

## Договор-оферта о реализации туристского продукта

г. Йошкар-Ола

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

В соответствии с ч.2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящий документ является предложением (публичной офертой), направляемым неограниченному кругу лиц, заключить договор на указанных ниже условиях с любым лицом, выразившим заинтересованность в приобретении туристского продукта или туристских услуг, предлагаемых к реализации Обществом с ограниченной ответственностью ООО «Семейный чемодан» (Исполнитель), в лице директора Старикова Юрия Игоревича.

### 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Туристу комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в настоящем Договоре и на сайте Исполнителя <https://chemodan-tour.ru>, а Турист обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Турпродукт в настоящем Договоре именуется комплекс туристических услуг, как то: информационные услуги по подбору тура; услуги по оформлению проездных документов; перевозка туристов; а также, если об этом отдельно указывается в настоящем Договоре – размещение в отелях или иных средствах размещения, питание, экскурсионные и иные услуги.

1.3. Сведения о Туристе(ах) в объеме, необходимом для исполнения Договора, в том числе сведения об индивидуальных особенностях состояния здоровья, наличии болезней и противопоказаний, указываются в Заявке на бронирование.

1.4. Все сообщения и информация, направленные и предоставленные Исполнителю и полученные хотя бы одним из Туристов, указанным в Заявке, считаются направленными, предоставленными и полученными всеми Туристами.

### 2. Сведения о туроператоре

2.1. Исполнителем, оказывающим Туристу(ам) услуги по настоящему договору, является Туроператор: ООО «Семейный чемодан», является туроператором по внутреннему туризму, реестровый номер № РТО 014733.

ОГРН 1111215005747

ИНН 1215159353

424002, г. Йошкар-Ола, ул. Я. Эшпая 156 А

e-mail: [s.chemodan@gmail.com](mailto:s.chemodan@gmail.com) (Йошкар-Ола), [semchemodan16@mail.ru](mailto:semchemodan16@mail.ru) (Казань),

[sem.chemodan21@mail.ru](mailto:sem.chemodan21@mail.ru) (Чебоксары)

телефоны: 8 800 505-30-12, +7 (8362) 30-40-11, +7 (8362) 30-40-33, +7 (843) 211-35-11, +7 (8352) 20-30-20

Whatsapp: +7 (927) 879-76-70 (Йошкар-Ола), +7 (917) 921-17-18 (Казань), +7 (987) 668-41-19 (Чебоксары)

Telegram: +7 (987) 668-41-19 (Чебоксары)

[chemodan-tour.ru](http://chemodan-tour.ru)

ООО «Семейный чемодан» имеет финансовое обеспечение в виде страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 433-546-009936 с СПАО «Ингосстрах», находящегося по адресу: г. Москва, ул. Пятницкая, д.12, стр.2.

### 3. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

3.1. Стоимость Турпродукта определяется на основании цен и тарифов, указанных ценовых предложениях, спецификациях, каталогах на Сайте Исполнителя на дату заключения Договора и указывается в Путевке.

3.2. Турист осуществляет подбор Турпродукта на Сайте Исполнителя и бронирует Турпродукт путем подачи Заявки через сайт Исполнителя, либо направляет заявку в произвольной форме путем обращения к Исполнителю по номеру телефона/через мессенджер, по номерам, указанным на сайте и в настоящем Договоре. После подтверждения Заявки Исполнителем, Турист осуществляет оплату.

3.3. Турист в день подтверждения заявки оплачивает аванс в размере от 30 % стоимости турпродукта. Оставшееся 70% должны быть внесены не позднее чем, за 20 (Двадцать) дней до начала оказания услуг.

3.4. В случае если с момента оформления заявки до даты начала путешествия остается 20 (двадцать) и менее календарных дней, Турист оплачивает полную стоимость турпродукта в день подтверждения заявки.

3.5. Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты или частичной оплаты Туристом туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

3.6. В случае увеличения стоимости Турпродукта Исполнителем по объективным причинам, таким как повышение перевозчиком стоимости перевозки (в том числе, но, не ограничиваясь, увеличение стоимости перевозки, роста транспортных тарифов), повышение стоимости проживания и пр. Исполнитель вправе пропорционально увеличить цену туристских услуг, а Турист вправе внести доплату в течение 5 (пяти) дней с момента его оповещения, но не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до даты начала оказания услуг в рамках Турпродукта, либо расторгнуть Договор.

3.7. Турпродукт считается оплаченным с момента поступления всех денежных средств за на расчетный счет Исполнителя.

3.8. Возврат стоимости оплаченных путевок или перенос сроков производится по письменному заявлению Туриста с указанием причины и при наличии подтверждающих документов о невозможности поездки. В случае отказа Туристом от путевки применяются условия аннуляции, удерживаются следующие суммы от полной стоимости путевки (штраф):

от 20 дней до начала заезда - 30%

от 10 дней до начала заезда - 50%

менее 5 дней до начала заезда - 100%

3.9. При неподтверждении Исполнителем поездки, а именно: недобор экскурсионной группы, отказ гостиницы в расселении туристов, в течение 5 суток до поездки Туристу полностью возвращаются денежные средства, внесенные им согласно разделу 3 настоящего договора.

#### **4. Взаимодействие Сторон**

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. предоставить Туристу достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, в том числе о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, о правилах въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия специального разрешения для въезда в место временного пребывания, путем размещения сведений на Сайте Исполнителя [chemodan-tour.ru](http://chemodan-tour.ru), а также в каталогах, прайс-листах, ценовых предложениях и рекламных материалах и настоящем Договоре;

4.1.2. принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Туриста в

процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;

4.1.3. оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Исполнителем возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Туристом;

4.1.4. передать Туристу не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Туриста на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия.

