

## ДОГОВОР-ОФЕРТА

Город Москва

об условиях предоставления АО «ЭГО» услуг по подбору туристических услуг неограниченному кругу лиц

Настоящий документ «Договор-оферта об условиях предоставления АО «ЭГО» услуг по подбору туристических услуг неограниченному кругу лиц» (далее - «Договор») в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса РФ является публичной офертой Акционерного общества «ЭГО» (далее - «Агентство») (Адрес местонахождения: 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 57, стр. 1, эт. 3, пом. I, ОГРН 1037739757978, адрес электронной почты: [finance@ego.travel](mailto:finance@ego.travel)), адресованной физическим лицам (далее - «Клиентам») заключить Договор на изложенных ниже условиях.

Настоящий документ размещен в сети Интернет по адресу: <https://www.ego.travel/oferta.pdf> и в обязательном порядке предоставляется Клиенту для ознакомления перед осуществлением поиска и подбора туристских услуг и (или) направляются Клиенту посредством электронной и иных форм связи.

### 1. Термины и определения:

**Акцепт Договора** – полное и безоговорочное принятие Клиентом условий настоящего Договора без оговорок и исключений одним из следующих способов:

- i. через Сайт путем проставления отметки в соответствующем поле («чекбокс») интерфейса Сайта рядом с текстом «Я ознакомился и принимаю условия Публичной оферты об условиях предоставления АО «ЭГО» услуг по подбору туристических услуг неограниченному кругу лиц. Я согласен на обработку моих персональных данных в соответствии с Политикой обработки персональных данных.». Проставление отметки в чекбоксе является юридически значимым действием, выражающим волеизъявление Клиента на принятие условий Договора в полном объеме.
- ii. посредством звонка в Службу поддержки, а именно:
  - a. осуществлением звонка в Службу поддержки и размещение Заявки Клиента;
  - b. продолжением звонка после предупреждения об осуществлении записи телефонных разговоров, сообщением о согласии с условиями Договора и сообщением о согласии на обработку персональных данных в соответствии с Политикой обработки персональных данных.
- iii. иными способами, позволяющими достоверно установить волеизъявление Клиента (например, отправка заказа Агентству посредством электронной почты, через чаты в мессенджерах в адрес Агентства (Исполнителя/Туроператора), совершение оплаты (полной или в части) Клиентом или иным лицом, действующим в интересах Клиента, стоимости услуг Агентства и/или Туристского продукта) с целью заключения Договора и направления Заявки.

**Заявка** - запрос или поручение Клиента о выборе желаемых условий подлежащего подбору Туристского продукта посредством обращения в Службу поддержки.

**Исполнитель** - юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, оказывающее услуги, входящие в Туристский продукт (включая, но не ограничиваясь, услуги по перевозке, экскурсионному обслуживанию, страхованию и иные услуги).

**Туроператор** - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

**Сайт** - Интернет-ресурс по адресу: <https://www.ego.travel> , используемый Агентством для оказания услуг. **Туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению, формируемый и оказываемый Туроператором и/или Исполнителем за общую цену.

**Услуги** - комплекс мероприятий, осуществляемых Агентством по поручению и в интересах Клиента, направленных на приобретение от имени и за счет Клиента туристических услуг у третьих лиц (Исполнителей и/или Туроператоров).

**Персональные данные** – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к Клиенту. Порядок сбора, обработки и защиты персональных данных Клиентов регулируется Политикой обработки персональных данных, размещенной по адресу: <https://www.ego.travel/PDPpolicy.pdf> .

**Политика обработки персональных данных** – политика, регламентирующая сбор, хранение, обработку и передачу персональных данных Клиента в соответствии с Федеральным законом № 152- ФЗ «О персональных данных». **Служба поддержки** – специальный отдел Агентства, ежедневно и круглосуточно контролирующий и обрабатывающий поступающие Заявки и поддерживающий обратную согласно разделу 10 Договора).

## **2. Предмет Договора**

2.1. В соответствии с Договором Агентство обязуется оказать Услуги по поиску Туроператоров и/или Исполнителей, оказывающих туристические услуги, соответствующие требованиям Клиента, указанным в Заявке, а также от имени и за счет Клиента осуществить действия по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора/Исполнителя (при условии выдачи Клиентом Агентству соответствующих разрешений и полномочий), совершить иные предусмотренные договором действия, а Клиент обязуется оплатить стоимость Туристского продукта и стоимость Услуг Агентства.

