

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) на оказание услуг по реализации туристского продукта

**Редакция от «05» августа 2025 г.
г. Йошкар-Ола**

Настоящий документ является официальным, публичным и безотзывным предложением (далее – «**Оферта**» или «**Соглашение**») Общества с ограниченной ответственностью «Бюро путешествий «Южный берег» (ООО «Южный берег»), ОГРН 1021200784725, ИНН 1215057591, именуемого в дальнейшем «**Турагент**» (или «**Туроператор**» в случаях, прямо предусмотренных настоящим Соглашением), адресованным неопределенному кругу лиц – физическим лицам, достигшим 18-летнего возраста и обладающим полной дееспособностью, а также уполномоченным представителям юридических лиц (далее – «**Пользователь**» или «**Заказчик**»).

Настоящее Соглашение регулирует порядок использования Пользователем информационных ресурсов и услуг, предоставляемых Турагентом/Туроператором, включая, но не ограничиваясь, использование официального сайта Турагента/Туроператора, любых форм запросов, обращений и заявок. Одновременно, в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), настоящее Соглашение является публичной офертой на заключение Договора на оказание услуг по реализации туристского продукта на нижеуказанных условиях.

Акцептом (полным и безоговорочным принятием) условий настоящего Соглашения/Оферты в соответствии со статьей 438 ГК РФ является совершение Пользователем/Заказчиком любого из следующих конклюдентных действий, подтверждающих его намерение заключить Соглашение и/или Договор на условиях Оферты:

- Доступ к Сайту Турагента/Туроператора, просмотр его страниц, использование любых информационных материалов или функционала Сайта.
- Направление Турагенту/Туроператору Заявки на бронирование Тура любым способом связи (электронная почта, мессенджеры, форма на официальном сайте Турагента/Туроператора, телефонный звонок) и получение от Турагента/Туроператора подтверждения о принятии Заявки в обработку и/или возможности бронирования.
- Осуществление полной или частичной оплаты услуг Турагента/Туроператора по выставленному счету, по ссылке на оплату или иным способом, предложенным Турагентом/Туроператором.

Совершая акцепт настоящего Соглашения/Оферты, Пользователь/Заказчик подтверждает и гарантирует, что:

1. Он ознакомлен, полностью согласен и безоговорочно принимает все условия настоящего Соглашения/Оферты в том виде, в каком они изложены в тексте, а также условия всех Приложений к нему (Заявка, программа Тура, памятка туриста и др.), являющихся неотъемлемой частью Договора о реализации туристского продукта.
2. Он ознакомлен и полностью согласен с Политикой обработки персональных данных Оператора, размещенной на официальном сайте Турагента/Туроператора (<https://travelub12.ru/>), и предоставляет Оператору безусловное Согласие на обработку своих персональных данных и персональных данных всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование, на условиях, изложенных в указанных документах.
3. Он обладает всеми необходимыми полномочиями для заключения настоящего Соглашения/Договора, в том числе действует в интересах и от имени всех лиц (Туристов), указанных в Заявке, и гарантирует, что ознакомил всех Туристов с полным содержанием настоящего Соглашения/Договора, Политикой обработки персональных данных, программой Тура, правилами пребывания в стране/регионе, правилами поведения и

безопасности, а также со всеми иными условиями, предоставленными Турагентом/Туроператором.

4. Он несет солидарную ответственность перед Турагентом/Туроператором за соблюдение всех условий настоящего Соглашения/Договора всеми Туристами, указанными в Заявке.
5. Текст настоящего Соглашения/Договора, Заявка на бронирование, а также вся переписка Сторон в электронном виде (по электронной почте, в мессенджерах) имеют юридическую силу простой письменной формы Договора.

С момента акцепта настоящего Соглашения/Оферты Договор о реализации туристского продукта считается заключенным в письменной форме на условиях, изложенных в настоящем Соглашении/Оферте.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Турагент** – Общество с ограниченной ответственностью «Бюро путешествий «Южный берег» (ООО «Южный берег»), осуществляющее на основании данного Соглашения деятельность по подбору, бронированию и реализации туристского продукта, сформированного Сторонним Туроператором.

1.2. **Туроператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Бюро путешествий «Южный берег» (ООО «Южный берег»), осуществляющее на основании данного Соглашения деятельность по самостоятельному формированию и реализации туристского продукта, то есть комплексных услуг, оказываемых за общую цену (например, однодневные и многодневные автобусные туры, круизы на теплоходе, экскурсии для школьников, программы на базе отдыха и т.п.). При этом ООО «Южный берег» гарантирует соблюдение требований Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» для Туроператоров.

1.3. **Сторонний Туроператор** – юридическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке в Российской Федерации, осуществляющее деятельность по формированию туристского продукта, включенное в Единый федеральный реестр туроператоров, финансовая ответственность которого обеспечена в соответствии с законодательством РФ.

