012 г. №140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте».

2.4.12. Оплатить до окончания Тура счета за оказанные Туристам/Отдыхающим дополнительные услуги Туроператора, не входящие в состав оплаченного Тура.

2.4.13. Произвести оплату Тура в порядке, предусмотренном п. 7.1.1. настоящего Договора. Обязанность Туроператора по предоставлению туристского продукта, услуг и документов для совершения тура Пользователю, является встречной по отношению к обязанности Пользователя по оплате туристского продукта.

2.4.14. При посадке на борт теплохода-пансионата и во время всего рейса Турист/Отдыхающий должен иметь паспорт или иной документ удостоверяющий личность, а также Посадочный талон или иной документ, подтверждающий право посадки на судно (при посадке на судно). Отсутствие вышеуказанных документов является основанием для отказа в посадке на борт теплохода-пансионата.

2.4.15. Соблюдать Правила пребывания на борту судна и поведения во время тура, указанные в Памятке отдыхающего (Приложение № 4) и на Сайте, а также правила пользования расположенными на берегу и предназначенными для обслуживания перевозок пассажиров объектами.

2.4.16. Соблюдать правила личной безопасности и не допускать действий, которые могут привести к случаям, опасным для жизни и здоровья других туристов, нарушению сохранности имущества туристов и имущества теплохода-пансионата, препятствующих проведению Тура, оздоровительных и культурно-экскурсионных мероприятий программы Тура.

2.4.17. На момент заключения Договора о реализации турпродукта Пользователь гарантирует наличие у него надлежащего согласия на заключение договора от третьих лиц, в интересах которых заключается настоящий Договор. Пользователь уполномочен представлять интересы всех лиц, в интересах которых заключается настоящий Договор, и несет ответственность за соблюдение данных условий.

2.4.18. Пользователь также обязуется:

2.4.18.1. Не предпринимать никаких действий, которые могут привести к непропорционально большой нагрузке на инфраструктуру Сайта (Спам-атаки, рассылка вирусов, DdoS-атаки, хакерские атаки, иной несанкционированный доступ к Сайту и его Сервисам).

2.4.18.2. Не копировать, не воспроизводить, не изменять, не распространять и не представлять общественности любую информацию, содержащуюся на Сайте (кроме Сведений, предоставленных самим Пользователем), без предварительного письменного разрешения Туроператора.

2.4.18.3. Не препятствовать работе Сайта, а также не препятствовать действию автоматических систем или процессов, с целью заблокировать или ограничить доступ на Сайт.

2.5. Пользователь вправе:

2.5.1. Провозить с собой бесплатно ручную кладь и багаж, с учетом ограничений, установленных в Приложении № 4 к настоящему Договору и Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утвержденными Приказом Минтранса России от 05.05.2012 № 140.

2.5.2. Расторгнуть настоящий Договор в любое время в порядке, предусмотренном п.п. 5.4. Договора.

3. Порядок заключения настоящего договора

3.1. Заключение Пользователем Договора с Туроператором осуществляется акцептом публичной оферты путем последовательного совершения следующих действий, выражающих его волю установить правоотношение:

- Ознакомление с условиями настоящего Договора, регулирующими взаимоотношения Сторон и размещенного на Сайте.
- Бронирование выбранного турпродукта;
- Осуществление оплаты за турпродукт.

3.2. Выполнение Пользователем действий, указанных в п. 3.1. настоящего Договора, означает заключение настоящего Договора и влечет наступление правовых последствий для Сторон. Заключение Договора означает, что Пользователь в необходимой для него степени ознакомился с условиями предоставления услуг, функционированием Системы бронирования, признает безусловную пригодность Системы бронирования для совершения действий, описанных на Сайте и в настоящем Договоре. Получение Туроператором денежных средств и учет в Регистре забронированных туров подтверждает совершение Пользователем действий, указанных в пункте 3.1. настоящего Договора.

С момента акцепта настоящей публичной оферты Пользователь является участником Системы бронирования исключительно в части получения и дальнейшего использования настоящего Договора в виде электронного документа.

Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт порождают обязанность для Сторон исполнения Договора, независимо от его подписания Сторонами.

3.3. Заключение настоящего Договора означает, что Пользователь получил всю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте/туристических услугах, обеспечивающую возможность его правильного выбора: - о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах; - об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта; - о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта; - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; - об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; - об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); - о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия); - об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; - о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие); - о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); - о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в

которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя; - об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; - о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об обеспечении экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма; - о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи; - о порядке и сроках предъявления Пользователем/Туристом/Отдыхающим требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

3.4. Отклонение Туроператором заявки Пользователя на бронирование турпродукта (отказ в бронировании), является отменительным условием, вследствие чего настоящий Договор прекращает для Сторон свое действие без каких-либо обязательств и неблагоприятных материальных последствий для обеих Сторон.

4. Ответственность сторон

4.1. Туроператор не несет ответственность за перерывы в предоставлении услуг на Сайте в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Туроператору.

4.2. Туроператор не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления услуг на Сайте, связанные с внесением и обновлением информации на Сайте, заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

4.3. Туроператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

4.4. Туроператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещенные на Сайте.

4.5. Туроператор не несет ответственность за отсутствие учета Платежа Пользователя в системе, в случае непоступления этого платежа на расчетный счет Туроператора по независящим от него причинам.

4.6. Туроператор не несет ответственность за обеспечение работоспособности и безопасности оборудования и программного обеспечения Пользователя, используемого для получения услуг на Сайте.

4.7. Туроператор не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены работникам Туроператора. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых карт посредством Интернет-эквайринга, производятся на стороннем ресурсе, предоставленном кредитной организацией (эквайрером) согласно договору об Интернет-эквайринге.

4.8. Пользователь несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

4.9. Пользователь не вправе использовать предоставляемые Туроператором услуги в предпринимательской и посреднической деятельности.

4.10. В случае безосновательного отзыва платежа, производившегося Пользователем на счет Туроператора с использованием принадлежащей ему пластиковой карты Visa или Master Card, Пользователь обязан возместить Туроператору денежные средства в размере ста процентов от суммы отозванного из банка эмитента платежа и убытки, понесенные Туроператором и банком эмитентом банковской карты.

4.11. Пользователь самостоятельно несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий в случае неточности или недостоверности данных, переданных Туроператору посредством специального пользовательского интерфейса на Сайте, для осуществления требуемых действий.

4.12. Пользователь самостоятельно несет ответственность за выполнение условий настоящего Договора, размещенного на Сайте. В случае нарушения обязанностей, определенных вышеуказанным документом, Туроператор вправе временно приостановить предоставление как всех услуг, получаемых Пользователем по Договору, так и отдельных услуг.