2.2. В состав туристского продукта может входить:

- организация авиаперелетов (бронирование и оформление авиабилетов на международные и/или внутренние рейсы авиакомпаний);
- организация оформления железнодорожных билетов на поезда внутреннего и/или международного сообщений;
- организация обслуживания по разряду VIP и/или FAST TRACK в аэропортах (VIP-зал, ЗОЛД);
- бронирование гостиниц;
- организация туров (в том числе с гидами);
- организация экскурсий;
- организация транспортного обеспечения (обеспечение трансферов, бронирование и аренда автомобилей, морских и речных перевозок и др.);
- организация услуг переводчиков;
- организация информационно-консультационных услуг по оформлению загранпаспортов и визовой поддержке;
- другие услуги по согласованию между Клиентом и Агентством.

2.3. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Клиента, формируется Туроператором и/или Исполнителем, сведения о котором доводятся до Клиента Агентством. Туроператор/Исполнитель является лицом, обеспечивающим оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

2.4. Агентство предоставляет Клиенту достоверные сведения о потребительских свойствах Туристского продукта. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Клиенту третьими лицами - Туроператором, Исполнителем (перевозчиком, гостиницей или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в Туристский продукт).

## **3. Права и обязанности Сторон**

### **3.1. Агентство обязуется:**

3.1.1. забронировать в интересах Клиента Туристский продукт путём заключения Договора с Туроператором/Исполнителем либо путем совершения иных действий, в зависимости от правил, установленных Туроператором/Исполнителем;

3.1.2. согласовать в договоре с Туроператором/Исполнителем, сформировавшим Туристский продукт, условия Туристского продукта в соответствии с Заявкой Клиента;

3.1.3. передать денежные средства, полученные от Клиента Туроператору/Исполнителю в счет стоимости Туристского продукта (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Агентством и Туроператором/Исполнителем), и предоставить по требованию Клиента копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Клиента Туроператору/Исполнителю;

3.1.4. передать Клиенту не позднее 24 часов до начала оказания услуг в рамках Туристского продукта документы, удостоверяющие право Клиента на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

- электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Клиента (или указанных им лиц) на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

- документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Заявке;

3.1.5. принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Клиента в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

3.2. Клиент обязуется:

- 3.2.1. своевременно и в полном объеме оплатить стоимость Туристского продукта и Услуг Агентства в соответствии с Договором и Заявкой;
- 3.2.2. предоставить Агентству свои контактные данные, контактные данные лиц непосредственных потребителей Туристского продукта, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;
- 3.2.3. не позднее установленных Агентством сроков предоставить Агентству документы и сведения, необходимые для исполнения Договора (в том числе для оформления визы);
- 3.2.4. довести до лиц-непосредственных потребителей Туристского продукта условия Договора и Заявки, иную информацию, доведенную Агентством до сведения Клиента, а также передать документы, полученные от Агентства для совершения путешествия;
- 3.2.5. обеспечить наличие у Клиента/лиц-непосредственных потребителей туристского продукта документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, препятствующий выезду за пределы РФ;
- 3.2.6. предоставить по запросу Агентства письменные согласия лиц-непосредственных потребителей Туристского продукта на обработку и передачу их персональных данных Агентству, Туроператору и другим третьим лицам для целей исполнения Договора;
- 3.2.7. информировать Агентство о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором;
- 3.2.8. соблюдать и обеспечить соблюдение всеми лицами-непосредственными потребителями туристского продукта правил и условий совершения путешествия, в частности:
- исполнять правила въезда, выезда и проживания в местах размещения в странах транзитного проезда и временного пребывания;
  - соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычай, традиции, религиозные верования;
  - сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания;
  - соблюдать во время путешествия правила личной гигиены, меры профилактики заболеваний и правила безопасности;
  - не позднее установленного перевозчиком времени, прибыть в место начала и окончания услуг по перевозке (аэропорт, вокзал и т.д.) для регистрации, прохождения досмотра и соблюдения иных формальностей;
  - соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами;
  - получить в согласованном месте и в установленное время документы, удостоверяющие право на получение услуг, входящих в Туристский продукт, и своевременно передать их лицам непосредственным потребителям Туристского продукта.
- 3.3. Клиент вправе:
- 3.3.1. получить документы и информацию, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором и Заявкой, подтвержденной Агентством и Туроператором/Исполнителем;
- 3.3.2. требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3.3.3. обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;
- 3.3.4. обратиться к Агентству для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим 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;
- 3.3.5. 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;

3.3.6. 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;

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

3.4. Агентство вправе:

3.4.1. отказаться от исполнения Договора в случае нарушения Клиентом установленного Договором и Заявкой порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Клиентом иных обязанностей, установленных настоящим договором с применением последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

#### **4. Порядок оплаты Туристского продукта и Услуг**

4.1. Расчеты между Агентством и Клиентом производятся в рублях, путем внесения Клиентом денежных средств в кассу Агентства, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме.

4.2. Общая цена Туристского продукта и/или Услуг указывается в подтвержденной Агентством Заявке, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора. Оплата осуществляется в рублях Российской Федерации.

4.3. Иные способы оплаты стоимости Туристского продукта и Услуг Агентства могут быть согласованы между Клиентом и Агентством в подтвержденной Заявке.

4.4. Оплата может быть произведена третьим лицом.

4.5. Стоимость услуг Агентства определяется как разница между ценой Туристского продукта, согласованной в Заявке и стоимостью услуг Исполнителя/Туроператора.

4.6. Агентство может взимать сервисный сбор, помимо общей цены Туристского продукта и/или Услуг. Размер сервисного сбора зависит от способа оплаты Клиентом, включая, но не ограничиваясь.

При оплате банковской картой комиссия до 3.5%. К оплате принимаются только карты, выпущенные российскими банками.

Сервисный сбор возврату не подлежит.

#### **5. Ответственность**

5.1. Клиент и Агентство несут ответственность друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор/Исполнитель.

5.2. Клиент, акцептуя настоящий Договор, соглашается с тем, что Агентство действует от имени и за счет Клиента в отношениях с третьими лицами, при этом ответственность Агентство несет в соответствии с действующим законодательством РФ, как агент Клиента. Отчеты по исполнению поручения Клиента направляются Агентством Клиенту по электронной почте, указанной Клиентом.

5.3. Агентство не несет ответственность:

5.3.1. за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Клиенту/лицам-непосредственным потребителям туристского продукта по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Агентством и (или) Туроператором либо непосредственно Клиентом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Клиенту возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Агентства, а также стоимости части услуги, оказанной Агентством до получения извещения об отказе во въездной визе;

5.3.2. за отказ Клиенту/лицам-непосредственным потребителям туристского продукта в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо

применение к Клиенту/лицам-непосредственным потребителям туристского продукта органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Агентством своих обязательств по Договору;

5.3.3. за возможный ущерб, причиненный Клиенту и/или лицам-непосредственным потребителям туристского продукта по их собственной вине или по вине третьих лиц, не привлеченных Туроператором и/или Агентством для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и предоставивших во время совершения путешествия по инициативе Клиента и/или лиц непосредственных потребителей туристского продукта услуги, которые не являются предметом настоящего Договора, и не оговорены в Договоре и в Приложениях к нему;

5.3.4. за понесенные Клиентом расходы и иные негативные последствия для Клиента, вызванные предоставлением Клиентом недостоверных или неполных сведений и/или документов, ограничением прав Клиента/лиц-непосредственных потребителей туристского продукта на выезд за пределы Российской Федерации, наложенным компетентными органами;

5.3.5. за отмену или изменение времени оправления авиарейсов, поездов, судов и иных транспортных средств, а также за качество услуг, предоставляемых перевозчиками.

5.4. Агентство обеспечивает работу Сайта, однако не несет ответственность за его бесперебойную работу, за потерю каких-либо данных, размещенных Клиентом на Сайте, или за причинение любых других убытков, которые возникли или могут возникнуть при пользовании Сайтом.

5.5. Агентство не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса.

5.6. Стороны настоящего Договора освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, а именно чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств: стихийных природных явлений (землетрясений, наводнений, пожара и т.д.), действий объективных внешних факторов (военные действия, акты органов государственной власти и управления и т.п.), а также других чрезвычайных обстоятельств, подтвержденных в установленном законодательством порядке, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по настоящему Договору, которые возникли после его заключения, на время действия этих обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также обстоятельства, которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.7. Агентство вправе отказать в обслуживании Клиента в случае нарушения Клиентом этических норм общения с сотрудниками Агентства (общение на повышенных тонах, грубость, хамство, оскорбления сотрудников Агентства, применение нецензурной лексики, общение в очевидном состоянии алкогольного опьянения и т.д.), либо в случае наличия у Агентства фактов, подтверждающих распространение Клиентом заведомо ложной информации об Агентстве и услугах, оказываемых Агентством, которая может негативным образом отразиться на работе Агентства. При этом такой отказ не считается неисполнением условий Договора.

## **6. Срок действия Договора**

6.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами.

6.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон. Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки допускаются по соглашению Сторон.

6.3. Клиент вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов.

6.4. Агентство вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Клиенту убытков.

6.5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Заявке;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Клиентом/лицом-непосредственным потребителем туристского продукта поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

6.6. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Клиента/лица-непосредственного потребителя туристского продукта, а равно опасности причинения вреда его имуществу. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Клиенту возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных услуг, входящих в Туристский продукт.

## **7. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров**

7.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Клиентом Агентству и (или) Туроператору/Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Агентству и (или) Туроператору/Исполнителю в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящий договор заключается в форме электронного документа.

8.2. Оформленная надлежащим образом Заявка является неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.3. Переписка по электронной почте, имеющая отношение к заключенному Договору, имеет юридическую силу простой электронной подписи и равнозначна бумажным документам с личными подписями Сторон Договора.

8.4. Клиент, а также лица-непосредственные потребители Туристского продукта, указанные в Заявке, выражают свое письменное согласие на обработку в целях исполнения настоящего Договора персональных данных. Форма согласия на обработку персональных данных доступна в сети Интернет по адресу <https://www.ego.travel/PDPconcent.pdf>. При заключении настоящего Договора Клиент заверяет, что уведомил субъектов персональных данных о передаче их персональных данных Агентству, а также имеет правовые основания на предоставление указанных персональных данных Агентству в целях исполнения Договора. Клиент обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Клиента соответствующих оснований, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов. Обработка персональных данных осуществляется Агентством и (или) Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения настоящего Договора (в том числе, в зависимости от условий Договора - в целях предоставления персональных услуг, в том числе услуг бронирования мест в отелях, бронирования авиа-, железнодорожных и судовых билетов, обработки информационных запросов, таких как, но не ограничиваясь: предоставление залов ожидания в аэропортах, услуг по приобретению туристических продуктов, приобретение билетов на культурные, зрелищные и спортивные мероприятия, консультации и помочь в оформлении документов (визы), приобретение билетов на экскурсионные про-граммы, заказ трансфера и аренда транспортных средств, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)), бухгалтерского и налогового учета.

8.5. Заключая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что до его сведения Агентством

доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1852, а именно:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (года), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях. о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туриstu 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; об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туриstu 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, 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, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени

страховщика;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель 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 потребителя; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»); о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туриstu;

о возможности потребителя получить сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, утвержденными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав.

8.6. Заключая настоящий договор Клиент подтверждает, что информирован об условиях договора перевозки, возврата и обмена билетов, применения тарифов перевозчиков, приведенных в Памятке Туropератора по тексту авиабилета/правил авиаперевозчика. В случае отказа от услуги авиаперевозки Клиент обязуется компенсировать расходы, связанные с аннуляцией таких авиабилетов. Если авиаперевозка включена в пакет тура, то стоимость данной авиаперевозки не выделяется, так как включена в туристский продукт. В пакет Туropератора может быть включена международная коммерческая (чартерная) перевозка, особенностью которой является более низкая (в сравнении с регулярными рейсами) стоимость, отсутствие стабильного расписания вылетов, возможность изменения фрахтователем типа самолета, авиакомпании (перевозчика), аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Информация об актуальном времени вылета/аэропорте предоставляется Турагентом за один день до даты начала тура и может быть уточнена в зависимости от информации Туropератора/авиакомпании, информация об актуальном времени обратного вылета предоставляется туроператором (принимающей компанией). Расписание вылетов чартерных рейсов, как правило, дублируется на официальном сайте туроператора. Клиент извещен, что в исключительных случаях в условия Туристского продукта могут быть внесены обоснованные изменения в установленном порядке. В случае невозможности предоставления Клиенту ранее подтвержденного отеля (средства размещения) или категории номера, Туropератор обязан предоставить ему размещение в отеле, имеющем равную или более высокую категорию ценового и (или) сервисного обслуживания без взимания дополнительной оплаты.

8.7. Настоящий Договор и приложения к нему регулируются законодательством Российской Федерации.

## **9. Заключительные положения**

9.1. По вопросам предоставления Услуг Клиент может получить консультации по контактным данным, указанным в разделе 10 Договора.

9.2. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Договора становится недействительной или не имеющим юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений настоящего Договора.

9.3. По всем вопросам, неурегулированным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. Реквизиты и контактные данные Агентства**

Акционерное общество «ЭГО», зарегистрировано 15 сентября 2000 г. года Государственным учреждением Московской регистрационной палатой за регистрационным номером 002.013.844, Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве внесена запись в государственный реестр юридических лиц 26 февраля 2003 года за основным государственным регистрационным номером (ОГРН):1037739757978, ИНН: 7736224475, КПП: 772501001, адрес места нахождения: 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 57, стр. 1, эт. 3, пом. I

Адрес электронной почты Службы поддержки: [finance@ego.travel](mailto:finance@ego.travel)

Телефон Службы поддержки: +7 (495) 230-0287

Банковские реквизиты:

р/с 40702810101400001095

в АО «Альфа-Банк»

к/с 30101810200000000593

БИК 044525593