1.4. **Пользователь** – дееспособное физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, акцептовавшее настоящее Соглашение, использующее Сайт и/или Сервисы Турагента/Туроператора.

1.5. **Заказчик** – Пользователь, который акцептовал настоящую Оферту на заключение договора о реализации туристского продукта, заказывающий Тур от своего имени и/или от имени третьих лиц (Туристов), и несущий полную ответственность за надлежащее исполнение Договора о реализации туристского продукта.

1.6. **Турист** – физическое лицо, непосредственно получающее услуги, входящие в состав Тура, указанное в Заявке на бронирование.

1.7. **Сайт** – официальный интернет-ресурс Турагента/Туроператора, расположенный по адресу <https://travelub12.ru/>, включая все его разделы, страницы, субдомены, а также программное обеспечение, посредством которого Пользователь получает доступ к информации и Сервисам Турагента/Туроператора.

1.8. **Сервисы** – любые услуги и функционал, предоставляемые Турагентом/Туроператором посредством Сайта, электронной почты, мессенджеров, телефона или иным способом, включая, но не ограничиваясь, подбор Тура, консультирование, оформление Заявки, информирование, а также непосредственно реализация туристского продукта.

1.9. **Тур (Туристский продукт)** – комплекс услуг по перевозке, размещению и иным услугам (экскурсионное обслуживание, питание, страхование, трансферы и др.), оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта. В рамках настоящего Соглашения под Туром понимается одна или комплекс следующих услуг: однодневные и многодневные автобусные туры, круизы на теплоходе, поездки за границу, услуги по размещению и досугу на базе отдыха, экскурсионные программы (в том числе для школьников), сформированные Турагентом/Туроператором или Сторонним Туроператором. Конкретный состав, маршрут,

программа, даты, стоимость, перечень услуг, категория отеля/каюты, тип транспорта, информация о Стороннем Туроператоре (если применимо) определяются в Заявке на бронирование и/или программе Тура.

1.10. Заявка на бронирование (Заявка) – документ или совокупность документов в электронном виде (включая переписку по e-mail или в мессенджере), направляемый Заказчиком Турагенту/Туроператору и содержащий все существенные условия конкретного Тура. Является неотъемлемой частью Договора о реализации туристского продукта после ее подтверждения Турагентом/Туроператором.

1.11. Школьный тур – Тур, организованный для группы, состоящей преимущественно из несовершеннолетних Туристов, в сопровождении ответственных совершеннолетних лиц.

1.12. Сопровождающий – совершеннолетнее лицо (учитель, родитель, руководитель группы), назначенное Заказчиком ответственным за жизнь, здоровье, поведение, дисциплину и безопасность несовершеннолетних Туристов в Школьном туре.

1.13. Фактически понесенные расходы (ФПР) – любые документально подтвержденные расходы, которые Турагент/Туроператор понес в целях исполнения настоящего Соглашения/Договора, а также обязательства по оплате, возникшие у Турагента/Туроператора перед третьими лицами (поставщиками услуг, Сторонними Туроператорами, партнерами) до момента расторжения Соглашения/Договора или отказа Заказчика от Тура. К ФПР относятся, но не ограничиваются ими:

- денежные средства, уплаченные или подлежащие уплате поставщикам услуг (отелям, перевозчикам, круизным компаниям, гидам, музеям, визовым центрам и т.д.), в том числе по невозвратным тарифам (non-refundable), по условиям которых возврат средств не предусмотрен или предусмотрен частично;
- штрафы, пени и неустойки, удержанные или подлежащие удержанию поставщиками услуг и/или Сторонними Туроператорами в связи с аннуляцией Тура;
- расходы на визовое оформление, страхование, оформление документов, если они были произведены;
- фактические расходы на связь, банковские операции, комиссии платежных систем, почтовые отправления, связанные с бронированием и аннуляцией Тура;
- **Сервисный сбор Турагента/Туроператора** за работу по подбору, бронированию, обработке, консультированию и аннуляции Тура в размере 15% от полной стоимости Тура, который удерживается во всех случаях аннуляции по инициативе Заказчика, поскольку является оплатой за уже оказанные организационные услуги. Данный сервисный сбор не является штрафом или неустойкой.

Конкретный размер ФПР определяется на основании условий договоров с контрагентами и является реальным ущербом Турагента/Туроператора. Турагент/Туроператор обязуется предоставить Заказчику расчет ФПР по его запросу в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса, с приложением подтверждающих документов (чеков, выписок, счетов), без раскрытия условий конфиденциальных договоров с контрагентами.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ/ДОГОВОРА

2.1. Настоящее Соглашение устанавливает общие правила использования Пользователем Сайта и Сервисов Турагента/Туроператора, права и обязанности Сторон, а также условия, на которых Турагент/Туроператор оказывает услуги по реализации туристского продукта.