4.13. Пользователь самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования услугами по Договору, а также их последствия.

4.14. Пользователь самостоятельно несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц при передаче данных, при бронировании и использовании Системы бронирования. Передавая свои личные (персональные) и идентификационные данные при заполнении «аккаунта», а также персональные данные о других лицах (сопровождающих участников тура, Туристов/Отдыхающих), Пользователь гарантирует их подлинность и согласен с их дальнейшей обработкой и проверкой Туроператором на условиях,

указанных в Приложении № 3 к настоящему Договору. В случае недостоверности предоставленных Пользователем личных идентификационных данных, а также персональных данных о других лицах (сопровождающих его участников Тура, Туристов/Отдыхающих), Туроператор вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

4.15. Акцептом настоящей оферты Пользователь подтверждает, что электронные документы и данные, полученные от Системы бронирования и сформированные им для Системы бронирования, рассматриваются Пользователем как юридически значимый документ, составленный в письменной форме, исходящий и подписанный отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.

4.16. Акцептом настоящей оферты Пользователь дает свое согласие и предоставляет право Туроператору, с момента совершения акцепта и до момента отказа Пользователя от данного согласия, направлять на его адрес электронной почты, в письменном виде по адресу места регистрации, посредством смс-информирования и с использованием социальных сетей, в которых зарегистрирован Пользователь, сведения, информацию и рекламные материалы об условиях предоставления скидок, о дополнительных характеристиках туристского продукта, рекламную информацию и сведения о новых туристских продуктах, предлагаемых Туроператором, а также иные материалы рекламного и информационного характера, уведомляющие и информирующие о предоставляемых услугах. Пользователь вправе отказаться от данного согласия путем направления в адрес АО «Донинтурфлот» (адрес для отправки письменной корреспонденции: 344006, г.Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 89, оф. 509) письменного сообщения в произвольной форме об отказе от данного согласия,

4.17. Пользователь рассматривает настоящий Договор как документ в письменной форме, составленный по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме, надлежащим образом подписанный каждой из Сторон.

4.18. В случае реализации туристского продукта, сформированного иными туроператорами, Туроператор является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта только в отношении обязанностей турагента/субагента.

4.19. Заключение Пользователем Договора с Туроператором свидетельствует о том, что Пользователь получил согласие на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) персональных данных от Туристов/Отдыхающих, и/или лиц являющихся законными представителями лиц, указанных в заявке на бронирование.

По письменному запросу Туроператора, Пользователь в течение 5-ти рабочих дней обязан предоставить документальное подтверждение получения согласия Туристов/Отдыхающих на обработку и передачу персональных данных лиц, указанных в заявке на бронирование.

5. Изменение и расторжение договора

5.1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

5.2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств, в соответствии с требованиями ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Пользователя угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Пользователя угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Пользователя угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Пользователю возвращается Туроператором денежная сумма, равная цене туристского продукта, а

после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу/Отдыхающему услуг.

5.4. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Пользователя от исполнения Договора и (или) отказа Пользователя от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Пользователя, Пользователь обязан возместить Туроператору все расходы, понесенные Туроператором при исполнении Договора (если иное не установлено условиями настоящего Договора). Под расходами Туроператора в данном случае понимаются фактически понесенные Туроператором расходы (в том числе расходы Туроператора на Интернет-эквайринг), направленные на исполнение поручения Пользователя, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам до момента получения от Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Пользователя от исполнения Договора и (или) отказе Туриста/Отдыхающего от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом/Отдыхающим. Кроме того, из денежных средств, подлежащих выплате Пользователю, удерживается сумма (кешбэк и иные подобные выплаты), ранее полученная Пользователем при приобретении туристского продукта посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Пользователем денежных средств по настоящему Договору, непредставление требуемых Туроператором документов, сведений, необходимых для исполнения Договора, рассматриваются Сторонами как односторонний отказ Пользователя от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п. 5.4. настоящего Договора.

5.6. Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму фактических расходов, понесенных Туроператором при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Пользователем Туроператору во исполнение Договора, и причитающихся к возврату Пользователю. Денежные средства, оставшиеся после возмещения Туроператору всех фактических расходов, понесенных Туроператором при исполнении Договора, подлежат возврату Пользователю в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента наступления условий, указанных в п. 5.4. настоящего Договора, в том же порядке, в котором они были первоначально перечислены на счет Туроператора.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Туроператор освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний и эпидемий, карантинных мероприятий и ограничений, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Туроператора. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон имеет право расторгнуть Договор с применением последствий, предусмотренных п. 5.4. настоящего Договора.

К обстоятельствам непреодолимой силы дополнительно относятся:

● наступление неблагоприятных гидрометеорологических условий (туман, смог, шторм, в т.ч. объявление штормового предупреждения в районе прохождения Судна, заторы льда, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение судов, ледоход и т.д.);

● распоряжения диспетчерских служб, запрещающих движение Судна по пути его следования;

● повреждения корпуса или машины Судна, возникшие не по вине Туроператора;

● выполнение капитаном Судна требований, установленных в нормативных актах по безопасности судоходства в целях охраны жизни и здоровья людей.

6.2. В случае реализации туристского продукта, сформированного иными туроператорами, перечень и случаи освобождения Сторон от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств при совершении тура указывается на сайтах соответствующих туроператоров.

7. Основные положения при бронировании турпродукта посредством Системы бронирования

7.1. Бронирование и оплата.

Бронирование Тура производится посредством последовательного использования сервисов Системы бронирования Сайта - заполнения заявки на Тур. Пользователь самостоятельно заполняет требуемые поля поиска тура (маршрут, наименование теплохода-пансионата, дата тура, количество туристов/отдыхающих, их возраст, питание и т.п.), тем самым отбирает туристский продукт, наиболее полно отвечающий заданному критерию поиска. Пользователю так же могут быть предложены альтернативные варианты туристских продуктов, наиболее соответствующих заданным критериям поиска.

7.1.1. Оплата выбранного Пользователем тура производится на Сайте с помощью банковской карты посредством Интернет-эквайринга в день заказа в следующем процентном соотношении:

7.1.1.1. Если до даты начала Тура менее 30 календарных дней - необходимо внести 100% предоплату за Тур.

7.1.1.2. Если до даты начала Тура более 30 календарных дней:

а) При бронировании тура Пользователь вправе внести авансовый платеж в размере не менее 30 % от стоимости выбранного Тура, при этом стоимость Тура фиксируется на момент внесения авансового платежа.

