

# ДОГОВОР о реализации туристского продукта

Г.Москва

Данный документ адресован физическим лицам и является официальным и публичным предложением ЗАО «ИННА ТУР», реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров МТЗ № 008557, (далее по тексту – «Туроператор»). Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте партнера <http://sputnik.travel>. Оригинал настоящего договора можно получить в офисе ЗАО «ИННА ТУР» по адресу, указанному в разделе «Реквизиты» настоящего договора.

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта оферты откликнувшимся лицом (далее по тексту – «Заказчик»). Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Туроператором в любой момент до ее принятия.

В соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ публичной офертой признается 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 основании п. 3.3 Положения Банка России от 19 августа 2004 г. N 262-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» Туроператор и Заказчик договорились о том, что публичная оферта считается безоговорочно акцептованной и Заказчик Туристского продукта идентифицированным с момента заполнения последним Имени, e-mail, пароля в он-лайн системе Туроператора, а также произведения Заказчиком оплаты за Туристский продукт с помощью использования платежной (банковской) карты на основе ее уникальных реквизитов, кодов (паролей).

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

«Туристский продукт» - определение трактуется в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

«ОФЕРТА» - предложение, содержащее все существенные условия договора, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

«АКЦЕПТ» - ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. 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 (предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

«ВАУЧЕР» - документ, подтверждающий права Заказчика на забронированный и оплаченный номер в отеле, с указанием списка всех проживающих в номере.

«АВИАБИЛЕТ» - перевозочный документ, выдаваемый Заказчику в виде маршрут-квитанции, оформленный в электронном виде с размещением информации об условиях договора воздушной перевозки в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок.

«САЙТ» расположенный(-ые) по адресу <http://sputnik.travel>, посредством которого Заказчикам предоставляется доступ к сервису системы для интернет-бронирования и приобретения ресурсов системы.

«ОН-ЛАЙН СИСТЕМА» - это программный комплекс, предназначенный для поиска, а также бронирования Туристского продукта (авиаперевозки и отеля).

«ЗАКАЗЧИК» — дееспособное физическое лицо, возрастом не менее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Туроператором, в том числе осуществлять бронирование туристского продукта на сайте <http://sputnik.travel>, заключивший с Туроператором договор на оказание услуг путем акцепта настоящей Оферты в порядке, установленном настоящей Офертой, исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Туроператор от своего имени по заданию и за счет Заказчика, принимает на себя обязательства по предоставлению Туристского продукта, стоимость которого формируется в режиме реального времени с прямым обращением к инвенторным и дистрибутивным системам Поставщиков (перевозчиков, отельных баз и др.), получению и передаче Заказчику выездных документов (ваучера, авиабилета) для осуществления путешествия, Заказчик обязуется принять этот Туристский продукт и оплатить.

1.2. Права Заказчика на Туристский продукт возникают с момента передачи Туроператором Заказчику документов на путешествие.

## 2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН:

2.1. Туроператор обязан:

- 2.1.1. Сообщить Заказчику о подтверждении заказанного Туристского продукта путем направления в адрес Заказчика документов (ваучер, авиабилет). В случае не подтверждения заказанного Заказчиком Туристского продукта настоящий Договор считается незаключенным.
- 2.1.2. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта в соответствии со ст.10 Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Перечень услуг входящих в Туристский продукт и их детализация, указаны в Приложении № 1, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.
- 2.1.3. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц, непосредственно связанных с оказанием услуг входящих в Туристский продукт.
- 2.1.4. Своевременно информировать Заказчика в случае повышения цен на Туристский продукт или изменения сроков путешествия по причинам, не зависящим от Туроператора.
- 2.1.5. Предоставить Заказчику все необходимые для данного путешествия документы (ваучер, авиабилет) после полной оплаты Туристского продукта Заказчиком.
- 2.1.6. Туроператор обязуется в течение 24 часов с момента получения письменного сообщения Заказчика об аннуляции Туристского продукта направить в его адрес информацию о размере штрафных санкций третьих лиц ( см. п.2.3.6 настоящего договора).
- 2.1.7. Туроператор не несет ответственности и не предлагает компенсацию в случаях изменения программы путешествия Заказчиком по причинам, находящимся вне сферы влияния Туроператора, а именно: при телесных повреждениях, утрате вещей и документов Заказчиком, задержке и переносе рейсов, технических поломкам и механических повреждениях самолетов, закрытии аэропортов, отмене автобусного и паромного сообщения, вызванных экстремальными погодными условиями, забастовками, войнами и т.д., т.е. событиями, имеющими характер непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), и другими независимыми от Туроператора причинами.
- 2.1.8. Туроператор не несет ответственности и не выплачивает никакого возмещения за расходы, понесенные Заказчиком, если решением властей или ответственных лиц, Заказчику было отказано в возможности полета или проживания в забронированном отеле по следующим причинам: нарушение правопорядка, состояние алкогольного или наркотического опьянения, а также другие нарушения, как например: хранение, провоз или распространение наркотиков, незаконное хранение или ношение оружия и пр.
- 2.2. Заказчик имеет право:
- 2.2.1. Получить все оплаченные услуги входящие Туристский продукт.
- 2.3. Заказчик обязан:
- 2.3.1. Оплатить стоимость заказанного Туристского продукта в соответствии с порядком, предусмотренным настоящим Договором.
- 2.3.2. Во время путешествия:
- уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; соблюдать правила въезда в страну временного пребывания, выезда из страны временного пребывания и стран транзитного проезда;
- 2.3.3. Прибыть в аэропорт на регистрацию авиарейса не позднее, чем за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля.
- 2.3.4. Письменно информировать Туроператора об аннуляции Туристского продукта на e-mail: book@inna.ru или связаться со службой поддержки по телефону: +7(495)742 17-17. Информация об аннуляции должна содержать в обязательном порядке номер заказа.
- 2.3.5. Заказчик предупрежден о том, что при путешествии за границу он обязан иметь действительный общегражданский загранпаспорт. Туроператор не принимает на себя ответственность за невозможность осуществления поездки, перенос ее на более поздние сроки, прерывание поездки или ее удорожание, а также понесенный Заказчиком ущерб, если паспорт Заказчика оказался недействительным или неправильно оформленным, или если Заказчик не успел его получить до момента отъезда.
- 2.3.6. В случае расторжения настоящего Договора, отказа от Туристского продукта, Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление нового бронирования туристского продукта), обязуется компенсировать Туроператору все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе сервисные сборы, штрафы, налагаемые на Туроператора третьими лицами, не зависимо от того, оплачены ли они к тому моменту Туроператором или будут оплачены им в будущем.
- 2.3.7. Выражая согласие с условиями оферты и договора, а также совершая бронирование и (или) оплату по договору, Заказчик подтверждает получение от Туроператора необходимой и достоверной информации по приобретаемому Туристскому продукту.
- 2.3.8. Заказчик проинформирован о том, что Поставщики услуг входящих Туристский продукт являются полностью независимыми от Туроператора юридическими лицами и в соответствии с этим Туроператор не имеет никакого контроля над любыми их действиями, и не несет никакой ответственности за их юридически значимые действия и бездействия, не несет ответственности за любые недостатки в работе таких Поставщиков, за качество оказываемых ими услуг входящих в Туристский продукт, не отвечает по их обязательствам перед Заказчиком, в том числе за отмену или изменение времени авиаперевозок, заездов в отели и др. При возникновении спора между Заказчиком и Поставщиком, Туроператор окажет содействие в разрешении конфликтной ситуации.

2.3.9. Заказчик проинформирован о том, что приобретаемый авиабилет с несколькими пунктами назначения или «туда и обратно» является единым билетом, состоящим из нескольких полетных сегментов. Неиспользование одного из полетных сегментов такого билета влечет за собой аннуляцию авиакомпанией всех последующих полетных сегментов. Для уточнения возможности раздельного использования полетных сегментов билета в направлении «туда-обратно», либо иного типа билета, указанного в настоящем пункте (при опоздании на рейс и других подобных ситуациях) пассажир обязан обратиться в авиакомпанию, оказывающую услугу по перевозке в выбранном направлении.

### **3. ЗАКАЗ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

3.1. После выбора желаемого Туристского продукта Заказчик переходит на страницу описания выбранного путешествия и далее на страницу оформления заказа.

3.2. Заказ оформляется Заказчиком самостоятельно, путем заполнения обязательных полей. После полного оформления заказа, Заказчик производит его оплату.

3.3. Заказ считается оформленным (совершенным) и принимается к исполнению Туроператором только после его полной, 100 % оплаты.