2.2. По настоящему Соглашению:

- В случаях, когда ООО «Южный берег» выступает **Турагентом** (согласно п. 1.1.), оно обязуется по заданию Заказчика оказать комплекс услуг по подбору, бронированию, оплате и реализации туристского продукта, сформированного Сторонним Туроператором.
- В случаях, когда ООО «Южный берег» выступает **Туроператором** (согласно п. 1.2.), оно обязуется по заданию Заказчика сформировать и реализовать туристский продукт, а также оказать услуги, входящие в его состав.

2.3. Заказчик обязуется принять и оплатить вышеуказанные услуги в соответствии с условиями настоящего Соглашения/Договора и Заявки.

2.4. Вся информация, конкретизирующая Тур (маршрут, программа, даты, стоимость, перечень услуг, категория отеля/каюты, тип транспорта, информация о Стороннем Туроператоре (если применимо)), указывается в Заявке и/или программе Тура, которые являются неотъемлемыми частями настоящего Договора о реализации туристского продукта.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА И СЕРВИСОВ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Пользователь/Заказчик обязан:

3.1.1. Использовать Сайт и Сервисы Турагента/Туроператора исключительно в законных целях и в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.1.2. Не осуществлять действия, направленные на нарушение нормальной работы Сайта, получение несанкционированного доступа к данным, распространение вредоносных программ или иные противоправные действия.

3.1.3. Своевременно и в полном объеме оплатить стоимость Тура в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Заявки.

3.1.4. Предоставить Турагенту/Туроператору полные, актуальные и достоверные персональные данные на себя и всех Туристов, включая (но не ограничиваясь) паспортные данные, данные свидетельств о рождении (для детей), контактные телефоны, адреса электронной почты, информацию об особых потребностях (ограничения по питанию, медицинские особенности, инвалидность и т.п.), а также любую другую информацию, необходимую для надлежащего оформления Тура. Заказчик несет единоличную и полную ответственность за любые негативные последствия и финансовые затраты (включая штрафы перевозчиков, отказ в заселении/перевозке/посадке на судно/выезде/въезде, невозможность оформления страховки), вызванные ошибками, неточностями или недостоверностью в предоставленных данных. Любые расходы на внесение изменений в бронирования из-за неверных данных (например, переоформление билетов, ваучеров) несет Заказчик.

3.1.5. Обеспечить своевременное прибытие всех Туристов к месту начала Тура заблаговременно, с учетом возможных задержек в пути (пробки, поиск места сбора и т.п.). Точное время и место отправления указывается в программе Тура и/или памятке. Опоздание Туриста к отправлению транспорта (как в начале Тура, так и на промежуточных точках маршрута) приравнивается к одностороннему отказу Заказчика от Тура по его инициативе. Денежные средства за неиспользованные услуги в этом случае не возвращаются. Турагент/Туроператор не обязан оказывать содействие опоздавшему Туристу в продолжении маршрута и не несет ответственности за его дальнейшее передвижение.

3.1.6. Незамедлительно информировать представителя Турагента/Туроператора (гида, сопровождающего, водителя) о любых недостатках или несоответствиях в оказании услуг (например, ненадлежащее качество проживания, питания, экскурсионного обслуживания) в момент их обнаружения для оперативного устранения на месте. Претензии по качеству услуг, о которых не было заявлено на маршруте своевременно и по которым Турагенту/Туроператору не была предоставлена возможность устранить недостаток, по окончании Тура к рассмотрению не принимаются, а услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком без замечаний.

3.1.7. Самостоятельно и заблаговременно оценить состояние здоровья и физическую подготовку всех Туристов на предмет соответствия программе Тура (например, способность к пешим прогулкам, отсутствие противопоказаний к определенным видам активности). Заказчик обязан информировать Турагента/Туроператора об имеющихся у Туристов медицинских противопоказаниях, ограничениях по здоровью или особых потребностях (например, аллергии, необходимость специального питания) до бронирования Тура. Турагент/Туроператор не несет ответственности за обострение хронических заболеваний, травмы или иные негативные последствия для здоровья Туриста, возникшие вследствие имевшихся у него медицинских противопоказаний, отсутствия необходимой медицинской помощи (если это не входит в состав Тура) или несоблюдения Туристом правил безопасности.

3.1.8. Возместить в полном объеме любой прямой ущерб, причиненный им или Туристами из его Заявки имуществу Турагента/Туроператора, перевозчика, отеля, теплохода, музеев, иных объектов

посещения или третьих лиц, а также оплатить штрафы, наложенные на Турагента/Туроператора или его партнеров вследствие нарушения Заказчиком/Туристами правил поведения или законов.

