

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**  
(редакция от 04 сентября 2025 года, г. Москва)

Данный документ является официальным предложением ООО «Вантач Трэвел» (далее по тексту – «Туроператор») заключить приведенный ниже договор на указанных условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Туроператора <https://onetouch.travel/> и в обязательном порядке предоставляются Клиенту для ознакомления при бронировании и (или) направляются Клиенту посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Клиент») оферты Туроператора. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Клиентом действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Туроператором в любой момент до ее принятия.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1 Туроператор обязуется осуществить формирование туристского продукта - комплекса туристских услуг по перевозке, размещению, иных услуг (далее - туристский продукт) - в интересах Клиента или указанных им лиц (туристов) на условиях и в сроки, предусмотренные настоящим Договором, в соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта, а Клиент обязуется принять и оплатить туристский продукт в соответствии с условиями настоящего Договора и Заявкой на формирование туристского продукта. Заявка на формирование туристского продукта является неотъемлемой частью настоящего Договора и формируется Клиентом в режиме онлайн на сайте Туроператора <https://onetouch.travel>.

1.2 Исполнителем, оказывающим Клиенту и (или) иному туристу услуги, входящие в туристский продукт по Договору, является Туроператор.

### **2. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И ЕГО ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ**

2.1 Полная информация о Туроператоре (реестровый номер, адрес, размер финансового обеспечения, срок действия договора, наименование организации, представившей финансовое обеспечение), формирующем туристский продукт по заявке Клиента, указана в Приложении №1 к настоящему Договору.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН, ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА**

Заявка на формирование туристского продукта является подтвержденной только после подтверждения Туроператором всех услуг, входящих в состав турпродукта. Для получения подтверждения Клиент обязан направить Туроператору заявку на формирование туристского продукта. Обязанность Туроператора по предоставлению комплекса туристских услуг, сформированного Туроператором, возникает после полной оплаты туристского продукта Клиентом.

#### **3.1 Туроператор обязуется:**

3.1.1 В соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта осуществить бронирование комплекса услуг для совершения Клиентом (либо указанными им лицами) туристской поездки.

В Заявке на формирование туристского продукта должна быть указана следующая информация: Паспортные данные Клиента, Страна пребывания, Дата начала и окончания туристской поездки, Программа туристской поездки, Экскурсионная программа, Размер аванса, Стоимость туристского продукта.

3.1.2 Сформировать и передать Клиенту не позднее, чем за 24 часа (в экстренных случаях - в день отъезда в пункте отправления, указанного на маршруте) до отправления по маршруту пакет документов в электронном/печатном виде, необходимый для осуществления туристской поездки, предусмотренный Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ», при условии полной оплаты турпродукта Клиентом, а именно: ваучер — документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения; билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право Клиента на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в настоящем Договоре маршруту; сертификат медицинского страхования; иные документы, указанные в Заявке на формирование туристского продукта.

3.1.3 Предоставить Клиенту достоверную информацию о турпродукте, информировать Клиента о существенных условиях туристской поездки, правилах поведения и основных факторах риска посредством размещения на сайте «Памятку»

3.1.4 Информировать Клиента о мерах профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний.

3.1.5 Информировать Клиента о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору.

3.1.6 Информировать Клиента о возможности добровольного страхования от невыезда в случае отмены поездки (страховые случаи). Все потери, связанные с отказом от турпродукта и попадающие под страховой случай, будут компенсированы страховой компанией. Отказ Клиента от страхования от невыезда подтверждается его действиями на сайте в момент бронирования услуг.

3.1.7 Предоставить для ознакомления Клиенту каталог Туроператора со всей достоверной информацией (при наличии), касающейся турпродукта, памятку с информацией и др.

3.1.8 По поручению Клиента за вознаграждение передать документы в консульство/посольство/визовый центр иностранного государства, для получения въездной визы в страну, указанную в Заявке. Туроператор информирует Клиента о том, что в стоимость турпродуктов включено агентское вознаграждение Туроператора за заключение в интересах Клиента (туриста) договора на визовую поддержку. Оформленная виза либо платежный документ, подтверждающий оплату консульского сбора, являются документами, подтверждающими оказание услуги.

3.1.9 Клиент проинформирован Туроператором о нижеследующем:

при оформлении визы в срок действия паспорта должен быть не менее 6 месяцев со дня окончания туристской поездки; на детей до 18 лет необходимо нотариально заверенное разрешение от обоих родителей на выезд ребенка из страны; на детей, выезжающих с одним родителем, необходимо нотариально заверенное разрешение от второго родителя на выезд из страны;

с 1 марта 2010 года вступило в силу Постановление Правительства РФ от 19 января 2010 года №13, указывающее на то, что внесение сведений о детях в паспорт, удостоверяющий личность родителя, не дает права ребенку на самостоятельный выезд за пределы территории Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. Пограничная служба ФСБ РФ в письме от 14 апреля 2010 г. №21/7/3/1234 подтвердила возможность выезда детей, ранее «вписанных» в паспорта родителей, до окончания срока действия паспортов; для

детей, достигших 14 лет, необходимо наличие собственного загранпаспорта; несовершеннолетние граждане РФ (до 18 лет) при выезде из России пограничному паспорту или общегражданскому паспорту РФ в страны СНГ и дальнего зарубежья в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей, попечителей) должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.д.). При отсутствии документа, подтверждающего родство, даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка, несовершеннолетнему ребенку будет отказано в выезде из Российской Федерации.

3.1.10 Туроператор уведомляет о членстве в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее Ассоциация). Ассоциация действует по всем туристским направлениям, кроме Российской Федерации. В связи с неисполнением Туроператором обязательств по настоящему Договору в части не оказания полностью или частично туристу (Клиенту) входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению Клиент вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию в соответствии с «Правилами оказания экстренной помощи туристам и правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 февраля 2013 года № 162 (в редакции Постановлений Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206, от 03.08.2016 № 753) (далее Правила). Способы связи (номера телефонов, адреса электронной почты) размещены на официальном сайте Ассоциации: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru). Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья. Ассоциация оказывает экстренную помощь безвозмездно на основании обращения Клиента и (или) туриста, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) Туроператора (далее - обращение туриста, Клиента) в порядке, установленном указанными Правилами. Экстренная помощь оказывается только Клиенту, выезжающему за пределы Российской Федерации. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется Ассоциацией за счет средств резервного фонда Ассоциации. Обращение Клиента может быть направлено в Ассоциацию любым способом, позволяющим установить автора обращения. Решение об оказании Клиенту экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается Ассоциацией не позднее 24 часов с момента получения Ассоциацией обращения Клиента. Текст Правил и форма решения об оказании экстренной помощи туристу (туристам) из средств резервного фонда размещены на официальном сайте <https://onetouch.travel/>

Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации.

3.1.11 Информировать, что в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору в сфере выездного туризма, Клиент вправе обратиться за выплатой денежных средств к страховщику, заключившему Договор страхования ответственности, или из фонда персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с поправками, вступающими в силу с 01.01.2017 года).

3.1.12 Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Клиента, в том числе при их обработке и использовании в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

### **3.2 Туроператор имеет право:**

3.2.1 Заменить гостиницу и/или иные услуги на равнозначную/ые или категорией выше на любой стадии туристской поездки при сохранении других составляющих турпродукта.

3.2.2 Взять доплату за турпродукт в случае непредвиденного роста транспортных тарифов, а также в иных случаях, предусмотренных ст. 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности».

### **3.3 Клиент обязуется:**

3.3.1 Обеспечить Туроператора средствами, необходимыми для исполнения его поручения по организации туристской поездки в соответствии со стоимостью комплекса услуг, заказанных Клиентом и перечисленных в Заявке на формирование турпродукта.

3.3.2 Предоставить Туроператору все необходимые и достоверные сведения, документы и доверенности для оформления въездных (выездных), страховых, транспортных и иных необходимых документов не позднее даты заключения настоящего Договора.

3.3.3 Оплатить приобретаемый турпродукт в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3.4 Выполнять правила проживания в гостинице или ином средстве размещения, а также общие правила и законы страны (места) пребывания; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

3.3.5 Возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Туроператору и третьим лицам в месте временного пребывания в результате противоправных, умышленных, халатных или случайных действий (ст. 393 ГК РФ).

3.3.6 Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в средствах размещения и не входящие в заказанный Туристский продукт, (при заселении может быть запрошен депозит в наличной или безналичной форме в национальной валюте страны пребывания), оплатить стоимость багажа по тарифу авиабилета, не включающего багаж в стоимость; оплатить сбор (налог) на проживание в стране временного пребывания (в том числе в ОАЭ, Италии, Черногории, Испании, Вьетнам, Мальдивы, Куба, Чехия, Франция и тд) в размере, установленном законодательством страны временного пребывания;

3.3.7 В случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой Клиент может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, Клиент обязан проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

3.3.8 Прибыть в аэропорт вылета не менее чем за 3 часа до указанного в билете времени отправления самолета. При опоздании или неявке на регистрацию турпродукт может быть аннулирован.

3.3.9. Незамедлительно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о не оказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

3.3.10. Клиент несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристами Клиента документов. В случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо проведение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Клиент обязуется обеспечить явку туристов Клиента на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания. Клиент предупрежден о том, что Туроператор не несет ответственность за срыв

поездки по причине предоставления Клиентом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

3.3.11. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Клиентом в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Клиентом самостоятельно, Клиент самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи. Если Клиент /турист является иностранным гражданином, лицом без гражданства, не гражданином Латвии, Литвы, Эстонии, он обязан самостоятельно обратиться в консульское учреждение страны, гражданином которой является, и/или консульство страны временного въезда для получения информации о необходимости наличия визы в страну временного въезда или транзитной визы по территории Российской Федерации. Наличие надлежащим образом оформленной визы не гарантирует Клиенту/туристу въезд на территорию иностранного государства.

3.3.12. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным при бронировании услуг на сайте Туроператора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

3.3.13. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: пандемии, вспышки инфекции, наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами.

3.3.14. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.3.3.13 настоящего договора. В случае невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Клиент обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **3.4 Клиент имеет право:**

3.4.1 Получить пакет документов лично либо через представителя, действующего на основании доверенности на право получения соответствующих документов, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.4.2 Расторгнуть настоящий Договор, а также изменить условия бронирования турпродукта при условии возмещения Туроператору фактически понесенных расходов по исполнению данного поручения.

3.4.3. Представлять интересы всех лиц (туристов), указанных в Заявке к настоящему Договору, и нести ответственность перед Туроператором за своевременную полную оплату турпродукта, а также в случае отказа от поездки.

3.4.4 На обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

3.4.5 На обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

3.4.6 На возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора Туроператором в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.4.7 Самостоятельно добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по настоящему Договору.

3.4.8 Обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, независящим от Клиента (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

3.4.9 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.

3.4.10 Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.

3.4.11 Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

#### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1 Стоимость турпродукта определяется Туроператором исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию Клиента и указывается в рублях в Подтверждении. Срок подтверждения бронирования турпродукта равен 5 рабочим дням. В исключительных случаях указанный срок может быть продлен.

4.2 Оплата турпродукта производится в рублях, как наличными денежными средствами, так и по безналичному расчету. Турпродукт считается оплаченным с момента поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора.

4.3 Клиент обязан при оформлении Заявки на формирование турпродукта внести авансовый платеж в размере не менее 50% от общей стоимости турпродукта. Не позднее 14 (четырнадцать) рабочих дней до начала туристской поездки Клиент обязан оплатить остальную недостающую сумму за турпродукт. В случае подачи Заявки в срок менее чем за 14 (четырнадцать) дней до начала туристской поездки оплата должна быть произведена Клиентом в полном объеме в день подписания настоящего Договора.

4.4 Туроператор информирует Клиента о том, что в случае бронирования индивидуальных туристских поездок, в том числе, с заездом в период праздников и дат высокого сезона турпродукт должен быть полностью оплачен в течение 24 часов с момента подтверждения тура; в случае бронирования круизов необходимо произвести их полную оплату не позднее 50 дней до даты начала круиза (более точные сроки оплаты просим уточнять при бронировании).

#### **5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

5.1 В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Клиент вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты произведенных фактических затрат Туроператора. Фактическими затратами Туроператора являются денежные средства, оплаченные Туроператором во исполнение обязательств по настоящему договору.

5.2 В случае внесения изменений в турпродукт по инициативе Клиента предыдущее бронирование считается аннулированным. При этом Клиент обязуется возместить Туроператору фактически понесенные им расходы. Новое бронирование турпродукта оформляется путем оформления новой Заявки либо путем внесения изменений в существующую.

5.3 В случае внесения изменений в настоящий Договор и возникновении у Туроператора фактических затрат за модификацию бронирования - исправление неточностей в фамилии, исправление неточностей в бронировании, изменение типа питания, авиарейса и т.п., допущенных по вине Клиента, Клиент оплачивает Туроператору возникшие фактические затраты.

5.4 Дата изменения условий настоящего Договора и аннуляции бронирования определяется на момент поступления Туроператору письменного заявления Клиента с 10:00 до 19:00 текущего рабочего дня.

5.5 Клиент имеет право отказаться от турпродукта и получить возврат оплаченной стоимости услуг в случае изменения Туроператором существенных условий турпродукта, оговоренных в Заявке на формирование турпродукта, или согласиться с измененными Туроператором условиями поездки, при этом: до начала поездки оформить дополнение к Заявке на формирование турпродукта и, в случае увеличения общей

стоимости турпродукта, произвести необходимую доплату; при уменьшении общей стоимости турпродукта получить разницу в стоимости; в случае отказа Туроператора от выполнения взятых на себя обязательств, при отсутствии обстоятельств непреодолимой силы (ст. 401 ГК РФ), Туроператор обязуется произвести возврат внесенных денежных средств Клиента в течение 5-ти рабочих дней.

5.6 Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора.

**К существенным изменениям обстоятельств относятся:** ухудшение условий путешествия, указанных в настоящем Договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Клиентом тура по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Сторона информирует об этом другую Сторону не позднее 5 дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за турпродукт, изменения сроков туристской поездки и др.), а если это невозможно, Клиент вправе потребовать возвращения стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов (организационные, курьерские расходы, штрафные санкции, выставленные туроператором, страховые сборы и др.).

5.7 В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента и/или иных лиц, указанных в Заявке, угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Клиент и (или) Туроператор вправе потребовать в судебном порядке расторжения настоящего Договора или его изменения. При

расторжении настоящего Договора до начала туристской поездки в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, Клиенту возвращается денежная сумма, равная общей цене турпродукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Клиенту услуг.

#### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1 Туроператор несет ответственность за выполнение принятых на себя обязательств только при полной оплате турпродукта Клиентом.

6.2 При не подтверждении Туроператором предварительного бронирования последний связывается с Клиентом и предлагает альтернативные варианты замены услуг. В случае увеличения стоимости поездки Клиент может: отказаться от забронированных услуг и получить возврат авансового платежа; согласиться с изменениями и доплатить в трехдневный срок сумму, на которую увеличилась стоимость турпродукта.

6.3 Туроператор не несет ответственности:

6.3.1 За несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

6.3.2 За изменение сроков туристской поездки в связи с переносом времени или даты совершения рейса Перевозчиком, задержки или отмены рейса (изменение срока начала перевозки) по вине Перевозчика и другим, независящим от Туроператора причинам.

6.3.3. За проблемы, возникшие у Клиента с пограничными, таможенными, полицейскими и иными государственными органами, кроме случаев неправильного оформления Туроператором необходимых документов.

6.3.4 За возможное изменение правил оформления и выдачи виз иностранного государства, которые могут быть внесены консульством/посольством или визовым центром без предварительного уведомления.

6.3.5 В случае утраты или кражи личных вещей (багажа) Клиента, за утрату Клиентом билетов на транспорт, иных документов и связанных с этим расходов.

6.3.6 За аннуляцию авиакомпанией забронированного для Клиента места в случае «двойного бронирования», т.е. когда Перевозчиком произведено более одного бронирования на одну фамилию на один рейс. В этом случае действует п. 5.1. Договора.

6.3.7 За опоздание Клиента на регистрацию в аэропорту.

6.3.8 За нарушения Клиентом правил поведения на транспортных средствах, повлекших за собой снятие Клиента с рейса.

6.3.9 За депортацию Клиента из страны временного пребывания.

6.3.10 За несвоевременное получение визы или вынужденную депортацию туриста из страны по причине несвоевременного предоставления Клиентом пакета документов, необходимых для получения виз или про-виз. Туроператор информирует Клиента о том, что вся важная и необходимая информация о визах содержится на сайте <https://onetouch.travel/>. Туроператор не отвечает за действия иммиграционных служб в случае их решения увеличить срок оформления виз без объяснения причин.

6.4 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащим образом исполненные обязательства по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, т. е. чрезвычайных и неотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. (ст. 401 ГК РФ). Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения настоящего Договора.

6.5 В случае отказа Клиента от заключения договора добровольного страхования (страховой полис) расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Клиент, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

6.6 Клиент несет ответственность за достоверность сведений, указанных в паспорте и в документах, необходимых для въезда/выезда.

## **7. ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ**

7.1 Туроператор не является стороной при заключении договора перевозки (ст. 786 ГК РФ, ст. 104 ВК РФ). Туроператор информирует о том, что авиаперевозка пассажиров осуществляется согласно внутренним правилам авиакомпании – авиаперевозчика. Правила авиаперевозки размещены на официальных сайтах авиакомпаний.

7.2 Туроператор предупреждает Клиента о необходимости явиться в аэропорт за 3 часа до вылета самолета.

7.3 В случае отказа от приобретенных авиабилетов, возврат стоимости авиабилетов производится в соответствии с правилами, установленными Перевозчиком в зависимости от тарифа.

7.4 При бронировании авиабилетов на стыковочный рейс, Туроператор осуществляет бронирование с минимально возможной стыковкой, исходя из наличия билетов в системе бронирования и времени на стыковку, рекомендованного Перевозчиком.

7.5 В случае отсутствия со стороны Клиента бронирования услуги конкретизации авиарейса, номер рейса, время вылета, аэропорт окончательно определяются при выдаче Клиенту авиабилета (-ов).

7.6 Согласно правилам, установленным авиаперевозчиками, авиабилеты, приобретаемые на внутренние авиалинии независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки ряда авиакомпаний, являются невозвратными, а также не подлежат обмену и переписке. При бронировании таких авиабилетов любые изменения в данных пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) приравниваются к аннуляции полетного документа.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1 Туроператор предупреждает об отсутствии единой официальной классификации отелей в каталогах Туроператора, на сайте <https://onetouch.travel/>. Категории отелей могут носить условный характер, исходя из общепринятых стандартов международного образца.

8.2 Стороны признают факсимильный и электронный способы связи в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора.

8.3 Туроператор рекомендует Клиенту следить за оперативной информацией, публикуемой Туроператором на сайте, уточнять за день до вылета время вылета/выезда, аэропорт/вокзал/порт назначения и номера авиарейсов/жд рейсов.

8.4 Туроператор рекомендует Клиенту самостоятельно ознакомиться с информацией о месте временного пребывания, политической, экономической обстановкой, безопасностью в стране (месте) временного пребывания на официальных сайтах Ростуризма и Министерства Иностранных Дел.

8.5 Сведения о заключении в пользу туристов договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и 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, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания указаны в Заявке на бронирование.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

9.1 Споры и разногласия по настоящему Договору разрешаются путем переговоров. Настоящим Договором предусматривается претензионный порядок разрешения споров. По всем вопросам, неурегулированным в тексте настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.2 Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (контрагентом, органом государственной власти и т.д.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию, течение сроков, установленных российским законодательством и настоящим Договором для ответа на претензию, приостанавливается до получения Туроператором соответствующей и надлежащим образом оформленной информации.

В претензии Клиента указываются: фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином туристе (если договор о реализации туристского продукта заключался от имени иных туристов). К претензии Клиент в обязательном порядке обязан приложить копию договора о реализации туристского продукта, заключенного с Туроператором, копию документа, подтверждающего оплату туристского продукта.

9.3 Претензии к качеству туристского продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

9.4 Информация, содержащаяся на сайте <https://onetouch.travel/>, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, которые не заверены печатью Туроператора и подписью уполномоченных лиц, не может быть использована Клиентом в ходе любого рода разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявлений в отношении туристского продукта как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных Туроператором на сайте или в ином информационном источнике.

9.5 Условия осуществления выплат Клиенту и (или) иным туристам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора содержатся в Приложении № 1 к настоящему Договору.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1 Настоящий Договор считается заключенным с момента подписания его Сторонами и действует до даты окончания туристской поездки. Настоящий Договор, устанавливающий права и обязанности Сторон по реализации турпродукта, считается заключенным при условии подтверждения Туроператором бронирования турпродукта.

10.2 Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

10.3 Настоящий Договор подписан в двух экземплярах на русском языке, по одному для каждой Стороны, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

Клиент проинформирован:

- в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист(ы) предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных и паразитарных заболеваний и о мерах их личной профилактики;

- о санитарно-эпидемиологических правилах, в том числе, о необходимости соблюдать нормы и требования, утвержденные соответствующими органами с целью не допущения заражения и (или) распространения инфекции (в том числе COVID-19);

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, в том числе для иностранных граждан, 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 встретиться при совершении путешествия;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), в том числе о том, что государственные органы страны временного пребывания могут отказать во въезде без объяснения причины;

- 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;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (Ассоциация ТУРПОМОЩЬ);

- о том, что Турист(ы) обязан вернуться из страны временного пребывания в страну проживания по окончании путешествия;

- о необходимости наличия у Туристов необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличие нотариально заверенного заявления от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);

- информацию о том, что, если Туроператор по условиям настоящего договора оказывает Клиенту содействие в оформлении визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, Турист(ы) обязан использовать указанную визу только в туристских целях;

- о потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Клиента в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и /или гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- информацию о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает право временного ограничения граждан Российской Федерации на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;

- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Клиента (Туристов) вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Клиентом (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования).

- Клиент подтверждает, что Туроператор в полном объеме проинформировал меня о том, что **в случае отсутствия у Клиента/Туриста договора добровольного страхования** (страхового полиса), **все расходы** на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, **осуществляются Клиентом/Туристом самостоятельно за свой счет или за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков);**

- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций)

- о заключении в пользу Туриста договора добровольного страхования,

- о Страховщике, его месте нахождения и телефонах;

- о Страхователе и об оплате Страхователем договора добровольного страхования,

- о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия за пределы территории РФ и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта,

- о тарифе авиабилета и железнодорожного билета,

- о порядке получения провозной платы в случае отказа от поездки, Туроператор рекомендует ознакомиться со ст.107, 108 Воздушного Кодекса. В частности, возврат денежных средств за авиабилет не производится, если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате провозной платы (чартерный рейс) при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в том числе, возврат не производится в случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с нарушением пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающим угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна. Возврат денежных средств за авиабилет на регулярный рейс производится по правилам, установленным авиаперевозчиком. Возврат ж/д билета осуществляется по правилам, предусмотренным железнодорожным агентством,

- о том, что загранпаспорт должен содержать, как минимум, две чистых страницы,

- о необходимости Клиенту получить документы для совершения путешествия,

- о том, что в случае не предоставления паспортных данных в момент заключения настоящего договора все финансовые потери, связанные с невозможностью воспользоваться туристским продуктом по договору либо финансовые потери, связанные с изменением сроков путешествия, Клиент будет нести самостоятельно,

- об эпидемиологической обстановке в связи с распространением коронавирусной инфекции, а также о возможном ухудшении эпидемиологической обстановки из-за вспышки коронавирусной инфекции.

Клиент согласен на получение пакета документов, необходимого для осуществления туристской поездки, по электронной почте и в личном кабинете.

## **11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ**

ООО «Вантач Трэвел»

ИНН 7736256371 Код организации по ОКПО: 51478890

Код организации по ОКВЭД: 79.90

ОГРН 5157746078144

Юридический адрес: 125124, город Москва, улица Ямского Поля 3-я, дом 28, эт 2, пом X, ком 58

Почтовый адрес 125124, г. Москва, 3-я ул. Ямского поля, д. 28, офис 202

Телефон: +7 (495) 120-22-99

Расчетный счет: 40702810701300008161

Наименование учреждения Банка: АО «АЛЬФА-БАНК», г. Москва

Корр.счет: 30101810200000000593

БИК: 044525593

Генеральный директор

Преснякова Екатерина Анатольевна



Приложения:

1. Приложение № 1 Информация о финансовом обеспечении и порядке выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности

## Приложение № 1

### Информация о Туроператоре:

Реестровый номер: РТО 017160

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью "Вантач Трэвел"

Сокращенное наименование: ООО "Вантач Трэвел"

Адрес, место нахождения: 125124, г. Москва, ул. Ямского Поля 3-я, д.28, эт. 2, пом. X, ком. 58

Адрес официального сайта в сети "Интернет": [www.onetouch.travel](http://www.onetouch.travel)

Эл. почта [booking@onetouchtravel.ru](mailto:booking@onetouchtravel.ru)

ИНН: 7736256371 ОГРН: 5157746078144

Членство туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма: Да

Финансовое обеспечение

Общий размер финансового обеспечения: 10000000

Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм, международный въездной, международный выездной

Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора

Размер финансового обеспечения: 10000000

Документ: № ЕРВ01/24/ГО-ТУР№2790419

Срок действия финансового обеспечения: с 01.02.2025 – 31.01.2026

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: ООО «РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО ЕВРОИНС»

Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: Смоленская обл, г Смоленск, ул Глинки, д 7

### **1. Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА.**

1.1. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА по письменному требованию

(заявлению) Клиента и (или) иного туриста при наступлении страхового случая.

1.2. Основанием для выплаты страхового возмещения по настоящему Договору является факт причинения Клиенту и (или) иному туристу реального

ущерба в связи с неисполнением ТУРОПЕРАТОРОМ своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора.

### **2. Случай признается страховым, если:**

2.1. Факт неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ своих обязательств по договору о реализации туристского продукта подтверждается публичным

заявлением ТУРОПЕРАТОРА о прекращении туроператорской деятельности или принятием уполномоченным федеральным органом

исполнительной власти решения об исключении туроператора из единого федерального реестра туроператоров по причине прекращения

деятельности туроператора при отсутствии публичного заявления туроператора, если это предусмотрено действующим законодательством

Российской Федерации. При этом публичное заявление или исключение ТУРОПЕРАТОРА из единого федерального реестра туроператоров в связи

с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о

реализации туристского продукта, при отсутствии его публичного заявления, должно произойти в течение срока действия договора страхования.

2.2. Датой страхового случая считается день публичного заявления ТУРОПЕРАТОРА о прекращении туроператорской деятельности по причине

невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день принятия уполномоченным федеральным

органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из единого федерального реестра туроператоров в связи с прекращением

туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского

продукта, если это предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

### **3. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА.**

3.1. В случае неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта перед Клиентом и (или) иным

туристом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА Клиент и (или)

иной турист или его законный представитель вправе предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения по Договору

страхования по страховому случаю, возникшему в период действия Договора страхования.

3.2. В требовании (заявлении) Клиента и (или) иного туриста указываются:

3.2.1. Фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином туристе (если договор о реализации туристского продукта заключался от имени

иного туриста).

3.2.2. Дата выдачи, срок действия и иные реквизиты Договора страхования.

3.2.3. Номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения.

3.2.4. Наименование ТУРОПЕРАТОРА, который заключил Договор страхования.

3.2.5. Информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.2.6. Размер реального ущерба, причиненного Клиенту и (или) иному туристу в связи с неисполнением ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.2.7. Информация об обращении с требованием осуществления выплаты к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, а также очередность осуществления выплаты организациями, предоставившими туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора.

3.3. К требованию Клиент и (или) иной турист прилагают следующие документы:

3.3.1. Копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов).

3.3.2. Копию договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала) в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе либо договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

3.3.3. Документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Клиентом и (или) иным туристом в результате неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.3.4. В случае обращения к Страховщику за выплатой страхового возмещения объединения туроператоров в сфере выездного туризма помимо перечисленных в п.п. 3.3.2, 3.3.3. настоящего Приложения также предоставляются документы, подтверждающие расходы объединения туроператоров в сфере выездного туризма на оказание экстренной помощи туристам.

3.4. Требование о выплате страхового возмещения подается в страховую компанию.