ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
для заключения договора о реализации туристского продукта

В соответствии с ч.2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящий документ является предложением (публичной офертой), направляемым неограниченному кругу лиц, заключить договор в электронной форме на указанных ниже условиях с любым лицом, выразившим, путем подачи заявки о заключении договора через информационную систему бронирования на сайте www.intourist.ru, заинтересованность в приобретении туристского продукта, предлагаемого к реализации Обществом с ограниченной ответственностью «Национальная туристическая компания Интурист» (сокращенное наименование - ООО «НТК Интурист»).

Факт ознакомления и согласия Заказчика с условиями настоящей публичной оферты подтверждается путем проставления отметки об ознакомлении и согласии с ее условиями на сайте www.intourist.ru при бронировании туристского продукта.

Данная публичная оферта предназначена для заключения договора на ее основе с совершеннолетними физическими лицами (лицами достигшими 18 лет). Для заключения договора с лицами, не достигшими 18 лет, но в соответствии с действующим законодательством являющимися полностью дееспособными, пожалуйста, свяжитесь с ООО «НТК Интурист» для получения информации о документах, необходимых для подтверждения полной дееспособности, и порядке заключения договора с такими лицами. Заключение договора с лицами, не являющимися полностью дееспособными, на основании данной публичной оферты невозможно.

Акцептом настоящей публичной оферты и датой заключения договора о реализации туристского продукта в электронной форме на ее основании является полная или частичная оплата туристского продукта.

УСЛОВИЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ
(ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА)

1. Предмет.

1.1.На основании заявки (далее – Заявка) о заключении договора о реализации туристского продукта в электронной форме (далее – Договор), поданной Заказчиком посредством использования информационной системы бронирования (далее – информационная система бронирования), размещенной на сайте www.intourist.ru (далее – Сайт Туроператора), Общество с ограниченной ответственностью «Национальная туристическая компания Интурист» (сокращенное наименование – ООО «НТК Интурист»), именуемое по тексту Договора «Интурист» и/или «Туроператор», реализует заинтересованному лицу (далее - Заказчик) комплекс туристских услуг, полный перечень и потребительские свойства которых указаны в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт в полном объеме и в установленные Договором сроки.

Оказание Заказчику и/или Туристу всех услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Национальная туристическая компания Интурист» (сокращенное наименование – ООО «НТК Интурист»).

Реестровый номер Туроператора: РТО 005332

Адрес местонахождения Туроператора: 115162, Москва, ул.Шаболовка, дом 31Г

Почтовый адрес Туроператора: 115162, Москва, ул.Шаболовка, дом 31Г

Телефон Туроператора: (495) 933-55-7, Сайт Туроператора: www.intourist.ru

ОГРН 1107746585143

ИНН 7717678890

Сумма финансового обеспечения ответственности Туроператора: 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей 00 копеек

Организация, предоставившая финансовое обеспечение Туроператору: СПАО «Ресо-Гарантия»

Вид финансового обеспечения Туроператора: договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № № 1521333095 от 01/04/2019г., срок действия вышеуказанного договора – с 01/04/2019г. по 31/03/2020г.

Адрес местонахождения лица, предоставившего финансовое обеспечение Туроператору: 125047, г. Москва, ул. Гашека, д.12, стр.1

Телефон лица, предоставившего финансовое обеспечение Туроператору: (495) 730-30-00, факс: +7 (495) 730-30-00.

1.2. Под определением «Турист(ы)» в данном Договоре понимается лицо(а), указанное(ые) в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора, которому(ым) непосредственно оказываются туристские услуги в рамках Туристского продукта.

1.3. Сведения о Заказчике и (или) Туристе, в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора.

1.4. В случае если Заказчик заказывает Интуристу Туристский продукт для Туриста, а также является законным представителем несовершеннолетнего Туриста, предполагается, что такой Заказчик действует в интересах Туриста на законном основании.

1.5. Все сообщения и информация, направленные и предоставленные Интуристу и полученные Заказчиком или хотя бы одним из Туристов, указанных в Заявке, считаются направленными, предоставленными и полученными Заказчиком и всеми Туристами.

1.6. Заказчик гарантирует и заверяет, что является полностью дееспособным физическим лицом и вправе заключить договор о реализации туристского продукта.