3.1.9. Для туров за границу: самостоятельно нести ответственность за наличие и надлежащее оформление всех документов, необходимых для пересечения границы (действительный заграничный паспорт с достаточным сроком действия, визы, согласия на выезд несовершеннолетних, медицинские справки, прививочные сертификаты, страховые полисы, QR-коды и т.д.), а также за соблюдение требований пограничных, таможенных и миграционных служб РФ и страны пребывания. Отказ в выезде из РФ или во въезде в страну назначения (по любой причине, связанной с документами, решением пограничных/консульских служб, нарушением визового режима или иных требований) является риском Заказчика. Уплаченные за Тур денежные средства в этом случае не возвращаются, за исключением ФПР, которые могут быть возвращены за фактически неоказанные услуги, если Турагент/Туроператор докажет отсутствие таких расходов. Турагент/Туроператор лишь предоставляет информацию о необходимых документах, но не гарантирует их получение или отсутствие отказа в пересечении границы.

3.1.10. Соблюдать правила личной гигиены, правила поведения в общественных местах, правила дорожного движения, правила пожарной безопасности, правила перевозки багажа, правила проживания в отелях, а также инструкции гидов/сопровождающих и водителей.

3.1.11. При необходимости самостоятельно оформить полис добровольного медицинского страхования и/или страхования от несчастных случаев, а также страхование от невыезда.

3.2. Турагент/Туроператор обязан:

3.2.1. Обеспечить доступ Пользователя к Сайту и Сервисам в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.2.2. По запросу Заказчику предоставить информацию о потребительских свойствах Тура, включая:

- информацию о Стороннем Туроператоре (при наличии), размере его финансового обеспечения и номере в едином федеральном реестре туроператоров;
- программу пребывания, маршрут и условия путешествия;
- информацию о средствах размещения (категория, условия проживания, режим питания);
- информацию о средствах передвижения (тип транспорта, маршрут, время отправления и прибытия);
- сведения о визовых формальностях и необходимости оформления документов для въезда/выезда (при международных турах);
- информацию о правилах поведения и мерах безопасности во время Тура, а также о необходимости соблюдения законов страны/региона пребывания;
- информацию о возможном изменении стоимости услуг в связи с курсом валют (для зарубежных туров), изменением налогов, сборов и т.п.;
- сведения о целесообразности заключения договора добровольного страхования (страхования медицинских расходов, страхования от невыезда и иных видов страхования);
- любую иную информацию, необходимую для совершения путешествия.

3.2.3. После получения полной оплаты от Заказчика произвести своевременное бронирование и оплату всех услуг, входящих в Тур, в соответствии с договорами с поставщиками услуг и/или Сторонним Туроператором.

3.2.4. Передать Заказчику все необходимые для совершения путешествия документы (ваучер, билеты, полисы страхования (при наличии), памятку туриста, программу Тура и т.д.) в электронном виде на адрес электронной почты, указанный Заказчиком, не позднее чем за 24 часа до начала Тура, если иные сроки не оговорены дополнительно (например, для экстренных бронирований) и при условии своевременного получения этих документов от поставщиков услуг.

3.2.5. Обеспечить Заказчика актуальными контактами для экстренной связи на маршруте (телефон сопровождающего/гида, экстренный номер Турагента/Туроператора).

3.2.6. Незамедлительно информировать Заказчика обо всех существенных изменениях в Туре, произошедших по независящим от Турагента/Туроператора причинам (например, изменения со стороны Стороннего Туроператора, перевозчика, отеля).

3.3. Турагент/Туроператор вправе:

3.3.1. Ограничивать доступ Пользователя к Сайту или Сервисам в случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения.

3.3.2. Аннулировать бронирование в одностороннем порядке при нарушении Заказчиком сроков оплаты, установленных в п. 4.2. В этом случае Турагент/Туроператор возвращает Заказчику внесенные средства за вычетом ФПР, указанных в п. 1.13.

3.3.3. Отменить Тур, сформированный Туроператором (согласно п. 1.2.), по причине недобора минимально необходимого количества участников (если такое требование установлено для конкретного Тура и указано в Заявке/программе Тура). Уведомление об отмене направляется Заказчику не позднее чем за 3 (три) календарных дня до начала однодневного тура и не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до начала многодневного тура или круиза. В этом случае Турагент/Туроператор по выбору Заказчика осуществляет полный возврат уплаченных средств или переносит их на другую дату/другой Тур.

3.3.4. Вносить изменения в программу Тура, не ухудшающие его общее качество, но обусловленные объективными причинами. К таким изменениям относятся:

- изменение порядка посещения экскурсионных объектов при сохранении их общего количества и тематики;
- замена отеля/гостиницы/базы отдыха на аналогичный или более высокой категории в том же районе/городе;
- замена круизной каюты на аналогичную или более высокой категории;
- корректировка времени выезда/прибытия (в пределах 1-2 часов, если это не влияет на выполнение программы Тура);
- замена модели транспортного средства на аналогичное по вместимости, классу и уровню комфорта;
- изменение расписания движения речного транспорта из-за уровня воды, погодных условий или решений портовых служб;
- другие незначительные изменения, не влияющие на существенные условия Тура.