б) Окончательная оплата по туру должна быть произведена Пользователем не позднее чем за 30 календарных дней до даты начала Тура.

Если оплата производится банковской картой, держателем которой не является Пользователь, то Пользователю будет выслано уведомление с просьбой подтвердить его намерение воспользоваться услугами по данному Договору.

По договоренности Сторон оплата Пользователем стоимости Тура может осуществляться иными способами, не запрещенными действующим законодательством Российской Федерации.

Все расчеты по настоящему Договору и на борту теплохода-пансионата осуществляются в рублях РФ.

Полная оплата тура является основанием для предоставления Туристу/Отдыхающему всех услуг входящих в состав Тура. Предварительная оплата тура не в полном размере не влечет за собой безусловных обязательств Туроператора по предоставлению туристских услуг Пользователю (Туристу/Отдыхающему) до полной оплаты стоимости туристского продукта.

7.2. В случае изменения по инициативе Туроператора цены Туристского продукта или изменения существенных условий предоставления услуг, входящих в Туристский продукт и перечисленных в заявке на бронирование (за исключением случаев, предусмотренных п. 7.3. настоящего Договора), Пользователь имеет право отказаться от исполнения своих обязательств перед Туроператором по настоящему Договору, и полностью получить всю ранее оплаченную по настоящему Договору сумму, за вычетом денежных средств, ранее полученных Пользователем (кешбэк и иные подобные выплаты) при приобретении туристского продукта посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

В данном случае Пользователь направляет соответствующее сообщение (уведомление) Туроператору.

При этом отказ от настоящего Договора считается выраженным в надлежащей форме, если Туроператором Пользователю был направлен отчет (уведомление) о получении сообщения Пользователя об отказе от настоящего Договора. Данный отчет (уведомление) может направляться как на электронную почту, указанную Пользователем при регистрации на Сайте, так и иным способом, не запрещенным Договором.

Датой прекращения обязательств по настоящему Договору является дата отправки отчета (уведомления) Туроператором Пользователю.

Получить документы на Тур Пользователь может в личном кабинете. Электронные документы могут быть также высланы по электронной почте.

Денежные средства возвращаются Пользователю в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента прекращения обязательств в том же порядке, в котором они были первоначально перечислены на счет Туроператора.

7.3. Стоимость Тура.

Общая цена Тура, забронированного Пользователем и переданного Туроператором по Договору, указывается в Заявке на бронирование. Цена Туристского продукта, указанная в ценовых предложениях, в сети Интернет или на Сайте, является справочной, носит информационный характер и может быть изменена Туроператором в одностороннем порядке.

Туроператор оставляет за собой право повышать или снижать цены на Тур в случае увеличения/изменения стоимости услуг по Договору и/или дополнительных туристских услуг, включая, в том числе непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, увеличения стоимости продуктов питания и экскурсионных услуг. В случае изменения цены Договора по указанным основаниям, Пользователь вправе принять и оплатить такие изменения либо письменно расторгнуть настоящий Договор, с возмещением фактически понесенных расходов Туроператора.

В случае 100% оплаты Тура в момент бронирования, Туроператор гарантирует, что цена останется неизменной. Положения ст. 317.1 ГК РФ к данному Договору применяться не будут.

Пользователь предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения Пользователя/Туриста/Отдыхающего посетить страну временного пребывания (авиабилет, страховку, ваучер, приглашение и т.п.). Пользователь/Турист/Отдыхающий предупрежден, что при подаче документов на визу в срок уменьшения установленного консульством, своевременное получение визы Туроператором не гарантируется. Туроператор не несет за это ответственности, и Турист/Отдыхающий согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет. Любые расходы, понесенные и связанные с отказом в выдаче визы, производятся за счет самого Пользователя.

Пользователь предупрежден об условиях аннуляции тура и ее последствиях (возмещения фактически понесенных расходов Туроператора). В момент заключения настоящего Договора Турист/Отдыхающий получил информацию о потребительских свойствах туристического продукта: о программе пребывания, маршруте и об условиях оздоровительного тура, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства проживания) и питания, перечне оздоровительных услуг на борту теплохода-пансионата,

услугах по перевозке Пользователя в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Пользователю услугах.

7.4. Аннуляция брони по инициативе Пользователя и/или Туроператора.

Для целей настоящего пункта под бронью понимается — подтвержденный Туроператором заказ.

Пользователь имеет право аннулировать подтвержденный заказ на забронированный тур. Заявление об аннулировании должно быть представлено в электронной или письменной форме и подписано Пользователем.

Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Туроператором заявления об аннулировании. В случае аннуляции Тура, документы, выданные на руки Пользователю, подлежат возврату. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Пользователя/Туриста/Отдыхающего от исполнения Договора и (или) отказа Пользователя/Туриста/Отдыхающего от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Туристом/Отдыхающим, Пользователь обязан возместить Туроператору расходы, понесенные Туроператором при исполнении Договора до момента его аннуляции (если иное не установлено условиями настоящего Договора). Под расходами Туроператора в данном случае понимаются фактически понесенные Туроператора расходы (в том числе расходы Туроператора на Интернет-эквайринг), направленные на исполнение поручения Пользователя, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам до момента получения от Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Пользователя от исполнения Договора и (или) отказе Туриста/Отдыхающего от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом/Отдыхающим. Кроме того, к фактически понесенным расходам Туроператора относятся и денежные выплаты (кешбэк и иные подобные выплаты) полученные Пользователем при приобретении туристского продукта посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

7.4.1. Аннуляция брони, произведенная как по инициативе Пользователя, так и по инициативе Туроператора, но вызванная объективными, не зависящими от Сторон обстоятельствами (такие как запрет, установленный уполномоченными органами на совершение Тура, болезнь Туриста, отказ Туристу в выдаче визы и другие обстоятельства) является основанием для выплаты Пользователю денежных средств, ранее внесенных Пользователем за бронь (тур, подтвержденный заказ) в полном объеме, за вычетом расходов Туроператора на Интернет-эквайринг, а также денежных средств, ранее полученных Пользователем (кешбэк и иные подобные выплаты) посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

7.4.2. Аннуляция брони, произведенная по инициативе Пользователя в срок 30 (Тридцать) и более календарных дней до даты начала Тура, является основанием для выплаты Пользователю денежных средств, ранее внесенных Пользователем за бронь (тур, подтвержденный заказ) в полном объеме за вычетом расходов Туроператора на Интернет-эквайринг, а также денежных средств, ранее полученных Пользователем (кешбэк и иные подобные выплаты) посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

7.4.3 Аннуляция брони, произведенная по инициативе Пользователя в срок менее 30 (Тридцати) календарных дней до даты начала Тура, является основанием для выплаты Пользователю денежных средств, ранее внесенных Пользователем за бронь (тур, подтвержденный заказ) в полном объеме за вычетом фактических расходов Туроператора (в том числе расходов Туроператора на Интернет-эквайринг), а также денежных средств, ранее полученных Пользователем (кешбэк и иные подобные выплаты) посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

7.4.4. Возврат Пользователю уплаченных денежных средств в случае аннуляции брони производится не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента получения заявления Пользователя, направленного в адрес Туроператора в письменной форме или иным способом, позволяющим достоверно определить выразившее волю лицо и его требования.

