

## Договор-оферта

### 1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением компании «ТЛТ-тур» для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте [www.tlt-tour.ru](http://www.tlt-tour.ru). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются граждане РФ, в том числе предприниматели без образования юридического лица. Для иностранных граждан и юридических лиц (нерезидентов РФ) данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта на оказание туристических услуг (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

1.6. Общество с ограниченной ответственностью «ТЛТ-тур», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Лукьяновой Татьяны Владимировны, действующей на основании Устава с одной стороны, и посетитель сайта [www.tlt-tour.ru](http://www.tlt-tour.ru) – физическое лицо, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление «Исполнителем» «Заказчику» туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Под туристическими услугами в настоящем договоре понимаются: услуги по бронированию билетов, транспорта, размещения для проживания, организации работы гидов, информационные и консультационные услуги по организации поездок, проживание, питание, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и/или другие услуги, необходимые для обслуживания «Заказчика».

2.2. Условия настоящего договора полностью принимаются «Заказчиком». Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление «Заказчиком» процедуры оплаты выбранных услуг. Для получения услуг «Заказчик» после их оплаты в обязательном порядке высылает «Исполнителю» данные платежного документа.

2.3. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

### 3. Права и обязанности сторон

#### 3.1. «Исполнитель» обязан:

- 3.1.1. Предоставить туристические услуги согласно заявке «Заказчика» в соответствии с имеющимся у «Исполнителя» предложением (положение о туре/мероприятии, приложение). Стоимость услуг определяется «Исполнителем».
- 3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристических услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.
- 3.1.3. Информировать «Заказчика» об условиях приобретения и содержании туристических услуг «Исполнителя».
- 3.1.4. Осуществлять информационную поддержку «Заказчика» с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у «Исполнителя» средств.
- 3.1.5. Информировать «Заказчика» о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, в том числе Туроператора, перевозчика, страховой компании, принимающей стороны.
- 3.1.6. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

### **3.2. «Исполнитель» вправе:**

- 3.2.1. При неполучении от «Заказчика» оплаты за заказанные услуги в срок, установленный п.5.4 или в выставленном счете, аннулировать Заказ.
- 3.2.2. Если при заключении настоящего Договора «Заказчик» предоставил «Исполнителю» недостоверные сведения, «Исполнитель» вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.
- 3.2.3. Прекратить отношения с «Заказчиком» по настоящему Договору в одностороннем порядке при нарушении «Заказчиком» условий настоящего Договора. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения «Заказчику» по электронной почте.
- 3.2.4. Производить доставку информации «Заказчику» с помощью электронных списков рассылки, в которые включается e-mail адрес «Заказчика».

### **3.3. «Заказчик» обязан:**

- 3.3.1. Своевременно заказать и оплатить все заказанные туристические услуги «Исполнителя» в соответствии с ценами, в сроки и на условиях, установленных «Исполнителем».
- 3.3.2. Самостоятельно знакомиться на сайте «Исполнителя» с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления.
- 3.3.3. Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения и подлинные документы для предоставления услуг о нем самом и о лицах, которым будут оказаны услуги согласно заявке «Заказчика». Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов считается отказом от услуг.
- 3.3.4. Предоставить Исполнителю точную информацию о своем почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.
- 3.3.5. После оплаты выбранных услуг выслать «Исполнителю» подтверждение их оплаты не позднее указанных сроков. Если в условиях предоставления услуги сроки подтверждения не указаны, то таковыми являются: 1 (один) день после совершения «Заказчиком» оплаты за услугу.
- 3.3.6. В случае неполучения от «Исполнителя» подтверждения регистрации заявки или предоставления оплаченных услуг (по техническим или иным причинам) в течение трех дней с момента отправки «Заказчиком» заявки (подтверждения), «Заказчик» обязан выслать «Исполнителю» дополнительный запрос, к которому приложить полные данные

своей предыдущей заявки. Повторная заявка высылается по e-mail адресу: mail@tlt-tour.ru.

3.3.7. Вовремя прибыть к месту сбора (отправления) (обеспечить своевременное прибытие следующих с ним туристов). Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора(отправления), связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, «Заказчик» несет самостоятельно.

3.3.8. Предоставить «Исполнителю» информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся: различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям кухни, к применению лекарственных средств и т.п.).

3.3.9. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.3.10. Соблюдать правила внутреннего распорядка объектов размещения, правила противопожарной и личной безопасности, общепринятые нормы поведения.

3.3.11. В случае досрочного расторжения Договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать «Исполнителю» все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные «Исполнителем» третьим лицам.

#### **3.4. «Заказчик» вправе:**

3.4.1. Получить от «Исполнителя» оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и соответствующих приложений к нему (положения о туре, инструкции, официальные письма и т.п.).