Такие изменения не являются существенным нарушением Договора и не требуют предварительного согласования с Заказчиком, однако Турагент/Туроператор обязуется незамедлительно уведомить Заказчика о внесенных изменениях. Отказ Заказчика или Туриста от предложенной равноценной замены или незначительных изменений признается односторонним отказом от услуг по инициативе Заказчика, влекущим удержание Турагентом/Туроператором ФПР согласно п. 1.13.

3.3.5. Расторгнуть Соглашение/Договор в одностороннем внесудебном порядке и отказать в предоставлении услуг Туристу непосредственно во время Тура без возврата денежных средств (за вычетом ФПР, включая компенсацию Турагенту/Туроператору за понесенные убытки и штрафы, выставленные третьими лицами) в случаях:

- грубого или неоднократного нарушения Туристом общественного порядка, правил поведения в транспорте, отелях, музеях, на борту теплохода или других объектах;
- нахождения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, мешающего другим участникам Тура и/или создающего угрозу безопасности Туриста или окружающих;
- агрессивного, хулиганского или оскорбительного поведения по отношению к другим Туристам, персоналу Турагента/Туроператора, водителям, гидам, персоналу отелей или третьим лицам;
- систематических опозданий (два и более раза), срывающих график движения группы и/или исполнение программы Тура;
- отказа выполнять обоснованные указания гида/сопровождающего/капитана судна, водителя, связанные с безопасностью, организацией Тура или правилами пребывания на объектах;
- нарушения законодательства РФ или страны/региона пребывания.

В указанных случаях Турагент/Туроператор или его представитель (гид, сопровождающий) вправе отстранить Туриста от участия в Туре без какого-либо дополнительного уведомления Заказчика и Туриста, а все расходы, связанные с дальнейшим возвращением Туриста к месту жительства или продолжением его пребывания, несет Заказчик.

3.3.6. Проводить фото- и видеосъемку во время Тура, а также использовать полученные материалы (включая изображения Туристов) в информационных, маркетинговых и рекламных целях (на официальном сайте Турагента/Туроператора, в социальных сетях, в печатной рекламной продукции, в презентациях) без выплаты вознаграждения Туристам. Отсутствие письменного запрета от Заказчика (направленного на электронный адрес Турагента/Туроператора до начала Тура) считается его согласием на съемку и использование материалов.

3.3.7. Отказать в бронировании или реализации Тура в случае неадекватного, грубого, недобросовестного поведения Пользователя/Заказчика/Туриста, а также при наличии ранее неисполненных обязательств Пользователя/Заказчика перед Турагентом/Туроператором.

4. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

4.1. Все содержимое Сайта, включая тексты, графические изображения, логотипы, фотографии, видеоматериалы, программы, дизайн и иные объекты авторских прав и смежных прав, являются собственностью Турагента/Туроператора или используются им на законных основаниях.

4.2. Пользователь не имеет права копировать, воспроизводить, распространять, публиковать, модифицировать, создавать производные работы, продавать или использовать в коммерческих целях любое содержимое Сайта без предварительного письменного согласия Турагента/Туроператора.

4.3. Разрешается использование материалов Сайта в личных некоммерческих целях при условии сохранения всех указаний на авторство и ссылки на источник.

5. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

5.1. Стоимость Тура указывается в Заявке и/или счете на оплату. Стоимость Тура указывается в рублях РФ.

5.2. Порядок оплаты (если иное не указано в Заявке или счете):

- Предоплата в размере, указанном в счете (но не менее 30% от полной стоимости Тура), вносится в течение 2 (двух) банковских дней с момента подтверждения Заявки и/или выставления счета.

- Полная оплата (100% стоимости Тура) производится не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты начала Тура.

- Если до начала Тура остается менее 14 календарных дней, полная 100% оплата производится в течение 1 (одного) банковского дня с момента подтверждения Заявки и/или выставления счета.

5.3. Оплата считается произведенной в момент зачисления денежных средств на расчетный счет или в кассу Турагента/Туроператора.

5.4. В случае туров, стоимость которых привязана к иностранной валюте, Турагент/Туроператор вправе изменить стоимость Тура пропорционально изменению курса иностранной валюты по отношению к рублю РФ, а также в случае изменения тарифов перевозчиков, консульских сборов, стоимости размещения, налогов и иных обязательных платежей. Увеличение стоимости Тура в связи с изменением курса валют не может превышать 5% от первоначальной стоимости, указанной в Заявке, за исключением случаев, когда Заказчик запросил внесение изменений в Тур после его бронирования. В случае превышения данного лимита Заказчик вправе расторгнуть Договор с возвратом уплаченных средств без удержания ФПР, за исключением уже понесенных расходов на визовое оформление и других документально подтвержденных невозвратных расходов. Заказчик будет уведомлен о любых изменениях стоимости Тура.