7.5. Изменение брони по инициативе Пользователя.

При каждом изменении в забронированной заявке по инициативе Пользователя (замена теплохода-пансионата, типа размещения, питания, изменение фамилии, имени или их написания, изменение даты рождения, перенос тура на другие даты, и т.п.) с Пользователя может быть взыскана дополнительная плата, выставленная Туроператором за соответствующее изменение, либо требование оплатить расходы, понесенные в рамках забронированных условий с последующей аннуляцией первоначальной заявки и перебронированию на новые условия. В случае опоздания Пользователя на судно и невозможности его дальнейшей посадки на судно в пути следования, вопрос возврата стоимости тура может быть рассмотрен за минусом фактических расходов Туроператора (в том числе расходы Туроператора на Интернет-эквайринг) и денежных средств, ранее полученных Пользователем (кешбэк и иные подобные выплаты) посредством использования стимулирующих и иных программ лояльности кредитных и иных организаций, проводимых при финансовом участии Туроператора.

7.6. Содействие в оформлении въездной визы и визовая поддержка

Визовая поддержка – услуга, оказываемая за дополнительную плату. Услуга включает в себя предоставление Пользователю пакета документов для самостоятельного оформления визы, который высылается по письменному запросу Пользователя, по любой форме связи с Туроператором, в течение 2-4 рабочих дней

после направления запроса, но не ранее даты получения подтверждения о бронировании туристского продукта от Туроператора.

Оформление визы - дополнительная услуга, не включенная в стоимость туристского продукта. Услуга включает в себя помощь в сборе, подготовке и передаче документов в визовый центр/Посольство либо Консульство страны поездки. Стоимость услуги определяется Туроператором на день бронирования тура. Туроператор может отказать в предоставлении услуги Пользователю без объяснения причин, при условии полного возврата внесённых средств по оплате данной услуги.

Пользователь, имеющий иностранное гражданство по отношению к гражданству РФ, обязан перед бронированием туристского продукта самостоятельно уточнить в Консульстве/Посольстве своего Государства или Государства (страны), в которую планируется направиться, о необходимости оформления въездной/выездной визы для выезда/въезда в/из РФ и въезда/выезда в/из страну отдыха. В том числе получить информацию о разрешительных штампах, отметках, проставляемых в паспорт. Вследствие чего, при необходимости, самостоятельно оформляет необходимые выездные/въездные визы и разрешительные штампы.

При бронировании туристского продукта в страны, требующие наличие въездной визы, в случае, когда Пользователь не оформил визу, Туроператор вправе запросить у Пользователя подтверждение наличия оформленной визы, а Пользователь обязан предоставить при помощи электронной формы связи отсканированный общезаграничный паспорт с указанной визой либо отсканированную визу, оформленную отдельно (электронная виза, провиза). Пользователь обязан предоставить визу незамедлительно после запроса, поданного при помощи электронной формы связи от Туроператора. Пользователь несет самостоятельную ответственность в случае депортации или недопуска на судно и в других случаях при осуществлении тура на любом отрезке маршрута. Виза запрашивается Туроператором исключительно для того, чтобы Туроператор мог понимать, что Пользователь имеет право выезда и въезда в страну пребывания согласно самостоятельной оформленной Пользователем визы. Туроператор не осуществляет проверку правильности и надлежащего оформления визы. Надлежащее оформление визы для выезда и въезда в страну пребывания, по настоящему Договору, возложена на Пользователе, который несет самостоятельную ответственность в случае депортации или недопуска на судно, а также в других случаях невозможности получить услуги. При депортации из страны на любом отрезке маршрута Пользователь несет обязанность оплаты всех государственных штрафов (санкций), оплаты перевозки и других расходов, связанных с депортацией.

Пользователь должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка/путешествие. Туроператор не несет ответственность перед Пользователем за понесенные им расходы и иные последствия, возникшие вследствие недостоверных, недостаточных или несвоевременно предоставленных Пользователем сведений и документов, необходимых для исполнения Договора.

7.7. Туроператор в соответствии со ст. 17 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» рекомендует Пользователю (Туристу/Отдыхающему) заключить договор добровольного страхования на случаи, связанные с оплатой и (или) возмещением расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращением тела (останков). В случае отказа от заключения договора добровольного страхования, расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Турист/Отдыхающий, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Кроме того, Туроператор рекомендует Пользователю (Туристу/Отдыхающему) заключить договор добровольного страхования имущественных интересов туриста, связанных с непокрытием финансовым обеспечением убытков Туриста в случае неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору.

7.8. Условия аннулирования туров или изменения брони иных туроператоров, по которым Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента, осуществляются в соответствии с правилами туроператора, сформировавшего туристический продукт. С правилами аннулирования туров и изменения брони, Пользователь обязан ознакомиться на сайте соответствующего туроператора, сформировавшего тур, либо путем направления запроса Туроператору.

8. Порядок рассмотрения претензий

8.1. Все претензии, вытекающие из настоящего Договора, принимаются Туроператором и могут быть предъявлены только тем Пользователем, кто идентифицирован в качестве Стороны по настоящему Договору, в течение 20 дней с даты окончания поездки (Тура).

8.2. Претензия направляется либо по электронной почте (с электронного адреса, указанного при регистрации на Сайте), либо в письменном виде по адресу, указанному Туроператором для целей получения корреспонденции.

В претензии должен быть указан почтовый адрес (иные контактные данные Пользователя), по которому должен быть отправлен ответ.

8.3. Срок рассмотрения и ответа на Претензию составляет 10 дней.

8.4. Туроператор несет ответственность только за услуги, предусмотренные настоящим Договором.

8.5. Туроператор несет ответственность перед Пользователем (Туристом/Отдыхающим) за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Туроператором условий настоящего Договора.

8.6. За неоказание либо ненадлежащее оказание какой-либо услуги, входящей в турпродукт, Туроператор несет ответственность в размере стоимости такой услуги.