2. Обязательства сторон.

2.1 Интурист обязуется:

2.1.1. Путем размещения на Сайте Туроператора доводить до сведения Заказчика информацию о потребительских свойствах Туристского продукта - 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 туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или гида-переводчика и/или инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может столкнуться при совершении путешествия, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта), об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в

случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об иных особенностях путешествия.

2.1.2. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику или Туристу п электронной почте, указанной при регистрации Заказчика в информационной системе бронирования, документы, удостоверяющие право Туриста на получение услуг, входящих в Туристский продукт, в том числе:

а) билет или электронный перевозочный документ (маршрут-квитанция электронного билета (выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках)), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно в соответствии с Заявкой и оформленный на основании данных Туриста, которые предоставлены Заказчиком в Заявке;

б) документ о бронировании для Туриста и получении места в гостинице или ином средстве размещения в соответствии с Заявкой (ваучер на размещение);

в) документ о бронировании услуг для Туриста по перевозке от вокзала/аэропорта прибытия до места расположения гостиницы или иного места размещения и/или по перевозке от места расположения гостиницы или иного места размещения до вокзала/аэропорта в соответствии с Заявкой (ваучер на трансфер);

г) страховой медицинский полис в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, или если услуги добровольного медицинского страхования приобретены Заказчиком дополнительно.

Документы, указанные в подпунктах «б» и «в», могут оформляться одним документом (ваучером). Конкретный перечень передаваемых Заказчику или Туристу документов зависит от услуг, включенных в Туристский продукт в соответствии с Заявкой.

2.1.3. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Заказчика и (или) Туристов, в том числе при их обработке и использовании;

2.1.4. Передать денежные средства, полученные от Заказчика в счет оплаты Туристского продукта, Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Интуристом и Туроператором;

2.1.5. направить Заказчику на адрес его электронной почты, указанной при регистрации Заказчика в информационной системе бронирования:

2.1.5.1. расчет стоимости Туристского продукта, существенные условия Договора;

2.1.5.2. информационное сообщение 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), обеспечивающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков) Туриста из страны временного пребывания;

2.1.5.3. информацию о сроках и способах оплаты стоимости туристского продукта.

2.1.6. отражать сведения о получении Интуристом стоимости Туристского продукта в личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора в режиме реального времени;

2.1.7. хранить в информационной системе бронирования сведения, содержащиеся в Договоре с учетом внесенных в него изменений не менее 3 лет с даты окончания срока его действия.

2.2 Заказчик обязуется:

2.2.1. своевременно и в полном объеме оплатить Туристский продукт, в соответствии с условиями настоящего Договора;

2.2.2. своевременно, в соответствии с требованиями Консульств/Посольств иностранных государств, предоставить Интуристу действующий заграничный паспорт (на всех Туристов, выезжающих за рубеж по Заявке), иные документы, необходимые для оформления визы, а также выполнить все требования и условия, предъявляемые Консульствами/Посольствами иностранных государств, которые указаны на Сайте Туроператора, а также на сайте соответствующего консульства (посольства) иностранного государства. В случае предъявления консульством (посольством) иностранного государства требования о прохождении собеседования, Турист обязан лично явиться в Консульство/Посольство для прохождения собеседования или прохождения иных формальностей (дактилоскопия и пр.) в указанные в таком требовании сроки.

2.2.3. прибыть в аэропорт, на вокзал, пристань или иной пункт отправления не позднее, чем за 3 (три) часа до отправления транспортного средства, на котором осуществляется перевозка, а также своевременно пройти все предполетные формальности, предусмотренные воздушным законодательством и иным законодательством в области транспорта, при этом руководствуясь информацией, предоставляемой перевозчиком, аэропортовыми службами или службами железнодорожного, морского, речного транспорта.