6. АННУЛЯЦИЯ ТУРА И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА

6.1. Заказчик вправе в любое время отказаться от Тура (аннулировать Тур), направив Турагенту/Туроператору письменное уведомление об аннуляции. Уведомление должно быть направлено на официальный электронный адрес Турагента/Туроператора, указанный в реквизитах Соглашения/Договора, или вручено лично по юридическому адресу. Датой аннуляции считается день и время получения Турагентом/Туроператором такого уведомления в его рабочее время. Уведомления, полученные вне рабочего времени (в выходные или праздничные дни, или после окончания рабочего дня), считаются полученными в ближайший следующий рабочий день.

6.2. При отказе Заказчика от Тура по любой причине (включая, но не ограничиваясь, болезнь Заказчика/Туриста, отказ в визе, личные обстоятельства, несвоевременное прибытие на точку сбора) Турагент/Туроператор производит возврат уплаченной суммы за вычетом Фактически понесенных расходов (ФПР) в соответствии с п. 1.13.

6.3. Заказчик уведомлен и согласен, что размер ФПР напрямую зависит от условий договоров Турагента/Туроператора со Сторонними Туроператорами и/или поставщиками услуг (отелями, перевозчиками и т.д.) и не является штрафом Турагента/Туроператора. Для предварительного информирования Заказчика ниже приведен ориентировочный, не исчерпывающий и не гарантированный размер ФПР в зависимости от срока аннуляции Тура (точный размер ФПР определяется на момент аннуляции и может быть выше или ниже указанных значений в зависимости от конкретных условий поставщиков услуг):

- при отказе более чем за 30 дней до начала Тура — ФПР могут составить до 30% стоимости Тура (включая сервисный сбор);
- при отказе от 30 до 15 дней до начала Тура — ФПР могут составить до 50% стоимости Тура;
- при отказе от 14 до 8 дней до начала Тура — ФПР могут составить до 90% стоимости Тура;
- при отказе за 7 и менее дней до начала Тура, а также в случае неявки Туриста(ов) на Тур — ФПР могут составить 100% от стоимости Тура.

6.4. **Невозвратные услуги.** Заказчик проинформирован и согласен, что стоимость некоторых услуг, входящих в состав Тура, может быть полностью невозвратной (удерживается в размере 100%) независимо от даты аннуляции Тура. К таким услугам относятся, но не ограничиваются ими:

- авиационные и железнодорожные билеты, оформленные по невозвратным тарифам;
- визовые сборы и сборы визовых центров;
- консульские сборы;
- стоимость билетов на культурные, спортивные и иные мероприятия;
- бронирования отелей/круизов/трансферов, оформленные по невозвратным тарифам или на праздничные даты/периоды высокого спроса;
- страховые полисы (если страховой случай не наступил).

Турагент/Туроператор обязан уведомить Заказчика о наличии невозвратных услуг в составе Тура до момента подтверждения бронирования и/или оплаты.

6.5. Страхование от невыезда. Турагент/Туроператор настоятельно информирует Заказчика о возможности и целесообразности самостоятельного заключения договора страхования от невыезда (страхование на случай отмены поездки, прерывания поездки, досрочного возвращения и т.п.) с выбранной Заказчиком страховой компанией. Турагент/Туроператор не несет ответственности за финансовые убытки Заказчика, связанные с аннуляцией Тура по любой причине, в случае отсутствия у Заказчика данного вида страхования.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ

7.1. Турагент не несет ответственности:

- За действия или бездействие третьих лиц, предоставляющих отдельные услуги, входящие в состав Тура (перевозчиков, страховых компаний, отелей, гидов, музеев, визовых центров и т.д.), если эти действия или бездействие не связаны с неисполнением или ненадлежащим исполнением Турагентом своих обязательств по настоящему Соглашению/Договору. В частности, Турагент не отвечает за:
- Задержку, отмену, изменение расписания рейсов, поездов, автобусов, круизных судов;
- Утерю, порчу или недостачу багажа, а также личных вещей Туристов, находящихся под присмотром перевозчика;
- Несоблюдение Туристом правил перевозки, провоза багажа, правил поведения на транспорте;
- Отказ во въезде/выезде на границе, отказ в выдаче визы;
- Решения пограничных, таможенных, миграционных, санитарных, карантинных и иных государственных служб;
- Решения администрации отелей, теплоходов, музеев, связанные с правилами их работы или поведением Туристов.
- За сохранность личных вещей, документов и ценностей Туристов, оставленных без присмотра или в местах, не предназначенных для хранения.
- За погодные условия, стихийные бедствия, пробки на дорогах, ремонт дорог, изменения уровня воды в реках, решения властей, эпидемии/пандемии, теракты и другие подобные факторы, на которые Турагент не может повлиять и которые могут повлиять на программу Тура.
- За временное отключение коммунальных услуг (электричество, вода, отопление) на объектах размещения или на маршруте, если это вызвано городскими, районными или иными авариями, плановыми работами, не зависящими от Турагента/Туроператора или отеля.
- За несоответствие Тура субъективным ожиданиям Заказчика/Туриста, если все услуги, указанные в программе Тура, оказаны надлежащим образом и в полном объеме.
- За последствия нарушения Туристом законодательства РФ или страны/региона пребывания, а также правил поведения и безопасности, установленных настоящим Соглашением/Договором, Турагентом/Туроператором или третьими лицами.
- За вещи, забытые Туристами в транспорте, отелях или на маршруте. Турагент/Туроператор не оказывает услуги по их поиску, хранению и пересылке.
- За качество или доступность услуг связи, интернета, мобильной связи на маршруте или в местах размещения, если данные услуги не являются частью оплаченного Тура.
- За отсутствие или ненадлежащее оформление Заказчиком необходимых документов (включая медицинские справки, согласия на выезд несовершеннолетних, полисы страхования).
- За технические неполадки Сайта, вызванные сбоями в работе интернет-провайдеров, оборудования Пользователя или иными причинами, не зависящими от Турагента/Туроператора.