3.4. Подтверждением предоставления Туроператором Заказчику туристского продукта являются: авиабилет и ваучер, подтверждающий бронирование средства размещения. Данные документы высылаются Заказчику на адрес его электронной почты, указанный в заказе. При этом датой начала путешествия является дата начала авиаперевозки (авиаперелета к месту размещения).

### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки в случае невозможности Заказчиком совершить путешествие, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействия) третьих лиц.

4.2. Туроператор не несет ответственность за перерывы в процессе оформления заказа Заказчиком в случае сбоев программного обеспечения или оборудования у одной из сторон.

4.3. Туроператор не несет ответственность за полные или частичные прерывания в процессе оформления заказа, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

4.4. Туроператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. 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 обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Заказчика, используемого для приобретения Туристского продукта.

4.6. Туроператор не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым банковским картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены третьим лицам. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых банковских карт посредством интернет-эквайринга производятся сервисом, предоставленным Банком согласно договору об интернет-эквайринге.

4.7. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

4.8. Заказчик не вправе использовать предоставляемый Туроператором Туристский продукт в предпринимательской и посреднической деятельности.

4.9. Заказчик самостоятельно несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий в случае неточности или недостоверности данных переданных Туроператору.

4.10. Заказчик самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством использования Туристского продукта, а также их последствия.

4.11. Заказчик самостоятельно несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при использовании его e-mail и пароля, а также возможные последствия возникшие перед Туроператором и/или третьими лицами.

4.12. Передавая свои личные (персональные) и идентификационные данные при регистрации в он-лайн системе Туроператора, а также персональные данные о других лицах (сопровождающих его участников путешествия) Заказчик гарантирует их подлинность и согласен с их дальнейшей обработкой и проверкой Туроператором. В случае недостоверности предоставленных Заказчиком личных идентификационных данных, а также персональных данных о других лицах (сопровождающих его участников путешествия) Туроператор вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

4.13. Заказчик подтверждает, что электронные документы и данные, полученные от Он-лайн системы, а также сформированные им для Он-лайн системы, рассматриваются Заказчиком как юридически значимый документ, составленный в письменной форме, исходящий и подписанный отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.

Одновременно с этим Заказчик предоставляет право Туроператору направлять в его адрес электронной почты документы, необходимые для совершения путешествия. Подтверждением отправки документов Туроператором

будет являться факт отправки письма с почтового сервера Туроператора (Домен - inna.ru).

4.14. В случае расторжения договора или отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от подтвержденного Туристского продукта Заказчик обязан возместить Туроператору фактически понесенные им расходы при исполнении настоящего договора.

4.15. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по настоящему Договору, не предоставление требуемых Туроператором документов, сведений необходимых для исполнения договора рассматриваются сторонами как односторонний отказ Заказчика от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п. 4.14 настоящего договора.

## **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Моментом исполнения Заказчиком денежного обязательства по оплате Туристского продукта считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора.

## **6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить (забастовки, стихийные бедствия, погодные условия, влияющие на осуществление путешествия, военные действия, постановления органов государственной власти, влияющие на исполнение данного Договора, эпидемии, террористические акты или угроза террористических актов, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют, запрет на авиаперевозки в данном направлении, непредвиденный рост транспортных расходов и другие подобные обстоятельства, которые препятствуют осуществлению путешествия) Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору.

6.2. Сторона, для которой в связи с обстоятельствами непреодолимой силы исполнение обязательств по настоящему Договору стало невозможным, должна сообщить другой Стороне о наступлении (а впоследствии о прекращении) указанных обстоятельств немедленно или в срок не позднее 3 (трех) дней с момента обнаружения факта их наступления (прекращения). Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на любые из этих обстоятельств как на основания неисполнения настоящего Договора.

## **7. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА И ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ**

7.1. Договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон;
- по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий досрочного расторжения и возмещения убытков, предусмотренных настоящим Договором;
- при существенном нарушении Заказчиком или Туроператором обязательств по настоящему Договору;
- при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора;
- при возникновении непредвиденных обстоятельств, существенно влияющих на исполнение обязательств по настоящему Договору, которые Стороны не предвидели и не могли предвидеть при заключении Договора.

7.2. Любые изменения в заказанный Туристский продукт, вносимые по инициативе Заказчика, должны сопровождаться оформлением новой Заявки и перерасчетом стоимости Туристского продукта. Произведенные фактические затраты Туроператора включаются в пересчитанную стоимость Туристского продукта. При оформлении новой Заявки на бронирование предыдущая Заявка аннулируется.