3.4.2. Получать от «Исполнителя» информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с «Исполнителем» изменить или аннулировать заказанные услуги. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном подтверждении изменения или аннулирования услуг «Исполнителем».

3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п.5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения «Исполнителем» письменного заявления «Заказчика» в офисе «Исполнителя» или по электронной почте davranov@mail.ru. Денежные средства подлежат возврату «Заказчику» в той части, которая не пошла на покрытие расходов «Исполнителя», т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного Договора.

3.4.5. Имеет иные права, предусмотренные законодательством РФ и настоящим Договором.

#### **4.Условия и порядок обслуживания**

4.1 Туристические услуги и цены на них определяются «Исполнителем». «Исполнитель» вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на услуги и условия их предоставления.

4.2. После выбора «Заказчиком» необходимых ему услуг, он направляет «Исполнителю» заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией в письменной форме посредством электронной почты, факса или иным установленным «Исполнителем»

способом.

4.3. Продажа услуг «Заказчику» осуществляется в два этапа:

Первый этап (покупка «Заказчиком» услуг «Исполнителя») состоит из следующих действий:

- прием «Исполнителем» запроса «Заказчика» на пользование услугами;
- подтверждение «Заказчику» запроса на предоставление услуг (бронирование услуг).

Второй этап: оплата «Заказчиком» услуг «Исполнителя».

4.4. Предварительная заявка «Заказчика» на бронирование туристических услуг содержит следующую информацию:

- название тура (экскурсии);
- сроки тура (экскурсии);
- личные данные каждого туриста: фамилия и имя; место и дата рождения; гражданство; пол; серия и номер и дата выдачи паспорта с указанием органа, осуществившего выдачу;
- домашний адрес, телефон, факс, e-mail;

4.5. При получении заявки на бронирование для индивидуальных туристов или для группы туристов «Исполнитель» высылает ответ о возможности бронирования заказываемых «Заказчиком» услуг.

4.6. При бронировании услуг «Исполнитель» сообщает «Заказчику» посредством электронной почты, либо факсом о произведенном бронировании и об условиях их оплаты или аннуляции.

4.7. «Исполнитель» оставляет за собой право отклонить заявку «Заказчика» с уведомлением его по электронной почте.

4.8. При невозможности бронирования запрошенных «Заказчиком» услуг, «Исполнитель» сообщает ему об этом. «Заказчик» может сразу же сделать повторный запрос на бронирование.

4.9. «Исполнитель» высылает «Заказчику» счет на забронированные им услуги, который «Заказчик» оплачивает в установленные сроки (см. п. 6.6.).

4.10. «Исполнитель» производит необходимое бронирование заказанных услуг в течение двух рабочих дней с момента внесения «Заказчиком» оплаты. Информацию о подтверждении заказанных услуг «Заказчик» получает непосредственно в офисе «Исполнителя», или «Исполнитель» уведомляет «Заказчика» по телефону, а также посредством факсимильной связи или по электронной почте.

4.11. Если «Заказчик» не оплачивает услуги в установленные сроки, то «Исполнитель» оставляет за собой право аннулировать Заказ без уведомления «Заказчика».

## **5. Условия аннуляций и изменений забронированных услуг**

5.1. «Заказчик» вправе расторгнуть Договор до начала действия поездки, известив в письменной форме по e-mail «Исполнителя» и возместив затраты «Исполнителя» и принимающей стороны.

5.2. «Заказчик» должен немедленно извещать «Исполнителя» о любом аннулировании или изменении бронирования в письменной форме в срок до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг (см.п. 5.5.).

5.3. Действительной признаётся только аннуляция, подтверждённая «Исполнителем» в

письменном виде. Датой аннуляции является рабочий день с 10.00 до 18.00, когда «Исполнитель» фактически получил и подтвердил аннуляцию от «Заказчика».

5.4. Отказ «Заказчика» от части услуг, опоздание к началу заезда не дает «Заказчику» право на компенсацию за неиспользованные услуги. «Исполнитель» вправе, но не обязан, вести переписку с «Заказчиком» по вопросам, возникающим в ходе выполнения Договора, в т.ч. в ходе претензионного рассмотрения споров, только по адресу, телефону, e-mail «Заказчика», указанных в настоящем Договоре.

Во избежание материальных убытков Заказчика в случае непредвиденного отказа от оплаченных услуг, Исполнитель рекомендует Заказчику заключать договор страхования подобных случаев со страховыми компаниями по своему выбору.

5.5. При отказе «Заказчика» от оплаченных услуг «Исполнитель» производит удержания в соответствии с фактическими затратами, произведенными в рамках исполнения настоящего Договора по организации поездки, а также в соответствии со штрафными санкциями поставщиков услуг и/или принимающей стороны.

