

## Договор публичной оферты:

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ является официальным предложением компании ООО "Облака (Россия) – далее потексту «Туроператор» для физических и юридических лиц заключить договор на бронирование туристических продуктов на указанных ниже условиях и публикуется на сайте <https://oblaka.travel>. Настоящий договор является Договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является направление Туроператору Заказа на бронирование туристического продукта и его последующая оплата.

Заказ на бронирование туристического продукта признается обязательным для исполнения документом с момента его поступления Туроператору на сайт (<https://oblaka.travel/>), После осуществления заказа с использованием Системы заказа вся информация, представленная в Системе заказа, является основой договора между ООО "Облака а, Вами и/или другими лицами, для которых оказывается бронирование туров.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Для целей настоящего договора используются следующие термины и определения:

**Авторизация** — процесс анализа на сервере Туроператора введенных Пользователем идентификационных данных, (информации, используемой для установления достоверности заявленной идентичности), по результатам которого определяется наличие у клиента права получить Услуги и/или использовать интерфейс пользователя.

**Аналог собственноручной подписи, АСП** — сочетание идентификационных данных Пользователя в виде логина и пароля, определенных сторонами необходимыми и достаточными для признания их в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершаемых сделок, уведомлений, распоряжений и требований от имени Пользователя.

**Договор** — настоящее соглашение сторон по всем существенным условиям оказания услуг в виде публичной оферты, в дальнейшем безоговорочно принятое потребителем услуг в полном объеме посредством ее акцепта. Настоящий Договор является многосторонней сделкой, состоящей из акцептованной публичной оферты и ее неотъемлемых частей в виде приложений, соглашений, регламентов и положений, размещенных на Сайте.

**Иной туроператор** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее Туроператорскую деятельность

**Клиент** — физическое или юридическое лицо, заключившее с Туроператором настоящий Договор об использовании Системы заказов путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения

**Платеж** — денежные средства, перечисленные Пользователем Туроператору для оплаты бронирования тура.

**Пользователь** — физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Туроператором настоящий Договор об использовании системы путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения.

**Пользовательский интерфейс** — часть Системы заказов, доступная конкретному пользователю Интернет после его регистрации, идентификации и авторизации с использованием аналога собственноручной подписи. Идентификационные и авторизационные данные для доступа к специальному пользовательскому интерфейсу определены сторонами необходимыми и достаточными в виде логина и пароля.

**Правила пользования Системой заказов** — указания и рекомендации по использованию Системы онлайн бронирования, размещенные на Сайте.

**Регистрация** — действия Пользователя по предоставлению идентификационных данных, позволяющих установить/подтвердить факт заключения этим лицом настоящего Соглашения и использования Системы заказов.

**Сайт** — информационный ресурс, зарегистрированный в сети Интернет по адресу: <https://oblaka.travel/>

**Система заказов** — электронный регистр учета возникновения, изменения или прекращения взаимных прав и обязательств по настоящему Договору. Система заказов позволяет осуществлять поиск и заказ на бронирование туров путем составления и передачи по сети Интернет Клиентских уведомлений и распоряжений. Обеспечение работы Системы заказов и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств сторон и валюты их выражения производятся Туроператором.

**Туроператор** — ООО "Облака, зарегистрированное в Российской Федерации по адресу 127055, г.Москва, ул. Сущевская дом 19 строение 4 офис 315 А в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющее деятельность по продвижению и реализации Туристского продукта.

**Туроператорская деятельность** — деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, осуществляемая Туроператором и/или Иным туроператором.

**Туры** — туристические услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Пользователям.

**Услуги** — услуги по бронированию Туристского продукта, а также консультационные и информационные услуги по туристическому обслуживанию.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего Договора является предоставление Туроператором Пользователю Услуг, включающих в себя услуги по бронированию Туристского продукта посредством использования «Системы онлайн бронирования туристических продуктов с дистанционным обслуживанием через IP-сеть», а также информационные и консультационные услуги по туристическому обслуживанию.