8.7. Туроператор не несет ответственности перед Пользователем (Туристом/Отдыхающим) за невыполнение условий настоящего Договора вследствие недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставления сведений и/или документов, предоставленных Пользователем, а также других нарушений условий настоящего Договора Пользователем (Туристом/Отдыхающим).

8.8. Туроператор не несет ответственности за действия официальных органов Российской Федерации, которые могут препятствовать совершению Тура в целом или выполнению оздоровительных и культурно-экскурсионных программ в пути следования и в портах захода теплохода-пансионата.

8.9. Туроператор гарантирует выполнение всех оплаченных услуг, но не несет ответственность за несоответствие предоставленных услуг ожиданиям Пользователя (Туриста/Отдыхающего). Туроператор оставляет за собой право в случае необходимости заменить теплоход-пансионат, указанный в Договоре, на теплоход-пансионат той же или более высокой категории, вносить изменения в программу Тура, не ухудшающие ее качества. В исключительных случаях Туроператор оставляет за собой право замены каюты на каюту более высокой или равной категории – без доплаты или более низкой категории – с возмещением Пользователю разницы между стоимостями кают.

8.10. Туроператор не несет ответственности за сохранность багажа и личных вещей Туриста/Отдыхающего в период Тура, а также за нарушение Туристом/Отдыхающим Правил пребывания на борту судна и поведения во время тура, повлекшие за собой травмы или иные физические повреждения, либо явившихся причиной снятия Туриста/Отдыхающего с судна.

8.11. Сведения о порядке и сроках предъявления Пользователем требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и/или по банковской гарантии:

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Пользователя при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Пользователя и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Письменное требование Пользователя об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, является факт причинения Туристу/Отдыхающему и (или) Пользователю реального ущерба по причине неисполнения Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда Туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. В случае, если Туроператор не сделал такого заявления, но прекратил туроператорскую деятельность по указанной причине, о чем уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно, датой страхового случая считается день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении Туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста/Отдыхающего права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

8.12. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Туристом/Отдыхающим и (или) Пользователем и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы банковской гарантии, Турист/Отдыхающий или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании о выплате денежных средств указывается:

а) фамилия, имя и отчество Туриста/Отдыхающего, а также сведения о Пользователе, если Договор о реализации туристского продукта заключался Пользователем;

б) дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

в) номер Договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

г) наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора;

д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта;

е) размер реального ущерба, причиненного Туристу/Отдыхающему и (или) Пользователю в связи с неисполнением Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта;

ж) в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом/Отдыхающим и (или) Пользователем в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию о выплате денежных средств прилагаются:

а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

б) копия Договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения Договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

в) документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у Туриста/Отдыхающего и (или) Пользователя в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта;

г) Договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения Договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Туристом/Отдыхающим и (или) Пользователем и не обусловленные неисполнением Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных п. 17.5. Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено Туристом/Отдыхающим и (или) Пользователем страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста/Отдыхающего и (или) Пользователя о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных настоящим пунктом документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились более одного Туриста/Отдыхающего и (или) Пользователя и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу/Отдыхающему и (или) Пользователю, если Турист/Отдыхающий и (или) Пользователь обратились к страховщику с требованием о выплате штрафов, пеней, возмещении упущенной выгоды и (или) морального вреда, возникших в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора. Информация о Туроператоре и его финансовом обеспечении, указана в Приложении № 1 к настоящему Договору и на Сайте.

8.13. Туроператор обязуется предоставить Пользователю информацию о заключении нового договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта с указанием номера Договора, срока его действия, размера финансового обеспечения, наименовании и местонахождении страховой организации, посредством размещения данной информации на сайте Туроператора: https://doninturflot.com.

8.14. В случае, когда Туроператор выступает в качестве Турагента/Субагента, информация о финансовом обеспечении иных туроператоров размещена на сайте: https://www.economy.gov.ru/.

9. Прочие условия

9.1. Достоверность каталога и описаний туров.

Вся информация о турах, приведенная в каталогах и описаниях, проверяется работниками Туроператора. Оборудование, изображенное на фотографиях или описанное в каталогах и/или на Сайте, не обязательно будет в наличии в течение всего сезона.

9.2. Согласно ст. 30 КВВТ (Кодекс внутреннего водного транспорта), Капитан судна является единоначальником на судне, поэтому все пассажиры обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий. На протяжении всего тура Турист/Отдыхающий обязан подчиняться требованиям внутреннего распорядка, соблюдать правила безопасности и выполнять все распоряжения экипажа судна и Дирекции круиза.

Решения капитана по вопросам обеспечения безопасности плавания являются окончательными и обязательными для пассажиров (туристов/отдыхающих), находящихся на судне.

9.3. В случае задержки судна, Туроператор совместно с администрацией теплохода-пансионата принимает все меры по выполнению маршрута в сроки путем увеличения скорости движения судна, уменьшения продолжительности стоянок, сокращения протяженности маршрута и др. Если Турист/Отдыхающий не воспользовался услугами, входящими в Тур по своему усмотрению, Туроператор не возмещает стоимость неиспользованных услуг.

9.4. В случае причинения Туристом/Отдыхающим имущественного ущерба Туроператору в результате уничтожения и/или порчи имущества Туроператора, в том числе судового имущества, возмещение ущерба производится виновным лицом или его законным представителем на основании Акта о причинении ущерба, составленного Дирекцией круиза и капитаном Судна. Возмещение причиненного ущерба производится виновным лицом не позднее трех календарных дней с момента окончания Тура.

9.5. Настоящий Договор заключается в особом порядке: путем его акцепта, содержащего все существенные условия Договора, без подписания Сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, в письменном виде содержащим подписи Сторон.

9.6. Настоящий Договор действует до окончания срока тура, а в части осуществления взаимных расчетов между Сторонами – до полного их завершения.

Приложения:

1. «Реестровый номер Принципала и договор финансовой ответственности».
2. «Образец бланка путевки-курсовки для оказания услуг отдыха и оздоровительных услуг на теплоходе-пансионате».
3. «Согласие на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных».
4. «Памятка отдыхающего».

С информацией о туристском продукте и потребительским характеристиками услуг, размещенными на сайте Туроператора https://doninturflot.com, Приложениями №№ 1, 2, 3, 4 к настоящему Договору, ознакомлен.

Пользователь, акцептуя настоящий Договор, удостоверяет, что ему предоставлены для ознакомления Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852, с текстом Правил Пользователь ознакомился, объем предоставляемой Туроператором (Турагентом/Субагентом) информации ему предоставлен.

Положения оферты, утверждены
Генеральный директор
АО «Донинтурфлот»
И.В. Самородская_____

М.П.