## **6. Порядок расчетов**

6.1. Предварительная стоимость услуг указывается «Исполнителем» в прайс-листах, специальных предложениях, а также на сайте «Исполнителя» [www.tlt-tour.ru](http://www.tlt-tour.ru)

6.2. Цены, указанные в каталогах, прайс-листах и специальных предложениях, являются информационными и могут изменяться «Исполнителем», в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость услуг указывается «Заказчику» по его запросу, а также в высланном ему подтверждении (квитанции об оплате).

6.3. Взаиморасчеты между «Исполнителем» и «Заказчиком» производятся в рублях.

6.4. Оплата по безналичному расчету производится «Заказчиком» на расчетный счет «Исполнителя» в течение 1-го банковского дня с момента выставления «Исполнителем» счета на оплату услуг. Фактом платежа является поступление денег «Заказчика» на расчетный счет «Исполнителя». Бронирование услуг в данном случае производится в течение 2-х дней с момента фактического зачисления денежных средств на расчетный счет «Исполнителя».

6.5. «Заказчик» оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ и согласован с «Исполнителем».

6.6. Услуги предоставляются «Заказчику» на условиях предоплаты суммы, не меньшей, чем 100% стоимости выбранной услуги.

6.7. «Исполнитель» производит перерасчет стоимости услуг, предварительно уведомив об этом «Заказчика», а «Заказчик» производит необходимую доплату, в случае изменения стоимости услуг по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от «Исполнителя», обязательствам.

6.8. После произведения оплаты услуги в день оплаты или на следующий день «Заказчик» в обязательном порядке высылает «Исполнителю» по электронной почте информацию о произведенной оплате с указанием реквизитов платежа, оформленную согласно требованиям «Исполнителя». Факт оплаты Услуги считается подтвержденным после поступления сведений из банка «Исполнителя» о зачислении денежных средств на его счет.

## **7. Особые условия и ответственность сторон**

7.1. «Заказчик» несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей, отправляемых «Исполнителю» по электронной почте заявок на услуги, выполнение инструкций, положений, требований, регламентирующих предоставляемые

услуги и высылаемых «Исполнителем» «Заказчику» по e-mail и/или публикуемых с помощью сайта, правильность предоставляемой контактной информации: почтового и электронного адреса, личных, в том числе паспортных данных; техническое обеспечение условий получения соответствующей услуги на месте.

7.2. «Исполнитель» несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых Услуг при выполнении «Заказчиком» установленных правил и требований.

7.3. «Исполнитель» не несет ответственности за непредоставление услуг при нарушении «Заказчиком» установленных «Исполнителем» правил платежей, оформления и пересылки заявок на услуги, а также при наличии независящих от «Исполнителя» технических, организационных, почтовых, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию услуг. Произведенная в данных случаях оплата «Заказчиком» услуг аннулируется согласно установленным в п.5 Договора условиям аннуляции, либо возвращается «Заказчику» за вычетом расходов и\или убытков, понесённых «Исполнителем». В случае отказа «Заказчика» от тура или других его действий, которые привели «Исполнителя» к убыткам, «Исполнителем» может потребовать возмещения от «Заказчика» материального ущерба, а также упущенной выгоды.

7.4. «Исполнитель» не несет ответственности за неполучение «Заказчиком» услуг в следующих случаях:

7.4.1. «Заказчик» оплатил Услугу, но в установленные сроки подтверждение об оплате от него «Исполнителем» не получено;

7.4.2. Указанный «Заказчиком» в заявке e-mail адрес содержит ошибку или на момент рассылки недоступен;

7.4.3. Высланная «Заказчиком» заявка составлена не по форме, либо послана с техническими нарушениями, с ошибками в адресах, либо содержит вирусы, либо блокируется почтовыми серверами;

7.4.4. «Заказчик» или его представители совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им заказанных услуг, не могут получить заказанные услуги по причине возникших у них проблем (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).

7.5. В случае, если «Заказчик» не получил полностью или частично оплаченные Услуги «Исполнителя» по причинам, изложенным в п.7.4, произведенная им оплата не возвращается и на другие услуги не переносится. Со стороны «Исполнителя» услуги считаются оказанными, но со стороны «Заказчика» непринятыми по его вине, либо по вине третьих лиц, либо форс-мажорных обстоятельств.

7.6. «Исполнитель» не несет ответственности за технические, организационные, почтовые, финансовые и иные проблемы «Заказчика» и/или его провайдера и/или другие причины, не позволяющие из-за указанных проблем, своевременно получить заказанные услуги. Произведенная в данном случае предоплата не возвращается и на другие услуги не переносится.