## 3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ

3.1. Заключение Пользователем настоящего Договора с Туроператором осуществляется акцептом публичной оферты путем последовательного совершения следующих действий, выражающих его волю установить правоотношения:

3.1.1. Ознакомление Пользователя с предложениями по Турам, с прейскурантом и условиями настоящего Договора, размещенными на Сайте;

3.1.2. Регистрации Пользователя на Сайте, в случае выбора Пользователем определенного Тура, и направлением в адрес Туроператора **Заказа на бронирование**, установленной формы, приведённой на Сайте, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора. При этом при регистрации Пользователь предоставляет личные идентификационные данные: фамилия, имя, пол и дата рождения, e-mail, телефон. Стороны договорились, что e-mail Пользователя/Клиента, его логин и пароль признается сторонами Договора в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных сделок, распоряжений, требований и уведомлений.

3.1.4. Подтверждения Туроператором Заказа на бронирование и выставления счета на оплату с указанием цены услуг и сроков оплаты;

Туроператор дает ответ Пользователю о возможности бронирования заказываемых Услуг (Тура) в режиме «онлайн» с момента получения Заказа на бронирование. При невозможности бронирования запрошенного Пользователем Тура Туроператор сообщает ему об этом и предлагает альтернативные варианты.

3.1.5. Бронирование Тура у Туроператора производится только после оплаты Пользователем выставленного в соответствии с настоящим Договором счета на оплату. Туроператор, после поступления оплаты от Пользователя, осуществляет бронирование выбранного и оплаченного Пользователем Туристского продукта, согласно принятому Заказу на бронирование, после чего уведомляет Пользователя о бронировании и подтверждении Заказа на бронирование путем направления на указанный Пользователем электронный адрес письменного подтверждения с указанием информации о предоставлении необходимого пакета документов для оформления забронированных услуг.

## 4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### **4.1. При условии оплаты Пользователем выставленного Туроператором счета и, если применимо, подтверждения *Иным туроператором* Заказа на бронирование Туристского продукта, Туроператор обязуется:**

4.1.1. От своего имени осуществить бронирование Тура в соответствии с Заказом на бронирование, полученного от Пользователя и выполнить все иные действия, необходимые для получения Пользователем права на Туристский продукт. При этом Туроператор несет ответственность за правильное оформление и предоставление документов, подтверждающих бронирование и оплату Туристского продукта.

4.1.2. Предоставить по дополнительному запросу Пользователя необходимую и достоверную информацию о туристском продукте (продолжительность тура, порядок встречи, проводов, сопровождения), о правилах въезда/выезда в/из страну (место) временного пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятников природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды. Информация предоставляется на указанный Пользователем адрес электронной почты.

4.1.3. Обеспечить своевременное направление Пользователю необходимых документов (счет на оплату, подтверждение бронирования).

4.1.4. В случае изменения программы поездки, выбранного и оплаченного Пользователем Тура, незамедлительно проинформировать последнего (по электронной почте, а также путем размещения информации на Сайте).

4.1.5. В случае аннулирования Заказа на бронирование произвести возврат денежных средств Пользователю с учетом условий, оговоренных п.4.3.5 настоящего Договора.

4.1.6. Оказать иные Услуги, прямо предусмотренные Договором.

4.1.7. Информировать Пользователя о правах и обязанностях третьих лиц (организацией), непосредственно связанных с оказанием Услуг, в том числе, перевозчика, страховой компании, принимающей стороны.

#### **4.2. Туроператор вправе:**

4.2.1. Заключать с третьими лицами, в том числе, с Иными туроператорами договоры от своего имени, но в интересах и по поручению Пользователя.

4.2.2. В случае не поступления на расчётный счет/или в кассу Туроператора денежных средств, в размере и сроки, указанные в п. 5.4 настоящего Договора, Туроператор вправе аннулировать Заказ на бронирование, уведомив Пользователя об аннулировании заказа, путем направления такого уведомления на указанный им электронный адрес.

4.2.3. В случае аннулирования Туроператором Заказа на бронирование *по инициативе Пользователя*, а также в случае невозможности для Пользователя воспользоваться правом на Туристский продукт по любым причинам, независящим от Туроператора, в том числе, в связи с отказом посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, Туроператор вправе удержать с Пользователя свои фактические расходы, включая неустойки и другие формы имущественной ответственности, к которой Туроператор привлечён по требованию третьих лиц, в том числе в связи с его отказом от Туристского продукта (невозможностью потребить Туристский продукт), в соответствии с п. 4.3.5. настоящего Договора.