2.2.4. оплатить въездную визу в стране пребывания и аэропортовый сбор, если таковые не были оплачены при приобретении Туристского продукта;

2.2.5. соблюдать таможенные и пограничные правила, законы и местные обычаи страны пребывания, правила проживания в отелях и иные рекомендации и указания, предоставленные Интуристом при заключении настоящего Договора и в дальнейшем, а также полученные от представителей Интуриста на территории страны временного пребывания;

2.2.6. обеспечить оформление нотариального согласия родителей или опекунов на выезд за пределы Российской Федерации несовершеннолетнего Туриста, выезжающего без сопровождения хотя бы одного из родителей или опекуна;

2.2.7. не позднее, чем за сутки до начала путешествия уточнить время вылета либо у Интуриста, либо на Сайте Туроператора, либо на соответствующем официальном сайте перевозчика. При неисполнении вышеуказанных требований ответственность за наступление негативных последствий несет Заказчик и/или Турист;

2.2.8. регулярно, но не реже, чем каждые 2 (два) дня, проверять электронную почту, указанную им при регистрации в информационной системе бронирования на предмет поступления на нее сообщений от Интуриста.

2.3. Заказчик обязуется довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре, а также передать ему документы, полученные от Интуриста для совершения Туристом путешествия.

2.4. Заказчик должен предоставить Интуристу свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи. Заказчик и Турист обязаны держать средства связи, указанные Заказчиком в соответствии с настоящим п.2.4. Договора, включенными и иметь регулярный доступ к ним, проверять поступление информации от Интуриста, при неясности для Заказчика полученной информации незамедлительно связаться с Интуристом для получения разъяснений;

2.5. Заказчик обязан предоставить Интуристу документы и сведения, необходимые для исполнения Договора.

2.6. Турист обязан освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

2.7. Заказчик или Турист должны незамедлительно информировать Интурист о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в Туристский продукт, со стороны третьих лиц, привлеченных Интуристом.

2.8. В тех случаях, когда фактическое исполнение обязательств Заказчика по Договору осуществляет Турист, любое такое неисполнение или нарушение исполнения обязательства рассматривается как нарушение или неисполнение, допущенное самим Заказчиком;

3. Особенности реализации Туристского продукта.

3.1. Особенности предоставления услуг по размещению:

3.1.1. Сроки Туристского продукта исчисляются в днях. Оплата за размещение в отеле, гостинице, санатории или ином объекте размещения начисляется посуточно, начиная с расчетного часа по местному времени первых суток проживания, независимо от времени заселения Туриста. Номер освобождается не позднее расчетного часа последних суток проживания.

3.1.2.Категория отеля, гостиницы, санатория и иного объекта размещения, указанная в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора и в ваучере, как правило, определяется в соответствии с сертификатом компетентных органов страны, где располагается объект размещения, а при его отсутствии является ориентировочной (неофициальной) (может подразумевать различный уровень сервиса в зависимости от страны местонахождения отеля) и определяется на основании каталога отелей либо информации, предоставленной отелем, гостиницей, санаторием или иным объектом размещения.

3.2.Особенности услуг по перевозке: Интурист осуществляет бронирование, оплату перевозки (в ряде случаев выписку по поручению перевозчика авиабилетов на перевозку, входящую в состав Туристского продукта), передачу перевозочных документов Заказчику или Туристу. Воздушная перевозка Туристов, входящая в Туристский продукт, обычно осуществляется чартерным перевозчиком, который может без предупреждения: передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, аэропорт вылета/прилета, изменить расписание рейса, предпринять иные, необходимые для безопасности выполнения авиаперевозки действия. В соответствии со ст. 105 Воздушного Кодекса РФ, авиабилет является договором воздушной перевозки, заключенным между перевозчиком и Туристом. Все претензии, которые возникают из перевозки, могут быть обращены непосредственно перевозчику. Правоотношения Сторон по организации перевозки считаются оконченными с момента передачи Заказчику и (или) Туристу билетов.

3.3. В случае отказа от договора перевозки/отказа от исполнения Договора провозная плата, уплаченная за билеты, приобретаемые на авиарейсы или поезда, речные, морские суда и входящие в Туристский продукт, может не подлежать возврату в соответствии с тарифами перевозчика и условиями соглашения между перевозчиком и (или) агентом перевозчика - с одной стороны, и Интуристом – с другой стороны. Комиссионные и сервисные сборы, уплаченные при оформлении проездных документов, не возвращаются.

3.4. Заказчик вправе получить копию свидетельства о внесении Туроператора в Единый Федеральный Реестр Туроператоров, которое размещено на Сайте Туроператора.

3.5. В соответствии с первым параграфом ч.1 пункта 19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ №452 от 18.07.2007г., Заказчик выражает свое согласие получить полный комплект документов, необходимых для совершения путешествия, в порту отправления транспортного средства, осуществляющего перевозку в рамках Туристского продукта, не позднее, чем за 3 (три) часа до отправления воздушного, морского, речного судна, а на железнодорожной станции отправления - не позднее, чем за 30 минут до отправления поезда.

3.6. В случае необходимости Интурист вправе производить замену забронированных и подтвержденных услуг (в т.ч. отель проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением аналогичных услуг более высокого класса без взимания дополнительной платы. Указанные изменения не являются изменением услуг, входящих в состав Туристского продукта.

4. Стоимость Туристского продукта и порядок расчетов.

4.1. Стоимость Туристского продукта определяется на основании цен и тарифов, указанных в Системе бронирования, ценовых приложениях, спецификациях, каталогах на Сайте Туроператора на дату заключения Договора. Стоимость Туристского продукта может быть выражена в условных единицах (у.е.) или рублях. Величина условной единицы устанавливается в виде рублевого эквивалента доллара США, Евро или иной иностранной валюты по внутреннему курсу Интуриста. Курс расчетов указывается на Сайте Туроператора (далее – курс Интуриста).

4.2. Заказчик осуществляет подбор Туристского продукта на Сайте Туроператора в информационной системе бронирования. После окончания подбора Туристского продукта Заказчик бронирует Туристский продукт путем подачи Заявки и осуществляет его оплату с помощью пластиковой карты Заказчика или иными способами, указанными Интуристом в информации, полученной Заказчиком в порядке пункте 2.1.7.3. Договора, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента бронирования. В случае если оплата Туристского продукта в установленный выше срок произведена частично, Интурист вправе расторгнуть в одностороннем порядке Договор и возвратить оплаченные Заказчиком денежные средства. В случае если оплата Туристского продукта не произведена в выше установленный срок даже в части, Интурист вправе аннулировать бронирование, и Договор считается незаключенным.

Если Заказчик осуществляет оплату или доплату стоимости Туристского продукта позднее установленного выше в настоящем пункте Договора срока, Заказчик, осуществляя такой платеж, подтверждает согласие на изменение стоимости Туристского продукта, если на дату доплаты цены и тарифы на Туристский продукт, указанные в Системе бронирования, ценовых приложениях, спецификациях, каталогах на Сайте Туроператора изменились. Окончательная стоимость Туристского продукта, а также перечень услуг, входящих в него, указаны в Заявке и личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора.

4.3.В случае увеличения стоимости Туристского продукта Интуристом по объективным причинам, таким как: повышение перевозчиком стоимости перевозки (в том числе, но, не ограничиваясь, увеличение стоимости авиационной перевозки, роста транспортных тарифов), существенное изменение курсов иностранных валют, Интурист вправе предложить Заказчику пропорционально увеличить цену Туристского продукта, а Заказчик вправе внести доплату в течение 5 (пяти) дней с момента его оповещения Интуристом, но не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до даты начала оказания услуг в рамках Туристского продукта.

4.4. Туристский продукт считается оплаченным с момента поступления всех денежных средств за Туристский продукт на расчетный счет Интуриста.

5. Ответственность сторон.

5.1.Стороны настоящего Договора несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ и настоящим Договором, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств.

5.2.Интурист не несет ответственности за убытки, возникшие у Туриста и (или) Заказчика в связи:

5.2.1. с действиями посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Туроператором либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы;

5.2.2. с отказом Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Интуристом их обязательств по Договору.

5.2.3. с опозданием Туриста к времени отправления транспорта, указанного в билете;

5.2.4. с задержкой или изменение времени отправления (прибытия) транспорта, а также за замену типа воздушного судна и иные действия (бездействия) перевозчиков. В этих случаях ответственность перед Туристом несет перевозчик в соответствии с правилами перевозки, установленными международными договорами Российской Федерации, и действующим транспортным законодательством РФ;

5.2.5. с отказом Туриста от добровольного страхования на время оказания услуг в рамках Туристского продукта либо отсутствия у Туриста такого страхования;

5.2.6. с отсутствием у гражданина РФ, в том числе и несовершеннолетнего, документов, необходимых для выезда за границу в соответствии с действующим законодательством РФ;

5.2.7. с нарушением Туристом правил проезда и провоза багажа, а также особенностей правил поведения в стране временного пребывания;

5.2.8. с ограничением выезда Туриста за границу, в соответствии с Федеральным законом «Об исполнительном производстве» от 02.10.2007 № 229-ФЗ и иными законами Российской Федерации и подзаконными актами;

5.2.9. 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;

5.2.10. с причинением вреда здоровью и/или имуществу Туриста третьими лицами во время поездки при выполнении услуг, не предусмотренных в Договоре, третьими лицами; с потерей и порчей багажа, загранпаспорта и прочих документов Туриста, иных материальных ценностей, принадлежащих Туристу. Ущерб возмещается лицом, причинившим вред в соответствии с применимым законодательством.

5.2.11. с опозданием Туриста на стыковочный рейс или поезд, речное, морское судно для пересадки по его вине, а также по причине задержки или отмены рейса или поезда, на которых выполняется перевозка Туриста до аэропорта стыковки/железнодорожной станции или порта, пристани пересадки;

5.2.12. с несвоевременным представлением Заказчиком или Туристом информации о произошедших изменениях в своих данных;

5.2.13. с ошибками, допущенными при заполнении информации в Заявке с предоставлением Заказчиком неполной и/или недостоверной информации, что повлекло в дальнейшем ошибки и неточности при оформлении документов Интуристом.

5.3. Возмещение денежных затрат Туриста и (или) Заказчика за оплаченные услуги, если Турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг, не сообщив об этом Интуристу до даты начала оказания услуг в рамках Туристского продукта, не производится. Самостоятельный выезд Туриста из отеля или отказ от заселения в него является отказом Туриста от туристских услуг.

5.4. Если Турист по какой-либо причине не воспользовался перевозкой на каком-либо участке маршрута авиаперевозки в рамках Туристского продукта и не сообщил Интуристу о своем намерении продолжить авиаперевозку на последующих участках маршрута авиаперевозки, Интурист не несет ответственности за аннулирование перевозчиком перевозки на каждом последующем участке маршрута авиаперевозки.

5.5.В случае самостоятельного оформления визы Туристом (отсутствии в Туристском продукте услуги визовой поддержки), правильность ее оформления, а также действительность в момент совершения путешествия Интуристом не проверяются. Все расходы, которые могут возникнуть в связи с самостоятельным оформлением Туристом визы, несет сам Турист.

5.6.Интурист не отвечает перед Заказчиком или Туристом по обязательствам и за действия, совершенные Заказчиком и/или Туристом в нарушение законов Российской Федерации или страны временного пребывания. В случае наступления негативных финансовых последствий для Интуриста вследствие нарушения Заказчиком или Туристом законодательства РФ или страны временного пребывания, Заказчик обязуется возместить Интуристу понесенные расходы (расходы, связанные с депортацией, штрафы за нарушение законодательства страны временного пребывания и т.д.).

5.7.В случае невозможности Туриста явиться в отель, гостиницу, санаторий или иной объект размещения в день заезда Заказчик или Турист обязан предварительно письменно уведомить об этом Интурист для сохранения за Туристом забронированных номеров в отеле или ином объекте размещения. В противном случае в предоставлении размещения в забронированном отеле, гостинице, санатории или ином объекте размещения может быть отказано.

5.8.Претензии к качеству Туристского продукта во время путешествия предъявляются Туристом и (или) Заказчиком в письменном виде представителю принимающей организации, отельному гиду или руководителю группы для устранения возникших недостатков или уменьшения размера убытков.

По окончании путешествия претензии, возникшие у Туриста и (или) Заказчика в связи с исполнением обязательств Интуристом предъявляются Туристом и (или) Заказчиком Интуристу с приложением копий документов, подтверждающих требования Туриста и (или) Заказчика. Претензии предъявляются путем направления почтовой корреспонденции или направления электронного сообщения на адрес zakon@ntk-intourist.ru. Претензии предъявляются Туристом и (или) Заказчиком Интуристу в течение 20 дней с момента окончания оказания услуг в рамках Туристского продукта по Договору. Интурист рассматривает их в установленный законом срок. О результатах рассмотрения Интурист уведомляет заявителя способом, который тот указал в своей претензии. Если заявителем не указан способ связи, Интурист направляет сообщение о результатах рассмотрения по почте или на электронный адрес, с которого поступила претензия.

5.9. Заказчик и (или) Туристы вправе предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Интуриста, требование о выплате возмещения по договору страхования ущерба по причине неисполнения Интуристом своих обязательств по Договору в связи с прекращением туроператорской деятельности. Надлежащее исполнение Интуристом обязательства по реализации Туристского продукта, обеспечивается договором страхования его ответственности или банковской гарантией. Реквизиты договора страхования его ответственности или банковской гарантией указаны в п. 1.1. настоящего Договора. Основанием для выплаты соответствующих денежных средств является факт причинения Туристу и (или) Заказчику реального ущерба по причине неисполнения Интуристом своих обязательств по Договору в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Интуристом всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

5.10. При недостаточности финансового обеспечения, предоставленного Интуристом в соответствии с п.5.9 Договора, Турист/Заказчик вправе обратиться за выплатой непокрытой финансовым обеспечением части причиненного ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Интуриста, сформированного Ассоциацией «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (ОГРН 1127799021393, ИНН 7708240806, адрес: 101000, Москва, ул. Мясницкая, д. 47, Телефон/Факс: +7 (499) 678-12-03, +7 (800) 100-41-94; +7 (495) 981-51-498, e-mail: secretary@tourpom.ru, официальный сайт: www.tourpom.ru) за счет средств Туроператора. Порядок выплаты возмещения из фонда персональной ответственности Туроператора установлен ПРАВИЛАМИ ВОЗМЕЩЕНИЯ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ТУРИСТАМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКАМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016г. №779.

5.11. В случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Интуристом обязательств по договору о реализации туристского продукта Турист, находящийся в стране временного пребывания вправе обратиться в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ». Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь Туристу безвозмездно на основании обращения Туриста и (или) Заказчика. Обращение Туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения. Порядок оказания экстренной помощи туристам определяется в Правилах оказания экстренной помощи туристам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.02.2013г. №162.

6. Страхование.

6.1.В пользу Туриста и по его просьбе может быть заключен договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной или неотложной формах, оказанной Туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию Туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь), и (или) возвращения тела (останков) Туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания.

6.2.В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Интурист обязан предоставить такие гарантии путем организации заключения Туристом и/или Заказчиком на возмездной основе договора страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев на условиях, которые требуются законодательством страны, куда выезжает Турист.

Турист, выезжающий по настоящему Договору, считается застрахованным и обладает правами и обязанностями, в соответствии с выданным страховым полисом и правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании. Страховой полис является договором, заключенным между Туристом и страховщиком. Обязанности Интуриста по организации страхования считаются исполненными с момента передачи Заказчику или Туристу страхового полиса.

6.3. В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания не установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Интурист не обязан предоставить такие гарантии (страхование), однако может предложить Туристу и (или) и оказать содействие Заказчику в заключении договора добровольного страхования.

6.4. Заказчик вправе обратиться к Интуристу для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Интуриста.

6.5. В соответствии с п.4 Правил обмена информацией в электронной форме между туроператором, турагентом и туристом и (или) заказчиком при реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 08.06.2019г. №748 Интурист доводит до сведения Заказчика, что в случае отсутствия у Туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), обеспечивающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков) Туриста из страны временного пребывания, вышеуказанная медицинская помощь оплачивается туристом самостоятельно, а возвращение тела (останков) Туриста из страны временного пребывания - заинтересованными в возвращении лицами.

7. Условия расторжения Договора.

7.1. Турист и (или) Заказчик вправе в любое время до оказания услуг в рамках Туристского продукта отказаться от исполнения настоящего Договора. Отказ осуществляется путем направления Интуристу заявления в письменной форме. Заявление подается нарочным, почтовым отправлением или любым иным способом, позволяющим идентифицировать отправителя. Отказ считается осуществленным в момент поступления вышеуказанного заявления Интуристу.

7.2. В случае отказа Туриста и (или) Заказчика от Туристского продукта Интурист обязан возвратить денежные средства, оплаченные за Туристский продукт, однако вправе потребовать от Туриста и (или) Заказчика оплаты своих фактически понесенных расходов в связи с организацией, оплатой и оказанием услуг в рамках Туристского продукта, в том числе, но не ограничиваясь расходами, связанными с отказом от перевозки (штрафы перевозчиков, невозвратные тарифы перевозчиков) и размещения (выплаты объектам размещения в связи с незаездом, отказом от квот мест или их части в объектах размещения, аннуляцией проживания, позднее сроков, предусмотренных договорами Интуриста с объектами размещения, их агентами или иными лицами, оказывающими услуги проживания). При этом Интурист вправе удержать сумму фактически понесенных им расходов из сумм, уже поступивших ему от Заказчика Туристского продукта. Если оплата произведена банковской картой, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с правилами международной или российской платежной системы (Mastercard, Visa, Мир), картой которой оплачен Туристский продукт. Не подлежат возврату оплаченные страховые премии по договорам добровольного страхования, суммы консульских сборов, уплаченных на момент получения Интуристом заявления от отказе от Туристского продукта за рассмотрение иностранным консульским учреждением документов Туристов, которые поданы для получения виз.

7.3. Интурист вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

7.4. В случае невнесения платы за Туристский продукт, не предоставления документов, необходимых для получения визы, неявки Туриста в Консульство/Посольство иностранного государства для прохождения собеседования или процедур идентификации личности (дактилоскопия и пр.) в соответствии с условиями настоящего Договора считается, что Заказчик отказался от его исполнения. В таком случае наступают последствия, предусмотренные п.7.2. Договора.

7.5. После расторжения Договора все права и обязанности по нему считаются прекращенными, кроме обязательства Сторон осуществить взаимные расчеты, выплатить суммы ущерба, пеней, штрафов.

8. Порядок изменения Договора.

8.1. При необходимости внесения изменений в Договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Интурист исходил при его заключении, Интурист в течение 2 рабочих дней со дня выявления факта существенных изменений обстоятельств, но не позднее 24 часов до начала путешествия, информирует Заказчика о необходимости внесения изменений в Договор путем направления сообщения на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком. Заказчик обязан рассмотреть предложение Интуриста и сообщить о своем согласии с внесением изменений в Договор или об отказе от их внесения в течение 2-х дней с даты направления сообщения Интуристом Заказчику. Отсутствие ответа означает согласие Заказчика с изменениями.

8.2. При согласии Заказчика на внесение изменений в Договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Интурист исходил при его заключении, полученном путем взаимодействия с Интуристом посредством информационной системы

бронирования или при личном приеме у Интуриста, Интурист вносит изменения в Договор и в информационную систему бронирования.

8.3. Интурист уведомляет Заказчика о внесении изменений в Договор с указанием измененных сведений электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком.

8.4. При необходимости внесения изменений в Договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходил Заказчик при его заключении, Заказчик путем взаимодействия с Интуристом посредством информационной системы или при личном приеме у Интуриста в течение 2 рабочих дней, но не позднее 24 часов до начала путешествия, направляет Интуристу заявление об изменении договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Заказчик исходил при его заключении, путем взаимодействия с Интуристом посредством информационной системы или при личном приеме у Интуриста.

8.5.При получении Интуристом от Заказчика такого заявления Интурист проверяет содержащиеся в нем сведения и в случае согласия вносит изменения в Договор, а также в информационную систему бронирования.

8.6. Интурист уведомляет Заказчика о внесении изменений в Договор с указанием измененных сведений электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком.

8.7. В случае отказа Интуриста во внесении изменений в Договор Интурист направляет Заказчику электронное сообщение на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком, о невозможности внесения изменений в Договор в соответствии с заявлением об изменении Договора.

8.8. Сведения о внесении или невозможности внесения изменений в Договор Интурист размещает в личном кабинете Заказчика на Сайте Туроператора.

9. Обстоятельства непреодолимой силы.

9.1.Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К таковым Стороны относят следующие обстоятельства: пожар, наводнение, землетрясение, снежные заносы и иные стихийные бедствия, массовые заболевания, военные действия любого характера, террористические акты, забастовки, решения государственных органов, изменение законодательства РФ или страны пребывания Туристов или транзита, а также ограничения или отмена транспортного сообщения, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые Стороны не могут повлиять и предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения Договора. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

10. Использование и передача персональных данных Заказчика и (или) Туриста.

10.1. Заказчик разрешает Интуристу обрабатывать свои персональные данные и персональные данные Туриста и (или) Заказчика, а именно фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, для проведения опросов и исследований, направленных на улучшение качества услуг, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований. Заказчик настоящим выражает согласие и разрешает Интуристу обрабатывать свои персональные данные для информирования Заказчика и (или) Туриста о проводимых Интуристом акциях и предоставляемых скидках, а также для направления Заказчику и (или) Туристу поздравлений с праздниками путем осуществления прямых контактов с Заказчиком и (или) Туристом с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон (включая мобильный), факсимильная связь, сеть Интернет.

10.2. Заказчик и (или) Турист соглашается с тем, что если это необходимо для реализации целей, указанных выше, его персональные данные, полученные Интуристом, могут быть переданы третьим лицам, которым Интурист может поручить обработку персональных данных Заказчика и (или) Туриста на основании договора, заключенного с такими лицами, при условии соблюдения требований законодательства РФ об обеспечении такими третьими лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке.

10.3. Согласие, данное Заказчиком и (или) Туристом на обработку его персональных данных, может быть отозвано посредством направления Интуристу письменных заявлений. Согласие Заказчика и (или) Туриста на обработку его персональных данных считается отозванным по истечении 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения заявления Интуристом, если более поздний срок не указан в заявлении.

10.4. Согласие, выдаваемое Заказчиком и (или) Туристом, в соответствии с настоящим параграфом 10 выдается на срок 10 (десять) лет.

11. Прочие условия.

11.1. Настоящий Договор заключен путем принятия Заказчиком Публичной оферты размещенной на Сайте Туроператора. Условия Публичной оферты полностью понятны Заказчику и принимаются им.

11.2. Все уведомления, письма и иная корреспонденция, документы направляются Интуристу одним из перечисленных способов по адресам, указанным в разделе 1 Договора: лично, почтовым отправлением с уведомлением о вручении, курьерской службой с вручением под расписку, а также по факсу и/или электронной почте. Все уведомления, письма и иная корреспонденция, документы направляются Заказчику и (или) Туристам одним из перечисленных способов по электронной почте, указанной в Заявке и личном кабинете на Сайте Туроператора. Указанные в настоящем пункте документы считаются полученными Сторонами с момента получения подтверждения о доставке/получении, а документы, направленные по электронной почте Сторон, считаются полученными с момента отправки на указанную в настоящем пункте 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.

11.3. Настоящий Договор действует до окончания оказания услуг в рамках приобретенного по Заявке Заказчика туристского продукта, а в части расчетов – до полного их осуществления.

Исполнительный директор
ООО «НТК Интурист»

Толчин С.Н.

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

СВИДЕТЕЛЬСТВО

О ВНЕСЕНИИ СВЕДЕНИЙ О ТУРОПЕРАТОРЕ
В ЕДИНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕЕСТР ТУРОПЕРАТОРОВ

Реестровый номер туроператора: РТО 005332

Настоящим подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и на основании решения (приказа) Федерального агентства по туризму от «13» сентября 2010 г. № 242 в единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о туроператоре Общество с ограниченной ответственностью "Национальная туристическая компания Интурист"

(полное наименование юридического лица в соответствии с учредительным документом)

ООО "НТК Интурист"

(сокращенное наименование юридического лица)

Адрес, место нахождения: 115162, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 31Г, эт. 4, пом. 2, 4-7, 9-13, 15, 53-57, 63, 64

Основной государственный регистрационный номер туроператора: 1107746585143

Идентификационный номер налогоплательщика: 7717678890

Сфера туроператорской деятельности: Внутренний туризм, Въездной туризм, Выездной туризм

Адрес официального сайта: www.intourist.ru

Настоящее Свидетельство действительно до дня исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров, размещенного на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Руководитель
(Заместитель руководителя)
Федерального агентства по туризму — А.А. Конюшков

М.П.

ТО № 001789