

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР – ОФЕРТА
о реализации туристического продукта**

Москва

2014 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «КНС ТУР», именуемое в дальнейшем «Турагент», заключить Договор на указанных ниже условиях, и содержит все существенные условия по реализации туристического продукта посредством интернет-ресурса <http://www.knstour.ru/>. Данный документ является офертой. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

В соответствии со статьями 438-440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком или иным лицом платежа в счет оплаты услуг и получение Турагентом соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Агентом.

Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящей оферты, Вам необходимо отказаться от использования услуг Турагента и покинуть настоящий веб-сайт.

1. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

1.7. Турагент реализует Заказчику за плату туристский продукт, сформированный Туроператором, указанным в Листе бронирования к настоящему договору, и состоящий из услуг, включенных в Лист бронирования, который является неотъемлемой частью настоящего договора и формируется в процессе бронирования.

1.8. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в Заявке на бронирование, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего договора.

2. ПОНЯТИЯ ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

2.1. Понятия «турист», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «заказчик», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта», «туристская путевка» применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3. ПРАВА СТОРОН ДОГОВОРА

3.1. Заказчик имеет право:

во всякое время проверять исполнение договора; на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, 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; на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; обратиться при наступлении обстоятельств, предусмотренных выше к страховщику или гаранту с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии; на односторонний отказ от исполнения договора.

3.2. Турагент имеет право:

на вознаграждение по договору о реализации туристских услуг; на возмещение расходов, если невозможность исполнения договора возникла либо в результате обстоятельств, за которые стороны договора не отвечают, либо в результате одностороннего отказа Заказчика или туриста от исполнения договора; требовать от туристов сведений о них необходимых для реализации туристского продукта.

4. БРОНИРОВАНИЕ, СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ПЛАТЕЖЕЙ

- 4.1. Заказчик осуществляет бронирование тура на сайте <http://www.knstour.ru/> самостоятельно, по телефону с помощью оператора, или в офисе Турагента.
- 4.2. Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Заказчика не принимаются.
- 4.3. Оплата услуг Заказчиком или иным лицом означает его согласие с условиями тура и данного договора.
- 4.4. Полная стоимость туристического продукта определяется в рублях по курсу туроператора, у которого бронируется тур, и указывается в предварительном листе бронирования Заказчика.
- 4.5. Заказчик обязан внести предоплату в размере 50% от стоимости тура (при условии, если 21 день до заезда);
- и 100% от стоимости тура, соответственно (при условии, если менее 20 дней до заезда).

4.6. Турагент бронирует тур у Туроператора в соответствии с Листом бронирования Заказчика и в течение 3 суток с момента бронирования предоставляет Заказчику подтверждение бронирования по электронной почте, факсу или по телефону, после чего тур считается забронированным.

4.7. В случае невозможности подтверждения заявки Заказчика вследствие лимита авиабилетов, отсутствия мест в отелях, отказа туроператора и/или иных обстоятельств не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Турагент уведомляет об этом Заказчика не менее чем за 1 день до даты выезда и не позднее 3 суток с момента бронирования. По соглашению сторон Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор с соблюдением установленного порядка, возвращая полную стоимость туристического продукта.

4.8. После получения Турагентом от туроператора, у которого бронируется тур информации о подтверждении, о бронировании Услуг, Турагент информирует Заказчика о подтверждении брони и Заказчик обязан в течение двух дней доплатить полную стоимость Услуг, в соответствии со стоимостью и по курсу на день доплаты. По факту получения полной оплаты Услуг Турагент должен выписать Заказчику окончательный лист о бронировании, являющийся неотъемлемой частью данного договора, в которой содержатся подробные сведения о туристическом продукте и окончательная стоимость тура. Также предоставляются сведения о туроператоре, памятка туриста.

4.9. Выдача комплекта документов, необходимого для совершения поездки (авиабилеты, ваучер, медицинская страховка) выдаются на фирменной стойке туроператора в аэропорту вылета, за 2,5-3 часа до вылета. В случае, если возможна выписка электронных документов, Заказчик может получить пакет документов в офисе Турагента или по электронной почте за 1-2 дня до вылета.

5. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ДОГОВОРА

5.1. Заказчик обязан:

- предоставить Турагенту сведения о себе и документы, необходимые для исполнения договора; оплатить туристский продукт по цене и на условиях, указанных в Листе бронирования к данному договору; застраховать жизнь и здоровье в соответствии с действующим законодательством; обязан получить у представителя Турагента или Туроператора комплект документов для совершения поездки; соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий тура немедленно сообщить об этом Туроператору или Турагенту.

- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания; соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

5.2. Турагент обязан:

по заявке Заказчика своевременно забронировать и оплатить услуги, входящие в туристский продукт; не позднее 24 часов до начала поездки предупредить Заказчика о любых изменениях условий туристического продукта (изменение рейса, времени вылета, изменение сроков поездки и др.); представить Заказчику памятку туриста в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; оказать Заказчику и туристу помощь в оформлении договоров страхования на случай внезапного заболевания, от несчастных случаев и от невыезда.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Заказчик несет ответственность: за своевременную оплату туристского продукта по цене и на условиях, указанных в договоре; за достоверность информации и документов, переданных для исполнения договора о реализации туристского продукта; за соблюдение туристами законодательство страны (места) временного пребывания и правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

6.2. Если иное не установлено настоящим договором, Туроператор несет ответственность за материальный ущерб и моральный вред, причиненный Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации. Туроператор не несет ответственности за не исполнение договора по вине Заказчика (опоздание на транспортное средство, отсутствие документов, необходимых для совершения поездки, отказ в выдаче визы, не прохождение таможенного и паспортного контроля, нарушения правил проезда и провоза багажа (животных), законов страны пребывания, правил личной безопасности и т.п.). Все вопросы, связанные с проездом Заказчика и провозом багажа (животных), решаются между Заказчиком и лицом, осуществляющим данную услугу. Все вопросы, связанные со страхованием жизни и здоровья Заказчика, решаются между Заказчиком и лицом, осуществляющим данную услугу.

6.3. Турагент, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», несет ответственность: за ненадлежащую информацию о туристском продукте и Туроператоре, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации; за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.4. Туроператор несет ответственность за обеспечение права Заказчика на получение безвозмездной экстренной помощи путем обеспечения своего действительного членства в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (ОГРН 1127799021393, ИНН 7708240806, адрес места нахождения: 101000, г.Москва, ул.Мясницкая, д.47), и своевременного внесения предусмотренных российским законодательством денежных взносов в эту организацию.

7. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий

путешествия, указанных в договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия свыше 5 дней; непредвиденный рост транспортных тарифов и стоимости услуг, оказываемых Туроператору третьими лицами, на 15 %; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) при условии оформления Заказчиком страховки от невыезда.

7.2. Изменение условий договора производится путем составления одного письменного документа (или обмена письменными документами), подписанного полномочным представителем Турагента и Заказчиком.

7.3. В случае расторжения договора по вине Туроператора или Турагента, при отказе от исполнения договора Туроператором или Турагентом, Заказчику возвращается полная стоимость туристского продукта.

7.4. В случае расторжения настоящего договора по основаниям, предусмотренным в пункте 6.1 настоящего договора (при отсутствии вины Заказчика и Турагента), а также, при одностороннем отказе Заказчика от исполнения договора, ему возвращаются денежные средства за вычетом фактических расходов, понесенных Турагентом и (или) Туроператором.

К фактическим расходам Турагента и (или) Туроператора относятся: стоимость бронирования мест в отеле; стоимость оформления въездной визы (визовый сбор), стоимость charterного проезда, стоимость бронирования проезда, а также другие, документально подтвержденные, расходы по исполнению данного договора.

7.5. Стороны согласны, что в случае перебронирования мест или неготовности отеля к приему Заказчика Туроператор имеет право заменить отель, указанный в Заявке на бронирование, на отель того же или более высокого класса в том же месте отдыха без изменения общей стоимости и иных условий туристского продукта.

7.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик или Турагент вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора или его изменения. Наличие указанных обстоятельств 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, указанных выше, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Заказчику услуг.

8. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ПРЕТЕНЗИЙ К ТУРОПЕРАТОРУ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА.

8.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора (поездки). Иные претензии предъявляются Турагенту.

8.2. С согласия Туроператора претензия предъявляется к лицу, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение в порядке, предусмотренном статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности».

8.3. Претензии к качеству туристского продукта подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

8.4. Претензии не соответствующие указанным требованиям и претензии, связанные с наличием очередей, плохих погодных условий, изменением расписания и другими причинами, не позволившими Заказчику осмотреть туристские ресурсы, а также с субъективными представлениями, оценками и ожиданиями Заказчика о стране и месте пребывания, не рассматриваются.

9. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ЛИБО УПЛАТЫ ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ.

9.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туристом права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

9.2. Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист 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. К требованию Турист прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.
- копию документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

9.3. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых 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 одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

10. СОГЛАСИЕ ЗАКАЗЧИКА НА ОБРАБОТКУ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, именуемый в Договоре как **Заказчик**, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», даю своей волей письменное согласие на обработку и передачу третьим лицам в целях выполнения настоящего договора, а именно: для бронирования услуг проживания, трансферов, экскурсий, билетов на перелеты и переезды, аренды автомобилей и других услуг оформление визовой поддержки оформления тур путевки и других необходимых документов, а также организации бонусных программ, информирования меня о рекламных акциях **моих персональных данных**, (:Фамилия, имя, отчество, серия и номер, дата выдачи паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт, адрес регистрации, сведения о семейном положении, сведения о доходах, контактные данные (номера телефонов, адрес электронной почты и т.п.)

Я утверждаю, что ознакомлен с документами организации, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

1. Настоящий Договор, являясь публичной офертой **Турагента**, вступает в силу с момента ее акцепта, и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору.

ТУРАГЕНТ: ООО «КНС ТУР»

Юр. адрес: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, дом 5.
Местонахождение: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, дом 5.
Тел.: (495) 222-49-55
Факс: (495) 222-49-55
e-mail: info@knstour.ru
ИНН 7709941378, КПП 770901001
ОГРН 5137746120672
ОКПО 20761304, ОКВЭД 63.30

р/с 40702810900000050969 в ВТБ 24 (ЗАО)
к/с 30101810100000000716 в ОПЕРУ МОСКОВСКОГО
ГТУ БАНКА РОССИИ
БИК 044525816

Генеральный директор
ООО «КНС ТУР»

(Бубнова Я.В.)