Приложение № 1
к Договору публичной оферты
о реализации туристского продукта

«Реестровый номер Туроператора и договор финансовой ответственности»

Единый федеральный реестр туроператоров
Свидетельство ТО № 102516
Реестровый номер туроператора: **РТО 013620**
Реестровый номер турагента: **РТА 0032177**
Полное наименование: Акционерное Общество "Донинтурфлот"
Сокращенное наименование: АО "ДОНИНТУРФЛОТ"
Адрес юридического лица: 125057, г.Москва, ВН.ТЕР.Г.МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛ, ул. Алабяна, д.5, помещ. 6/1.
Адрес для корреспонденции:
344006, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 89, оф. 509.
Адрес официального сайта в сети "Интернет": www.doninturflot.com
ИНН / КПП: 6164048531 / 774301001, ОГРН: 1026103269004
Адреса структурных подразделений: обособленное подразделение в городе Ростове-на-Дону (КПП 616345001, 344006, г.Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 89, оф. 509).
Дата и номер приказа Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров
Номер приказа: 401-ПР-14
Дата приказа: 10/11/2014
Сведения о Принципале как туроператоре включены в Единый федеральный реестр туроператоров Российской Федерации, размещены на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации, официальный сайт: (https://www.economy.gov.ru/).

Финансовое обеспечение
Общий размер финансового обеспечения, руб.: 500 000,00
Размер финансового обеспечения, руб.: 500 000,00
Способ финансового обеспечения:
Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта
Документ: № 36150010-162-784-2024 от 15/10/2024
Срок действия финансового обеспечения: с 23.12.2024г. по 22.12.2025г. включительно.
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: публичное акционерное общество Страховая компания «Росгосстрах», лицензия Банка России СИ № 0001 от 06.06.2018г.
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: 140002, Московская область, г.Люберцы, ул.Парковая, д.3, контактные телефоны: 8-800-200-0-900 (бесплатный по РФ)/+7-495-783-24-24.
Адрес для корреспонденции организации, предоставившей финансовое обеспечение: 119991, г.Москва-59, ГСП-1, ул. Киевская, 7.
Сфера туроператорской деятельности
внутренний туризм
въездной туризм
Актуальные сведения о страховщике, размере и сроках финансового обеспечения, реквизитах договора страховании гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта содержатся на официальном сайте Принципала в сети Интернет по адресу www.doninturflot.com.

Договор обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров № RGOX22432052708000 от 28 марта 2024г.
Страховщик: ПАО СК «Росгосстрах», Адрес: 140002, Московская область, г.Люберцы, Парковая ул. д.3.
Срок страхования: с 22.04.2024г. по 21.04.2025г.
Контактные данные Страховщика:
140002, Московская область, г.Люберцы, Парковая ул. д.3.
Тел. 8(800)200-8-900 – Контакт-центр по России, звонок бесплатный;
0530 – бесплатно с мобильного телефона.
Актуальные сведения о страховщике, размере и сроках договора обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров содержатся на официальном сайте Принципала в сети Интернет по адресу www.doninturflot.com.

Приложение № 2
к Договору публичной оферты
о реализации туристского продукта

ДОНИНТУРФЛОТ

ОКУН 061101, ОКУД 0791611

АО «Донинтурфлот»

Адрес: 125057, г.Москва, ВН.ТЕР.Г.МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛ, ул. Алабяна, д.5, помещ. 6/1, ИНН 6164048531, ОКПО 12132422, тел.: +7 (863) 240-80-95, +7 (919) 890-01-09, +7 (919) 890-05-83, e-mail: info@doninturflot.com, сайт: www.doninturflot.com
Применяемая система налогообложения: ОСН

Теплоход-пансионат

«_____»

Путевка № _____ серия _____

Организация, выдавшая путевку	АО «Донинтурфлот» ИНН 6164048531
Наименование агента ИНН агента	{_____} {_____}
К договору/заказу	№ {_____} от {_____}
Срок проведения тура	{_____}
Фамилия, имя, отчество отдыхающего или руководителя группы, данные паспорта/иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ	{_____}
Номер и категория каюты	{_____} / {_____}
Условия питания	{_____}
Дополнительные услуги	Согласно программе оздоровительного тура
Общая информация об оздоровительном туре	Оздоровительный тур «_____»
Стоимость путевки (цифрами и прописью)	**{_____}**, {_____}
Сумма к оплате (цифрами и прописью)	**{_____}**, {_____}, без НДС
Ответственное лицо	_____/ _____ _____
Дата	{_____}

QR-код чека:

Приложение № 3
к Договору публичной оферты
о реализации туристского продукта

Согласие на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных

В рамках исполнения условий Договора публичной оферты о реализации туристского продукта, Пользователь, действуя от своего имени и в собственных интересах, а также от имени всех лиц (Туристов/Отдыхающих), в интересах которых заключается указанный Договор публичной оферты о реализации туристского продукта, в порядке ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных») с целью исполнения определенных сторонами условий Договора о реализации туристского продукта свободно, своей волей, в своих интересах, а также в интересах Туриста (-ов)/Отдыхающего (-их), дает согласие АО «Донинтурфлот» (125057, г.Москва, ВН.ТЕР.Г.МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛ, ул. Алабяна, д.5, помещ. 6/1, ИНН 6164048531, ОГРН 1026103269004) на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку своих и указанных выше лиц персональных данных **(фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; адрес электронной почты; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта)**, а именно - совершение действий, предусмотренных ст. 3 ФЗ «О персональных данных», содержащихся в настоящем Согласии, в целях заключения и исполнения договоров с участием АО «Донинтурфлот», а также передачу данных третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: туроператору, перевозчикам, отелям, ГИС "Электронная путёвка" и т.п., в целях реализации приобретаемого туристского продукта, использовать все вышеперечисленные данные для:

- бронирования туристского продукта;
- заключения и исполнения договоров по оказанию услуг, входящих в состав туристского продукта;
- совершения иных фактических действий, связанных с оказанием услуг, входящих в состав туристского продукта.

Считать на срок действия Договора публичной оферты о реализации туристского продукта мои персональные данные, а также данные всех Туристов/Отдыхающих - общедоступными персональными данными.

Пользователь подтверждает, что он получил согласие на распространение, обработку, хранение и передачу персональных данных от всех Туристов/Отдыхающих, в интересах которых заключается настоящий Договор публичной оферты о реализации туристского продукта.