7.7. Если сторонами не оговорено иного, «Заказчику» предоставляется неэксклюзивное, непередаваемое, возвратное право использовать информацию «Исполнителя» по отношению к услугам и предмету данного Договора для собственных нужд. Информация, высылаемая «Заказчику» в рамках оказываемых «Исполнителем» услуг, предназначена только «Заказчику», не может передаваться третьим лицам, тиражироваться, распространяться, пересылаться, публиковаться в электронной, бумажной или иной форме без официального указания «Исполнителя» или дополнительных с ним соглашений. При любом разрешенном использовании информации «Исполнителя»

«Заказчик» обязан указывать в этой информации ссылку на данные «Исполнителя»: ООО «ТЛТ-тур», [www.tlt-tour.ru](http://www.tlt-tour.ru), [mail@tlt-tour.ru](mailto:mail@tlt-tour.ru)

7.8. «Исполнитель» не несет ответственности за содержание передаваемой «Заказчику» информации, прямой или косвенный ущерб, причиненный «Заказчику» в результате её использования, неиспользования, неверного использования или невозможности использования.

7.9. «Заказчик» принимает на себя ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любой информации, а также качества и свойств услуг, предоставляемых «Заказчику» посредством «Исполнителя».

7.10. «Исполнитель» не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ «Заказчика» к его услугам. Условия настоящего Договора действительны для всех «Заказчиков».

7.11. Акцептуя настоящую оферту, Заказчик выражает согласие и разрешает ООО «ТЛТ-тур» обрабатывать свои персональные данные, в том числе фамилию, имя, отчество, дата рождения, пол, место работы и должность, почтовый адрес; домашний, рабочий и мобильный 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, а также передачу их контрагентам с целью дальнейшей обработки (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 исследований, направленных на улучшение качества услуг, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований, а также для продвижения услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с Заказчиком с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, факсимильная связь, сеть Интернет. Заказчик выражает согласие и разрешает Исполнителю и контрагентам Исполнителя обрабатывать персональные данные Заказчика, с помощью автоматизированных систем управления базами данных, а также иных программных средств. При передаче указанных данных Заказчика Исполнитель предупреждает лиц, получающих персональные данные Заказчика, о том, что эти данные являются конфиденциальными и могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требует от этих лиц соблюдения этого правила. Заказчик вправе запросить у Исполнителя полную информацию о своих персональных данных, их обработке и использовании, а также потребовать исключения или исправления/дополнения неверных или неполных персональных данных, отправив соответствующий письменный запрос на имя Исполнителя на почтовый адрес. Данное Заказчиком согласие на обработку его персональных данных является бессрочным и может быть отозвано посредством направления Заказчиком письменного заявления в адрес Исполнителя на почтовый адрес.

7.12. Изменение условий Договора в отношении отдельного «Заказчика» оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

7.12. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших

государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

## **8. Порядок решения споров**

8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

8.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется «Заказчиком» «Исполнителю» не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении.

8.3. Рассмотрение претензий к «Исполнителю», связанных с предоставлением услуг, осуществляется только при предъявлении «Заказчиком» соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату услуг, высланных заявок, переписки и всей необходимой документации, в том числе и запрашиваемой «Исполнителем».

8.4. При недостижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

## **9. Заключение, изменение и расторжение договора**

9.1. Моментом заключения данного Договора считается Момент зачисления оплаты на расчетный счет «Исполнителя».

9.2. Настоящий Договор является бессрочным и может быть расторгнут по инициативе любой из сторон.

9.3. «Заказчик» вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг «Исполнителя». В случае одностороннего отказа Заказчика от услуг «Исполнителя» без нарушений «Исполнителем» своих обязанностей, произведенная оплата не возвращается.

9.4. «Исполнитель» оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на сайте «Исполнителя». В случае, если изменения окажутся для «Заказчика» неприемлемым, он должен в течение 14 дней с момента опубликования изменений уведомить «Исполнителя» об этом. Если уведомления не поступило, то считается, что «Заказчик» продолжает принимать участие в договорных отношениях.

9.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **Юридический адрес и реквизиты «Исполнителя» ООО «ТЛТ-тур»**

119021, Москва г, Зубовский б-р, дом 21-23,  
строение 1, ЭТ/ПОМ/КОМ 2/1/2 ОФИС 15  
Тел. +79652039557

[mail@tlt-tour.ru](mailto:mail@tlt-tour.ru)

ИНН 7708572791 КПП 770401001

Р/с 40702810810001024310  
АО "ТБанк" г. Москва



БИК 044525974

Корр/счет 30101810145250000974

ОГРН 1057748039953 ОКПО 78534798