7.2. Туроператор (при самостоятельном формировании Тура) несет ответственность:

- Размер ответственности Туроператора за реальный ущерб, причиненный Заказчику/Туристу вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не может превышать двукратную стоимость туристского продукта.

7.3. Пользователь/Заказчик несет полную ответственность:

- За достоверность и актуальность предоставленных персональных данных, а также за наличие у него законных оснований (согласия) для предоставления Турагенту/Туроператору персональных данных третьих лиц (Туристов). Все убытки, связанные с предоставлением недостоверных данных или отсутствием согласия, возмещаются Заказчиком.
- За соблюдение Туристами установленных правил поведения, инструкций сопровождающего, гида, водителя, правил безопасности.
- За последствия самостоятельного изменения Туристами программы Тура, отказа от услуг или несвоевременного прибытия на точки маршрута.
- За любые действия, совершенные с использованием его контактных данных (электронной почты, номера телефона), которые были предоставлены Турагенту/Туроператору.

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ШКОЛЬНЫХ ТУРОВ

8.1. Заказчик (представитель школы/родительского комитета), заказывающий Школьный тур, несет полную ответственность за:

- Сбор и предоставление Турагенту/Туроператору полного и точного пакета документов на группу несовершеннолетних Туристов (списки детей, сопровождающих, копии свидетельств о рождении/паспортов, медицинские полисы, контакты родителей).
- Наличие у Сопровождающих на протяжении всего Тура оригиналов документов, необходимых для несовершеннолетних (согласия на выезд, медицинские полисы).
- Назначение достаточного количества Сопровождающих (из расчета не менее 1 взрослого на 10-15 детей) и доведение до них их обязанностей и правил проведения Тура.

8.2. Сопровождающие несут персональную и полную ответственность на протяжении всего Тура за жизнь, здоровье, безопасность, дисциплину и надлежащее поведение каждого несовершеннолетнего Туриста, а также за наличие информации об их аллергиях/особенностях здоровья и контроль за приемом необходимых медикаментов. Сопровождающие обязаны незамедлительно информировать Турагента/Туроператора о любых происшествиях с несовершеннолетними Туристами и оказывать первую помощь до прибытия медицинских работников.

8.3. Турагент/Туроператор и его представители (гид, водитель) не осуществляют педагогический надзор и контроль за поведением несовершеннолетних Туристов. Эта обязанность целиком и полностью лежит на Сопровождающих. Турагент/Туроператор и его представители вправе делать замечания, касающиеся поведения, несоблюдения правил безопасности, но не несут ответственности за несоблюдение Туристами дисциплины.

8.4. В случае причинения несовершеннолетним Туристом ущерба имуществу Турагента/Туроператора, перевозчика, отеля или третьих лиц, ответственность за его возмещение солидарно несут его родители (законные представители), Сопровождающие и Заказчик.

8.5. Заказчик и Сопровождающие обязаны довести до несовершеннолетних Туристов правила поведения на маршруте, правила безопасности и дисциплины, установленные Турагентом/Туроператором.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Соглашению/Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), которые возникли после заключения Соглашения/Договора, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся, но не ограничиваются ими: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, пожары и т.д.), эпидемии, пандемии, военные действия, акты терроризма, массовые беспорядки, забастовки, запреты или ограничения на передвижение, введение чрезвычайного положения, решения органов государственной власти или местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств (включая закрытие границ, запрет на работу транспорта, объектов размещения или массовых мероприятий), не зависящие от воли Сторон.

9.2. При наступлении форс-мажорных обстоятельств, делающих проведение Тура полностью или частично невозможным, Сторона, пострадавшая от таких обстоятельств, обязана в кратчайшие сроки (но не позднее 3-х рабочих дней с момента, когда ей стало известно о таких обстоятельствах) уведомить другую Сторону в письменной форме.

9.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, Турагент/Туроператор вправе:

- Предложить Заказчику перенос Тура на другие даты;
- Предложить Заказчику равнозначный или аналогичный туристский продукт;
- Выдать ваучер (депозитный сертификат) на сумму внесенной оплаты для использования в будущем на другие услуги Турагента/Туроператора.