Настоящим согласием Пользователь дает свое согласие Туроператору на хранение и использование персональных данных в период действия и после прекращения действия договора, с целью направления Пользователю информации (по электронной почте, в письменном виде, посредством смс-информирования и с использованием социальных сетей, в которых зарегистрирован Пользователь) об условиях предоставления скидок, дополнительных сведений о туристских продуктах Туроператора, рекламной информации и продукции, сведений о новых туристских продуктах Туроператора.

Настоящее согласие может быть отозвано Пользователем/Туристом/Отдыхающим в письменной форме. Настоящее согласие действует до даты его отзыва путем направления в адрес АО «Донинтурфлот» (адрес для отправки корреспонденции: 344006, г.Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 89, оф. 509) письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Заключением Договора публичной оферты о реализации туристского продукта подтверждается ознакомление Пользователя/Туриста/Отдыхающего с правами субъектов персональных данных, закрепленными в главе 3 ФЗ «О персональных данных».

Приложение № 4
к Договору публичной оферты
о реализации туристского продукта

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА БОРТУ СУДНА И ПОВЕДЕНИЯ ВО ВРЕМЯ ТУРА
ПАМЯТКА ОТДЫХАЮЩЕГО

Что следует знать при подготовке к путешествию на теплоходе-пансионате:

1. Посадка на борт теплохода-пансионата производится только при наличии документов, удостоверяющих личность, на каждого отдыхающего (паспорт, свидетельство о рождении и пр.) и документа для совершения тура (посадочный талон, электронная путевка и т.п.). Отсутствие на руках у отдыхающего вышеуказанных документов является основанием для отказа в туре. Время начала регистрации и посадки указывается в документе для совершения тура. Регистрация и посадка на борт начинается за 3 часа и заканчивается за 30 минут до объявленного времени отправления теплохода-пансионата в рейс. После окончания совершения тура, в офисе Туроператора Отдыхающие при необходимости вправе получить оформленные путевки-курсовки.
2. Окончательное время отправления теплохода-пансионата можно уточнить за несколько дней до отправления в рейс в Отделе продаж Туроператора.
3. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих отдыхающему воспользоваться туристским продуктом, отдыхающий обязан немедленно информировать о них Туроператора для своевременного принятия необходимых мер.
4. Питание на теплоходе-пансионате ежедневное, трехразовое, начиная со второго по предпоследний день тура. На теплоходе-пансионате имеется возможность предоставления диетического и вегетарианского питания.
В день посадки/высадки питание предоставляется в зависимости от времени отправления/прибытия.
Меню вывешивается ежедневно в салонах ресторана теплохода-пансионата. Продукция баров и ресторанов, не входящая в стоимость тура, продаётся за дополнительную плату. В случае, если время проведения экскурсии совпадает со временем приема пищи, отдыхающему предоставляется питание в ресторане/кафе города или выдается «сухой паек». Выдача кислородного коктейля и фиточая осуществляется в соответствии с информацией, предоставляемой отдыхающим при размещении на теплоходе-пансионате.
5. Для удобства отдыхающих на борту судна предусмотрены одна или две смены питания в ресторане. Время питания, количество смен и рассадка по салонам ресторана может варьироваться в зависимости от маршрута следования, количества отдыхающих в рейсе. Распределение мест в ресторане происходит во время регистрации на борту теплохода-пансионата.
6. Программа оздоровительных услуг, входящих в стоимость оздоровительного тура, опубликована на сайте Туроператора, а также в обязательном порядке предоставляется Туроператором для ознакомления при приобретении оздоровительного тура. Программа оздоровительных услуг вывешивается на информационном стенде теплохода-пансионата в первый день тура и далее вечером перед каждым следующим днем тура.
7. Экскурсионная программа, входящая в стоимость тура, опубликована на сайте Туроператора, а также вывешивается на информационном стенде теплохода-пансионата в первый день тура. В зависимости от программы тура, экскурсии подразделяются на пешеходные, автобусные и авто-пешеходные.
В дополнение к экскурсиям, входящим в состав тура, отдыхающему на борту теплохода-пансионата могут быть предложены экскурсии и иные варианты организации досуга, которые не входят в стоимость тура и оплачиваются отдельно по желанию отдыхающего.
8. Отдыхающий должен соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, требования транспортной безопасности и требования пропускного и внутриобъектного режима, придерживаться общепринятых норм поведения на борту теплохода-пансионата и во время экскурсий, не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества отдыхающих или судового имущества; не допускать действий, препятствующих проведению оздоровительных, экскурсионных или культурно-развлекательных мероприятий; следить за своими личными вещами как на борту теплохода-пансионата, так и во время экскурсий. Отдыхающий, мешающий своим поведением отдыху и оздоровлению других граждан и (или) нарушающий порядок, может быть снят с борта теплохода-пансионата в ближайшем порту без компенсации неоказанных услуг и оплаты проезда до места проживания. Отдыхающий (Турист) несет ответственность за нарушение действующих в РФ правил проезда и провоза багажа.