7.3. Конкретные штрафные санкции третьих лиц, каждой составляющей услуги входящей Туристский продукт, указываются в он-лайн системе. Заказчик обязуется ознакомиться с ними до начала оформления заказа.

7.4. Туроператор оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего Договора публичной оферты, которые действуют с момента опубликования их на Сайте.

Бронирование Заказчиком услуг на Сайте, после внесения изменений в Договор публичной оферты, однозначно понимается Туроператором, как согласие с внесенными изменениями.

## **8. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЫПЛАТ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

8.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию услуг, по настоящему Договору, при наличии оснований для уплаты денежной суммы по договору страхования ответственности туроператора Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате денежной компенсации непосредственно гаранту - организации, предоставившей финансовое обеспечение и указанной в разделе 10 настоящего Договора.

8.2. Письменное требование Заказчика об уплате денежной суммы по договору страхования ответственности

Туроператора должно быть предъявлено страховой компании в течение срока действия финансового обеспечения.

8.3. Основанием для уплаты денежной суммы по договору страхования ответственности Туроператора является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств.

8.4. Заказчик вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Наименование объединения туроператоров	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес:	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, офис 424
E-mail	<a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a>
Телефон	+7(495) 981-51-49, 8-800-100-41-424
Адрес в сети интернет	<a href="http://www/tourpom.ru">www/tourpom.ru</a>

## 9. СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ

9.1. Претензии по качеству оказания предоставления Туристского продукта предъявляются Заказчиком в течение 20 дней с момента окончания срока действия настоящего договора. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней.

9.2. В случае возникновения споров по настоящему договору или в связи с ним, Стороны примут все меры для их разрешения путем переговоров. При недостижении согласия все споры рассматриваются в соответствии с правилами ГПК РФ.

## 10. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРА

Финансовым обеспечением Туроператора по исполнению обязательств по договорам о реализации туристского продукта, является Договор страхования ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № Т 4319 от «24» декабря 2013 г., сроком действия с 26.03.2014г. по 25.03.2015г.

*Страховщик* – Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Универс-Гарант» (ООО СК «Универс-Гарант»), (адрес места нахождения и почтовый адрес: 119034, г. Москва, Всеволожский пер. д. 2/10 стр. 2, официальный сайт в сети интернет: <http://www.universe-garant.ru>).

*Страхователь* – Закрытое акционерное общество «ИННА ТУР» (адрес места нахождения: 129223, г. Москва, проспект Мира, д. 119, стр. 245).

Размер финансового обеспечения Туроператора – 30 000 000 (тридцать миллионов) рублей.

Реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров МТЗ 008557.

## 11. РЕКВИЗИТЫ

Туроператор:

ЗАО «ИННА ТУР»

ИНН/КПП 7717694926 / 771701001,

р/с 40702810600000002164 в банк «Кузнецкий мост» ОАО г. Москва,

к/с 30101810000000000625,

БИК 044583625; ОКТМО 45358000; ОКВЭД 63.30.1; ОКПО 90674898

Адрес места нахождения: 129223, г. Москва, проспект Мира, д. 119, стр. 245

Адрес для почтовой переписки: 107113 г. Москва, ул. Маленковская д. 14, корп. 1

Тел/факс: +7(495)742 17-17, +7(495) 742 1212; +7 (495) 741 46 72

e-mail: [sale@inna.ru](mailto:sale@inna.ru); [tour@inna.ru](mailto:tour@inna.ru)

Генеральный директор – Чернов Сергей Олегович

**Заказ № \_\_\_\_\_**

Страна:

Город:

Даты путешествия:

Стоимость:

Информация о Заказчике

ФИО, email, телефон

Информация о туристах

ФИО, паспортные данные, дата рождения

Информация о размещении

Средство размещения:

Дата заезда:

Дата выезда:

Количество ночей:

Тип размещения:

Информация о номере:

Информация о питании:

Информация о перелете

Маршрут:

Дата вылета:

Дата обратного вылета:

Информация об аннуляции

Условия отмены бронирования определяются правилами применения тарифа авиакомпании и условиями бронирования отеля. Вы можете уточнить их посредством запроса на [e-mail : book@inna.ru](mailto:book@inna.ru).