9.4. Если Заказчик отказывается от предложенных альтернатив или если предоставление альтернативы невозможно, возврат денежных средств Заказчику производится за вычетом фактически понесенных Турагентом/Туроператором расходов (ФПР) до момента уведомления о форс-мажоре, которые не могут быть возвращены Турагенту/Туроператору поставщиками услуг (например, невозвратные билеты, депозиты, визовые сборы). Турагент/Туроператор обязуется предоставить Заказчику расчет таких ФПР с приложением подтверждающих документов.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров является обязательным. Претензии по качеству Тура или иным вопросам, связанным с исполнением настоящего Соглашения/Договора, принимаются Турагентом/Туроператором в письменном виде (нарочно с отметкой о получении, заказным письмом с уведомлением о вручении или по официальному электронному адресу, указанному в реквизитах Турагента/Туроператора, с подтверждением отправки) в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента окончания Тура. Претензии, поданные по истечении указанного срока, к рассмотрению не принимаются.

10.2. Срок рассмотрения письменной претензии — 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения Турагентом/Туроператором.

10.3. При невозможности урегулирования спора в досудебном порядке путем переговоров, он передается на рассмотрение в суд по месту нахождения (юридическому адресу) Турагента/Туроператора в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

11.1. Акцептуя Соглашение/Оферту, Пользователь/Заказчик дает Турагенту/Туроператору безусловное согласие на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) своих персональных данных и персональных данных всех Туристов, указанных в Заявке, включая, но не ограничиваясь, фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, пол, гражданство, паспортные данные, адрес регистрации/проживания, номера телефонов, адреса электронной почты, информацию о состоянии здоровья (при необходимости), биометрические персональные данные (фотографии, видеозаписи), а также иные данные, необходимые для исполнения настоящего Соглашения/Договора.

11.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения настоящего Соглашения/Договора, формирования и реализации туристского продукта, оформления проездных документов, бронирования средств размещения, оформления страховок, виз, а также для осуществления прямого контакта с Заказчиком/Туристами в рамках обслуживания.

11.3. Пользователь/Заказчик согласен на трансграничную передачу персональных данных Туристов в случаях, когда это необходимо для исполнения Соглашения/Договора (например, передача данных в отели, авиакомпании, Сторонним Туроператорам, круизным компаниям, находящимся за пределами РФ).

11.4. Подробные условия обработки персональных данных изложены в Политике обработки персональных данных, размещенной на официальном сайте Турагента/Туроператора по адресу:

<https://travelub12.ru/>. Пользователь/Заказчик подтверждает, что ознакомлен и полностью согласен с указанной Политикой.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. **Электронный документооборот.** Стороны признают юридическую силу документов, запросов, уведомлений и сообщений, переданных по электронной почте, а также через мессенджеры (WhatsApp, Viber, Telegram), указанные в реквизитах Турагента/Туроператора и предоставленные Заказчиком в Заявке или в ходе переписки. Обмен такими сообщениями признается Сторонами равнозначным обмену документами на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью, и является доказательством совершения соответствующих действий Сторонами. Стороны обязуются принимать все необходимые меры для защиты своих электронных каналов связи от несанкционированного доступа.

12.2. Турагент/Туроператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Соглашение/Оферту. Новая редакция Соглашения/Оферты вступает в силу с момента ее публикации на официальном сайте Турагента/Туроператора (<https://travelub12.ru/>). Изменения не затрагивают права и обязанности Сторон по Договорам, заключенным до даты публикации новой редакции Соглашения/Оферты, если иное не согласовано Сторонами дополнительно.

12.3. Все Приложения к настоящему Соглашению/Договору (Заявка на бронирование, программа Тура, памятка туриста, ваучер, подтверждения бронирования и иные документы, конкретизирующие условия Тура) являются его неотъемлемой частью. В случае противоречия между положениями настоящего Соглашения/Договора и Приложений, приоритет имеют положения Приложений, касающиеся конкретного Тура.

12.4. Настоящее Соглашение/Договор регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.5. Вся информация, предоставляемая Заказчиком, используется исключительно для целей исполнения настоящего Соглашения/Договора. Турагент/Туроператор не несет ответственности за действия третьих лиц, к которым Заказчик самостоятельно передал свои данные или данные Туристов.

13. РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТА/ТУРОПЕРАТОРА

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Бюро путешествий «Южный берег»

Юридический адрес: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, пр-кт Ленинский, д.38, 106

Фактический/почтовый адрес: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, пр-кт Ленинский, д.36, офис 2

ИНН: 1215057591 / КПП: 121501001

ОГРН: 1021200784725

Р/с: _____ в Банке: _____

К/с: _____, БИК: _____

Телефон: _____, E-mail: bereg-mari@mail.ru

Сайт: <https://travelub12.ru/>

Контакт для экстренной связи на маршруте: _____

Генеральный директор ООО «Южный берег» Жиров Владимир Владимирович