В целях обеспечения транспортной безопасности и выявления нарушителей, на теплоходе-пансионате ведётся видеонаблюдение в соответствии с утвержденным уполномоченными органами власти Планом обеспечения транспортной безопасности транспортного средства.
9. В случае выявления отдыхающим в период тура недостатков туристского продукта, он должен обратиться к представителю Туроператора на борту теплохода-пансионата - Дирекции круиза - в целях их устранения.
10. На борту теплохода-пансионата принят свободный стиль одежды (шорты, майка, рубашка и т.п.). Для экскурсий в портах захода необходимо взять удобную обувь и одежду. На некоторые экскурсии (посещение церквей, монастырей и т.п.) не допускаются посетители в шортах, а для женщин необходимы юбка и платок. Перед окончанием тура продолжительностью более пяти дней организуется праздничный капитанский ужин, поэтому рекомендуется женщинам взять с собой вечерние туалеты, а мужчинам – костюм и галстук.
11. В экстренных случаях на борту теплохода-пансионата судовой медик без дополнительной оплаты оказывает первую неотложную медицинскую помощь. В случае заболевания отдыхающего во время тура (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода), отдыхающий обязан обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае продолжения рейса и отказа отдыхающего от медицинского лечения в стационарном учреждении, вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на отдыхающего, и Туроператор не несет ответственность за последствия, вызванные заболеванием отдыхающего, и не возмещает стоимость услуг, неиспользованных отдыхающим вследствие заболевания. При необходимости госпитализации больного, теплоход-пансионат обязан сделать остановку у ближайшего оборудованного для данного типа судна причала. Претензии других отдыхающих по изменению расписания, вызванного такой остановкой, не принимаются. Все отдыхающие должны иметь при себе документ удостоверяющий личность (паспорт/свидетельство о рождении и т.д.) и полис обязательного медицинского страхования.
Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, поездка на теплоходе-пансионате не рекомендуется.
Судно, каюты, трапы, причалы не приспособлены для передвижения по ним лиц с нарушением функций опорно-двигательного аппарата. Если хроническое или инфекционное заболевание отдыхающего угрожает здоровью других отдыхающих или членов экипажа, и этот отдыхающий не сообщил о своем заболевании работникам Туроператора при приобретении тура и/или посадке на борт судна, он может быть снят с борта теплохода-пансионата в ближайшем порту без компенсации неоказанных услуг и оплаты проезда до места проживания.
Женщины со сроком беременности менее 23 недель на момент окончания круиза должны предоставить медицинскую справку, подтверждающую, что они в состоянии совершить путешествие на борту теплохода с учетом дат и особенностей маршрута. В случае, если срок беременности превышает 23 недели на момент окончания круиза, то туристка не сможет совершить круиз.
12. Капитан является единоначальником на судне, поэтому все отдыхающие обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий. На протяжении всего тура отдыхающий обязан подчиняться требованиям внутреннего распорядка, соблюдать правила безопасности и выполнять все распоряжения экипажа судна и Дирекции круиза.
13. При общесудовой тревоге при пожаре в каюте или обнаружении его признаков на судне, отдыхающий обязан не поддаваться панике, сообщить о факте задымления или возгорания экипажу судна, занять каюты согласно документов для совершения тура, тепло одеться, надеть спасательный жилет и неукоснительно выполнять указания, поступающие по радиотрансляционной сети от капитана судна (лица, его замещающего) и Дирекции круиза. В случае перебоев в работе радиотрансляционной сети держать дверь каюты открытой и внимательно слушать команды, подаваемые членами аварийно-спасательной группы.
14. Теплоход-пансионат является транспортным средством повышенной опасности и отдыхающий обязуется не оставлять без присмотра взятых в путешествие детей, а также недееспособных родственников и полностью отвечает за их поведение и здоровье во время тура.
15. Во время стоянок в населенных пунктах, теплоход-пансионат может отходить от причала для выполнения технологических операций, о чем Дирекция круиза своевременно извещает отдыхающих.
16. Отдыхающий должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры.
17. В стоимость тура не входят: затраты, связанные с переездом до места начала тура и от места окончания тура, обслуживание во всех барах, посещение сауны, СПА-процедуры, другие

оздоровительные процедуры, не включенные в стоимость тура, и иные дополнительные услуги во время оздоровительного тура.
18. На борту теплохода-пансионата запрещается:
-перевозить животных и птиц;
-пользоваться в каютах электроприборами (кроме фена, мощностью до 600 Вт, электробритвы и зарядных устройств);
-курить в необорудованных для этого местах, в том числе в каютах и всех общественных помещениях (оборудованные места для курения предусмотрены на корме средней и/или шлюпочной палуб).
-бросать окурки и мусор за борт теплохода-пансионата;
-мусорить, разжигать костры в местах «зеленых» стоянок.
-бегать по трапам и палубам, сидеть на перилах и ограждениях, перевешиваться через поручни ограждения палубы;
-подавать ложные крики о помощи;
-кормить чаек с палуб теплохода-пансионата, купаться с борта судна;
-прыгать в воду, перевозить в помещениях судна предметы, имеющие габаритные размеры свыше 150х100х50 см.;
-входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички «Вход воспрещен» и в местах, где расположены судовые устройства и механизмы;
-оставлять при уходе из каюты включенными электронагревательные и осветительные приборы, открытыми окна и двери;
-подниматься на мачты, залезать в шлюпки, использовать судовой колокол, снимать без необходимости спасательные круги;
-находиться на верхней палубе судна перед окнами ходовой рубки;
-использовать огневые и пиротехнические средства на судне (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, ароматические свечи и т.п.);
-самостоятельно включать, выключать свет в пассажирских салонах общего пользования или изменять интенсивность освещения. Для этого пассажирам следует обращаться к представителю экипажа или дирекции тура.
-прикреплять любые материалы, в том числе материалы рекламного характера, в судовых помещениях к стенам, потолку и полу без предварительного согласования с официальными представителями Туроператора;
-потребление (распитие) в барах и ресторанах алкогольной продукции, пива, пивных напитков, сидра, пуаре, медовухи, приобретенных за пределами указанных мест оказания услуг общественного питания на борту судна;
-нахождение в местах общего пользования (палубы, в т.ч. тентовая (солнечная), вестибюли, трапы, бассейны (в случае их наличия) и т.п.) в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
-потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача, новых потенциально опасных психоактивных веществ или одурманивающих веществ.
19. Запрещается проносить на борт теплохода-пансионата:
-холодное, огнестрельное, газовое оружие и боеприпасы к ним, средства самообороны и электрошоковые устройства;
-взрывчатые (взрывоопасные), радиоактивные, отравляющие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, химически активные и сильно пахнущие предметы и вещества;
-наркотические, психотропные вещества, потенциально опасные психоактивные вещества и одурманивающие смеси.
20. В целях предупреждения распространения на борту теплохода-пансионата новой коронавирусной инфекции устанавливаются следующие требования:
- Для всех заходящих на борт судна является обязательным: использование индивидуальных средств защиты (маски, перчатки), бесконтактный термометрический контроль, обработка рук антисептиком.
- На трапе, в рубке и других производственных и общественных помещениях судна устанавливается дистанционная разметка (1,5 м) с целью дистанцирования команды судна, посетителей, отдыхающих в разрыве 1,5 метров.
- При выявлении симптомов ОРВИ необходимо незамедлительно сообщать капитану (судовладельцу) и обращаться в медпункт судна.
- При входе на судно отдыхающий должен представить сведения о себе (паспортные данные, свидетельство о рождении, документа для совершения тура (Посадочный талон, электронная путевка и т.п.)), пройти бесконтактную термометрию, дезинфекционную обработку рук (термометрия и

дезинфекция рук являются обязательным требованием), иметь в наличии (использовать) индивидуальные средства защиты.
- Использовать специальные диспенсеры для дезинфекции рук, установленные во всех общественных помещениях судна.
- Перемещение и размещение отдыхающих в каютах, общественных местах осуществляются с учетом дистанцирования с минимальным разрывом 1,5 метров.
- За каждым отдыхающим закрепляется место в ресторане на все время осуществления тура с учетом дистанцирования.
- Для питья рекомендуется использовать бутилированную воду.

Памятку получил(а). С информацией ознакомлен(а).
Обязуюсь довести данную информацию до всех лиц, в интересах которых приобретается тур.