4.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Туристом порядка оплаты, предусмотренного Договором. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Туриста.

4.3. Турист обязан:

4.3.1. оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

4.3.2. предоставить Исполнителю контактные данные всех Туристов, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

4.3.3. довести до иных Туристов, указанных в заявке, условия Договора, иную информацию, переданную Исполнителем, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

4.3.4. ознакомиться с информацией о турпродукте: программе тура, условиях размещения, конкретном регионе пребывания; наличии экскурсовода (гида) и/или инструктора-проводника конкретном регионе пребывания; правилами перевозок, установленными соответствующим перевозчиком; о правилах въезда/выезда в (регион, район, места) временного пребывания, об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия; об иных особенностях путешествия; правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией;

4.3.5. заблаговременно прибыть к месту посадки (сбора) туристов, определенному Исполнителем с комплектом документов, багажом;

4.3.6. обеспечить себя необходимыми лекарственными средствами и иными средствами медицинской помощи, если Турист не довел до Исполнителя в письменном виде индивидуальные особенности состояния своего здоровья (иных сопровождающих лиц), наличия болезней и противопоказаний, о которых Исполнитель не знал и не мог знать

4.3.7. предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных третьим лицам для целей исполнения Договора;

4.3.8. информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Исполнителем.

4.4. Неисполнение Туристом принятых на себя обязательств освобождает Исполнителя от ответственности, возникшей в следствие нарушения Туристом п. 4.3.

4.5. Турист вправе:

4.6. получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

4.7. предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

## **5. Ответственность Сторон**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Исполнитель не несет ответственности, в том числе за убытки, возникшие в связи:

- 5.2.1. с действиями государственных органов, в том числе за отказ в выдаче (задержке) специальных разрешений для движения по маршруту путешествия или для нахождения в месте временного пребывания;
- 5.2.2. с опозданием Туриста на место отправления к назначенному времени, а также промежуточных остановок;
- 5.2.3. с отсутствием у Туриста, в том числе и несовершеннолетнего, документов, необходимых для получения услуг в рамках Турпродукта в соответствии с действующим законодательством РФ;
- 5.2.4. с изменением Туристом по собственной инициативе условий оплаченного путешествия (в том числе, места проживания, экскурсий, перевозки, питания и т.д.). При этом стоимость неиспользованных услуг в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются Туристом самостоятельно;
- 5.2.5. с причинением вреда здоровью и/или имуществу Туриста третьими лицами во время поездки при оказании услуг, не предусмотренных в Договоре, третьими лицами; с потерей и порчей багажа, документов Туриста, иных материальных ценностей, принадлежащих Туристу.
- 5.2.6. с ошибками, допущенными при заполнении информации в Заявке, с предоставлением Туристом неполной и/или недостоверной информации, что повлекло в дальнейшем ошибки и неточности при оформлении документов Исполнителем, а также с несвоевременным представлением Туристом информации о произошедших изменениях в своих данных и документах.
- 5.2.7. с нарушениями Туристом правил пребывания в месте размещения, перевозки, действующего законодательства.

5.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

## **6. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора**

- 6.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами.
- 6.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон.
- 6.3. Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.
- 6.4. Турист вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 6.5. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.
- 6.6. Исполнитель вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора, а именно:
  - 6.6.1. ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
  - 6.6.2. изменение сроков совершения путешествия;
  - 6.6.3. непредвиденный рост транспортных тарифов;
- 6.7. Исполнитель вправе отказаться в оказании услуги в случае:
  - 6.7.1. Нарушение безопасности и неприкосновенности других Туристов
  - 6.7.2. Оскорбления и угрозы.
  - 6.7.3. Алкогольное или наркотическое опьянение.
  - 6.7.4. Нарушение общественного порядка.

## **7. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров**

7.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Туристом Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.2. Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящий Договор заключен путем принятия Туристом Публичной оферты размещенной на Сайте Исполнителя. Условия Публичной оферты полностью понятны Туристу и принимаются им. Заключая настоящий Договор Турист подтверждает, что был полностью проинформирован о потребительских свойствах Туристского продукта.

8.2. Все уведомления, полезная информация, письма и иная корреспонденция, документы направляются Сторонами: лично, почтовым отправлением с уведомлением о вручении, курьерской службой с вручением под расписку, а также по электронной почте, через мессенджеры WhatsApp и Telegram. Документы и сведения считаются полученными Сторонами с момента получения подтверждения о доставке/получении, направленные по электронной почте Сторон, считаются полученными с момента отправки на указанную в Договоре и Заявке электронную почту. При этом Стороны несут риск наступления неблагоприятных последствий в случае недоступности электронной почты по любым основаниям или нерегулярной проверкой электронной почты, техническими сбоями в сети, технической неисправности электронной почты, отсутствия по месту нахождения.

8.3. Стороны признают надлежащим подписание договора, дополнительных соглашений и иной документации путем обмена отсканированными копиями по электронной почте или через мессенджеры WhatsApp и Telegram, указанные в п. 2.1 настоящего Договора. Такие документы считаются подписанными простой электронной подписью и приравниваются к документам на бумажном носителе.

8.4. Приложения:

8.4.1. Перечень информации доведенной до Туриста.

## **Приложение № 1**

### **Перечень информации, доведенной до Туриста**

Информация, доведенная до Туриста:

О потребительских свойствах Туристского продукта

О всех третьих лицах, которые будут 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

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 среды

О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания

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 Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями

О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)

О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии

О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у Туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований 1

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 возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора

О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма

О возможности Туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)

О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу