

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Настоящая публичная оферта (далее – «Оферта») является предложением ООО «Ранда Тур» (далее – «Исполнитель») неограниченному кругу правоспособных физических лиц заключить договор об оказании Исполнителем услуг, связанных с бронированием оказываемых (предоставляемых) третьими лицами (i) услуг по воздушной перевозке пассажиров, (ii) туристских продуктов, (iii) гостиничных услуг, услуг санаторно-курортных организаций и иных услуг по временному размещению и пребыванию физических лиц и (или) (iv) услуг, связанных со страхованием, на условиях, указанных ниже.

## 1. Определения

«Сайт» — веб-сайт Исполнителя, расположенный по адресу: <https://turvoyage.ru/>, на котором с использованием Системы осуществляется оформление Заказа Заказчиком.

«Заказчик» — правоспособное физическое лицо, акцептовавшее Оферту.

«Заказ» — должным образом оформленный запрос Заказчика на оказание Услуги, выбранной на Сайте с использованием Системы.

«Услуга» — любая из следующих услуг, оказываемых соответствующими Поставщиками:

- воздушная перевозка пассажиров («Авиаперевозка»);
- туристский продукт («Туристическая услуга»);
- гостиничная услуга, услуга санаторно-курортной организации или иная услуга по временному размещению и пребыванию физических лиц («Гостиничная услуга»);
- услуга, связанная со страхованием («Страховая услуга»).

«Поставщик» - лицо, оказывающее Услугу и которое в соответствии с применимым законодательством вправе оказывать соответствующую услугу.

«Система» - комплекс аппаратных и программных средств Исполнителя, расположенный на Сайте. Система содержит информацию об Услугах, Поставщиках, правилах применения Услуг, а также существенные условия оказания Услуг Поставщиками. Такая информация представлена в Системе в полном соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования Поставщиками и их уполномоченными представителями, и может быть в любой момент изменена или дополнена.

## 2. Общие положения

2.1. Оформляя Заказ, Заказчик полностью и безоговорочно соглашается с условиями Оферты. Принятием условий (акцептом), изложенных в Оферте, является факт оплаты Заказчиком стоимости Заказа. В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ акцепт Оферты подтверждает заключение между Исполнителем и Заказчиком договора об оказании услуг, связанных с бронированием Услуг (далее – «Соглашение»).

2.2. В рамках Соглашения Исполнитель оказывает Заказчику услуги по предоставлению Заказчику информации, содержащейся в Системе, и бронированию Услуг в соответствии с заданными Заказчиком параметрами, а также по оформлению внесения изменений в Заказ или отказа от Заказа (если внесение изменений в Заказ или отказ от Заказа невозможно осуществить без участия Исполнителя).

2.3. К отношениям между Исполнителем и Заказчиком в рамках Соглашения применяется законодательство Российской Федерации.

2.4. Договоры об оказании Услуг в рамках Заказов (далее - «Договор» или «Договоры»), информация о которых содержится на Сайте и (или) в Системе, заключаются Заказчиком

напрямую с Исполнителем. Услуги в рамках Договоров оказываются Заказчику на условиях, определенных Исполнителем или Поставщиками. Исполнитель в ряде случаев самостоятельно не оказывает Услуги и не может отвечать за качество Услуг, оказываемых Поставщиками.

2.5. Если иное не установлено в соответствии с применимым законодательством или правилами (условиями оказания Услуг) Поставщиков, Заказчик подтверждает, что электронные документы и данные, полученные им от Системы и сформированные им для Системы, рассматриваются Заказчиком как юридически значимые документы, составленные в письменной форме, исходящие и подписанные отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.

### 3. Процедура оформления Заказа

#### 3.1. *Регистрация на Сайте. Личный кабинет.*

3.1.1. Оформление Заказчиком Заказа осуществляется после регистрации на Сайте. Для осуществления регистрации Заказчик указывает электронный адрес, на который осуществляется регистрация.

3.1.2. В случае отсутствия регистрации Заказчика на Сайте, Исполнитель осуществляет регистрацию Заказчика самостоятельно, непосредственно при оформлении Заказчиком Заказа. Регистрация производится на электронный адрес, указанный Заказчиком в соответствующем поле, который в дальнейшем будет использован в качестве логина к личному кабинету Заказчика на Сайте (далее - «Личный кабинет»). При этом на указанный Заказчиком электронный адрес направляется пароль к Личному кабинету.

3.1.3. Логин и пароль к Личному кабинету являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению Заказчиком и передаче третьим лицам. Заказчик несет ответственность за сохранение в секрете логина и пароля к Личному кабинету, а также за все действия в Личном кабинете, произведенные под данными логином и паролем. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Клиента (в том числе, через Личный кабинет).

3.1.4. В случае утери Заказчиком логина и пароля к Личному кабинету Исполнитель восстанавливает логин и пароль по запросу Заказчика после необходимой идентификации Заказчика.

3.1.5. Обмен информацией между Исполнителем и Заказчиком относительно Заказа и выполнения прочих своих обязательств по Соглашению осуществляется через Личный кабинет или электронную почту, адрес которой был указан Заказчиком при регистрации. В связи с этим, Заказчик обязуется регулярно, вплоть до момента завершения оказания Услуг, самостоятельно отслеживать состояние своего Заказа в Личном кабинете, проверять свою электронную почту на предмет получения информации о возможных изменениях в состоянии Заказа, а при необходимости обращаться за информацией к Исполнителю по телефону, указанному на Сайте или через форму обратной связи, размещенную на Сайте.

3.1.6. Ответственность за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Заказчика информации об изменениях в Заказе, произошедших по не зависящим от Исполнителя причинам (например, отмена или перенос рейса, задержка банком Заказчика оплаты Заказа, изменение тарифов и т.д.), несет Заказчик.

#### 3.2. *Оформление Заказа*

3.2.1. Заказчик самостоятельно осуществляет оформление Заказа, при этом не допуская «двойных» бронирований (т.е. идентичных бронирований). Исполнитель или Поставщик будут иметь право отменить часть или все «двойные» бронирования Заказчика, и Исполнитель не принимает ответственности перед Заказчиком за какие-либо последствия такого аннулирования для Заказчика.

3.2.2. Со всеми существенными условиями Заказа, в том числе, правилами и сроками оказания (предоставления) Услуги Поставщиком, правилами изменения или отказа от Услуги, оплаты и возврата стоимости (части стоимости) Услуги и т.д., Заказчик обязан ознакомиться в процессе оформления Заказа. В случае если Заказчику не понятны какие-либо условия Оферты (Соглашения), Заказа (Услуги) или Договора, в том числе условия отказа, возврата, внесения любых изменений в оформленный Заказ, Пользователь должен уточнить необходимую ему информацию у Исполнителя до момента оплаты Заказа.

3.2.3. При оформлении Заказа Заказчик должен заполнить все поля, указанные в Системе как обязательные для заполнения.

3.2.4. Заказы, оформленные Заказчиком, носят окончательный характер. Фактом оплаты Заказа Заказчик подтверждает свое полное и безоговорочное согласие с условиями Оферты (Соглашения) и Договора, а также подтверждает корректность всех введенных им в Систему при оформлении Заказа данных (имена, даты, реквизиты документов, адреса и проч.).

3.2.5. После завершения Пользователем оплаты Заказа, заключение соответствующего Договора с Поставщиком подтверждается направлением Заказчику на электронный адрес документов в электронной форме, содержащих параметры Услуги, подлежащей оказанию Заказчику Поставщиком. Указанные документы также размещаются в Личном кабинете. Оформление документов может занимать определенное время.

Электронными документами, подтверждающими заключение Договора, являются:

- маршрутная квитанция электронного билета в отношении Авиаперевозки;
- туристическая путевка (ваучер/подтверждение бронирования) и (или) договор о реализации туристского продукта в отношении Туристской услуги;
- ваучер (подтверждение бронирования) и (или) договор о временном размещении (иной договор) в отношении Гостиничной услуги;
- страховой полис в отношении Страховой услуги.

3.2.6. В случае несвоевременного поступления Исполнителю информации об оплате Заказа Заказчиком, аннулирования Заказа Поставщиком (расторжения Договора Поставщиком) или по иным не зависящим от Исполнителя причинам, Заказ аннулируется и при наличии возможности может быть восстановлен по запросу Заказчика путем его обработки Исполнителем, рассматривающим такие запросы в порядке очереди.

### 3.3. Оплата Заказа

3.3.1. Стоимость Заказа определяется при оформлении Заказа и включает в себя стоимость Услуги и может включать также сбор Исполнителя за оказание услуг по Соглашению. Стоимость Заказа устанавливается в рублях. Местные власти в определенных странах могут вводить дополнительные налоги (туристический налог и проч.), которые потребуются уплатить Заказчику по прибытии на место.

3.3.2. При оплате Заказа банковской картой на Сайте в зависимости от Поставщика получателем платежа может быть Исполнитель или Поставщик, исходя из правил и требований, установленных Поставщиком по соответствующему Заказу.

3.3.3. Стоимость Заказа указывается на Сайте в режиме он-лайн и может быть изменена Поставщиком в одностороннем порядке. В случае наличия ошибок в указании стоимости Заказа, возникших в Системе не по вине Исполнителя, Исполнитель при первой возможности информирует об этом Заказчика в порядке, предусмотренном п. 3.1.5 Оферты. Заказчик может по своему выбору подтвердить Заказ по новой стоимости либо аннулировать Заказ. При невозможности связаться с Заказчиком в течение 24 часов любым способом, указанным в п. 3.1.5. Оферты, считается, что Заказчик не согласился с изменением стоимости Заказа, в связи с чем Заказ аннулируется. Если аннулированный в соответствии с настоящим пунктом Заказ был оплачен, Исполнитель осуществляет возврат денежных средств, уплаченных за Заказ, Заказчику.

3.3.4. В ряде случаев, при оплате банковской картой, Заказчику может быть предложена оплата в рассрочку (рекуррентный платёж). В этом случае Заказчик единожды производит оплату первого платежа и соглашается с периодичностью и суммами последующих списаний, которые происходят без повторного ввода реквизитов банковской карты.

3.3.4.1. Ограничения при использовании оплаты в рассрочку:

- Все рекуррентные платежи должны быть совершены до начала использования Услуги.
- В случае невозможности списания суммы платежа по Заказу, Исполнитель имеет право аннулировать Заказ.
- Заказчик имеет право отказаться от Услуг и тем самым досрочно прекратить совершение рекуррентных платежей в соответствии с п. 4.

3.3.5. Не оплаченный в установленный срок Заказ аннулируется Исполнителем.

3.3.6. Исполнитель имеет право взимать с Заказчика дополнительные сервисные сборы, в том числе не подлежащие возврату.

3.3.7. Во избежание неправомерного использования банковских карт Заказы, оформленные на Сайте и оплаченные банковской картой, могут проверяться Исполнителем в соответствии с общепринятыми правилами.

4. Изменение Договора. Отказ от Услуг.

4.1. Заказчик имеет право отказаться от Услуги или, если это предусмотрено условиями Договора, внести изменение в Договор.

4.2. Действия по отказу от Услуги и внесению изменений в Договор осуществляются Заказчиком в Личном кабинете или путем уведомления Исполнителя по телефону.

4.3. Внесение изменений в Договор может осуществляться на условиях дополнительной оплаты в соответствии с условиями Договора и Соглашения.

4.4. В случае отказа от Услуг Заказчику производится возврат оплаченных за Заказ денежных средств за вычетом сборов, неустоек, штрафов и пеней и других штрафных санкций, удерживаемых с Заказчика в соответствии с условиями Договора и Соглашения, с которыми Заказчик ознакомился и согласился, оплатив Заказ. Если денежные средства за Услугу были уплачены Исполнителю, возврат подлежащих возврату сумм в случае отказа

Заказчика от Услуг осуществляется Исполнителем после получения соответствующих денежных средств от Поставщика.

## 5. Обязанности Заказчика. Персональные данные.

5.1. Помимо иных обязанностей, указанных где-либо в Оферте, Заказчик обязуется:

5.1.1. не использовать Сайт и Систему или их содержимое в коммерческих целях;

5.1.2. не оформлять спекулятивные, поддельные или мошеннические Заказы или любые Заказы с целью получения дохода;

5.1.3. не обращаться к Сайту и Системе, просматривать или копировать любое содержимое или информацию с Сайта и Системы при помощи роботов, скраперов, спайдеров и других автоматических средств или ручных процессов для любых целей без письменного разрешения Исполнителя;

5.1.4. не нарушать ограничения в любых HTTP-заголовках для блокирования роботов на Сайте или обходить другие меры предотвращения или ограничения доступа к Сайту;

5.1.5. не предпринимать какие-либо действия, которые вызывают или могут вызвать, по мнению Исполнителя, чрезмерно или непропорционально большую нагрузку на инфраструктуру Исполнителя;

5.1.6. не давать прямые ссылки на любой участок Сайта с любыми целями без письменного разрешения Исполнителя, или не создавать "зеркала" или другими способами переносить любые части Сайта на другие веб-сайты без предварительного письменного согласия Исполнителя

5.2. Акцептуя Оферту, Заказчик дает Исполнителю согласие на обработку своих персональных данных и персональных данных иных лиц, которым будут оказаны Услуги, а именно: фамилия, имя, отчество, адрес (места жительства (регистрации), почтового, места пребывания), номера и иные реквизиты документов, удостоверяющих личность, и иных документов, сведения о дате и месте рождения, физическом состоянии, фотографии, составе семьи, банковские реквизиты и реквизиты банковских карт и другие данные и сведения, необходимые Исполнителю для оказания услуг по Соглашению. Обработка персональных данных осуществляется в целях осуществления прав и исполнения обязанностей Исполнителя по Соглашению и договорам с контрагентами с использованием и без использования средств автоматизации и включает в себя сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Заказчик выражает свое согласие на передачу, в том числе трансграничную передачу персональных данных, в необходимом объеме любыми законными способами Поставщикам и владельцам систем бронирования в соответствии с целями обработки персональных данных и применимым законодательством. Согласие на обработку персональных данных действует в течение 30 лет и может быть в любой момент отозвано Заказчиком на основании его письменного Заявления. Заказчик также подтверждает Исполнителю наличие у него согласия иных лиц, которым будут оказаны Услуги, на обработку Исполнителем их персональных данных.

## 6. Интеллектуальная собственность

6.1. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Исполнителя и/или его контрагентов.

6.2. Перепечатка, воспроизведение в любой форме, распространение, в том числе в переводе, любых материалов с Сайта возможны только с письменного разрешения и на условиях Исполнителя.

## 7. Гарантии и ответственность

7.1. Ответственность Исполнителя в процессе оказания услуг по Соглашению ограничивается функцией организации и осуществления взаимодействия (в том числе информационно-технического) между Заказчиком и Поставщиком с целью заключения Договора. Исполнитель не отвечает за части, компоненты, оборудование и программного обеспечение платежных систем, участвующие в общем процессе обработки Заказов и заключения Договоров.

7.2. Если по какой-либо причине Поставщики не предоставили или предоставили неполную или недостоверную информацию об Услугах в Систему, то данные обстоятельства не могут служить причиной и (или) основанием для предъявления Заказчиком претензий Исполнителю, поскольку предоставление, содержание и полнота информации об Услугах зависят и являются ответственностью Поставщиков. Поставщики являются лицами, не связанными с Исполнителем. Поставщики несут всю полноту ответственности в случаях неправомерных действий с их стороны, в том числе за введение в заблуждение Заказчиков относительно предоставляемых Услуг.

7.3. Исполнитель не несет перед Заказчиком ответственности в случае полной или частичной неработоспособности Сайта, Системы и их компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Заказчика к Сайту и/или Системе или несения ему любых косвенных или прямых убытков в связи с данными обстоятельствами. Все предложения, цены, а также условия оказания Услуг могут быть изменены без уведомления Заказчика, ограничены по времени, наличию мест, срокам, датам, факторами выходных дней и праздников, сезонным колебаниям цен, а также забастовками и временной неработоспособностью систем бронирования и/или подвержены другим изменениям, условиям и ограничениям.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за негативные последствия и убытки Заказчика, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы компетенции или контроля Исполнителя, а также за действия (бездействие) иных лиц, например:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий Соглашения или Договора или требований к документам;
- за действия Поставщиков;
- за действия таможенных и иммиграционных властей;
- за ограничение права пассажира на выезд из РФ или иного пункта отправления компетентными органами соответствующей страны;
- за действия консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз;
- за последствия нарушения Заказчиком таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;
- за отсутствие у Заказчика подтверждающих документов, наличие которых необходимо для оказания Услуги в соответствии с условиями Договора;
- за несоблюдение Заказчиком и иными лицами установленных Поставщиком условий и правил оказания Услуги;
- за отсутствие оформленных заграничных паспортов, соответствующих документов, регулирующих вопросы выезда несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;

- за подлинность и правильность оформления документов пассажира (достоверность содержащихся в них сведений).

7.5. Заказчик подтверждает и гарантирует, что он, в частности, ознакомлен и согласен:

- с требованиями к оформлению и наличию документов, требуемых для оказания Поставщиком Услуг. Пассажиру следует самостоятельно ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется;
- с условиями и правилами оказания Услуг Поставщиком;
- с требованиями, предъявляемыми к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств;
- об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о том, что пассажиры самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов, согласий на выезд несовершеннолетних детей и иных документов, необходимых для пересечения границы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- о том, что депортация пассажира с недействительными въездными или выездными документами осуществляется исключительно за счет пассажира. Заказчик обязан самостоятельно получить необходимую информацию о порядке депортации в консульстве соответствующей страны.

7.6. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Соглашению в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

7.7. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 7.6 Оферты обстоятельств, сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по Соглашению, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по Соглашению. Срок исполнения обязательств сторонами по Соглашению отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, любая сторона будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по Соглашению. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с законодательством.

## 8. Изменения Оферты

Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в Оферту без уведомления <https://turvoyage.ru/wp-content/uploads/oferta.pdf>, где постоянно размещается текст Оферты, и знакомиться с ней.

## 9. Информация об Исполнителях

Общество с ограниченной ответственностью «Ранда Тур»

Реквизиты:

ИНН 7707683192

КПП 770701001

ОГРН 5087746576210

Юр.адрес: 127055, город Москва, ул. Новослободская, д. 26, стр. 1, офис 415