#### **4.3. Пользователь обязуется:**

4.3.1. Самостоятельно знакомиться на Сайте Туроператора с информацией о видах Услуг (Туров), ценах на них и условиях их оказания/предоставления.

4.3.2. Оплатить заказанный в соответствии с настоящим Договором Туристский продукт и Услуги согласно выставленному Туроператором счету на оплату, с учетом условий, предусмотренных п.5.1 настоящего Договора и, в случае необходимости, выслать (на электронный адрес Туроператора или посредством факсимильной связи) подтверждающий оплату документ.

4.3.3. Своевременно предоставлять всю необходимую и достоверную информацию и о нем самом и/или о лицах, которым непосредственно будут оказаны услуги согласно Заказу на бронирование Пользователя.

4.3.4. Иметь надлежащим образом оформленный заграничный паспорт и иные документы, необходимые, как Пользователю, так и следующим с ним лицам.

**4.3.5. В случае отказа Пользователя от забронированного Туристского продукта или любых изменениях в составе Услуг, входящих в Туристский продукт, Пользователь обязуется оплатить фактически понесенные расходы Туроператора в размере, указанном в Приложении №1, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.**

4.3.6. За одни сутки до начала оказания Услуг уточнять информацию о времени и месте начала Тура.

#### **4.4. Пользователь вправе:**

4.4.1. Отказаться от забронированного в соответствии с Заказом на бронирование Туристского продукта с соблюдением условий п. 4.3.5. настоящего Договора. Заказы на бронирование и их аннулирование по телефону и в иной устной форме не принимаются. До момента подтверждения Заказа на бронирование Пользователь вправе осуществлять редактирование (вносить изменения) Заказа на бронирование в части персональных данных туристов, включая их паспортные данные, сроков Тура, отеля. После подтверждения Заказа Туроператором или Иным туроператором все вносимые изменения трактуются в соответствии с п. 6.4. настоящего Договора.

#### **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Пользователь после получения от Туроператора подтверждение своего Заказа на бронирование и получения Счета, оплачивает стоимость Туристского продукта и Услуг, указанных в п. 2.1. настоящего Договора. При бронировании Туристского продукта до начала оказания Услуг, Пользователь производит предоплату в размере 100% стоимости Туристского продукта, включая услуги Туроператора;

5.2. Цены на Туры, указанные на Сайте, являются информационными и могут изменяться в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость заказанного Пользователем Туристского продукта и Услуг определяется после подтверждения Туроператором и/или Иным туроператором Заказа на бронирование. После чего Туроператор вправе выставить дополнительный счет на разницу между окончательной (фактической) стоимостью Туристского продукта и предварительной стоимостью, указанной в первоначально выставленном Счете.

Стоимость Туристских продуктов рассчитывается в рублях.

5.3. Оплата счетов производится в рублях, путем перечисления денежных средств на соответствующий расчётный счет Туроператора, указанный в его Счёте.

5.4. Оплата Счетов должна быть произведена Пользователем не позднее 2 (двух) рабочих дней, с момента его выставления, если иной срок не указан в Счете.

5.5. Пользователю рекомендуется информировать Туроператора о произведенной оплате.

5.6. Обязательство по оплате считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчётный счет Туроператора.

5.7. В случае оплаты с применением банковских карт конфиденциальность обеспечивается. Данные Пользователя не передаются третьим лицам и будут использоваться с его разрешения, только в тех целях, которые он одобрил.

## 6. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. При изменении Иным туроператором заказанных и оплаченных Пользователем Услуг, входящих в Туристский продукт, и отказом вследствие этого Пользователя от Тура, Туроператор возвращает Пользователю всю стоимость Туристического продукта.

6.2. В отдельных случаях Туроператор вправе произвести замену Услуг полностью или в части (в том числе, заменить отель) при условии сохранения класса Услуг ранее оплаченной категории или с предоставлением Услуг более высокого класса без дополнительной оплаты, а также при условии соблюдения сроков Тура. Такие изменения не являются изменением программы Тура.

6.3. Туроператор не возвращает Пользователю стоимость Услуг, если Пользователь по какой-либо причине не направил Туроператору соответствующее письменное требование.

6.4. Редактирование, изменение/замена фамилий, имен туристов, дат рождений, данных загранпаспортов, сроков поездки и/или заказ другого отеля после подтверждения бронирования считается новым Заказом на бронирование. При этом Туроператор вправе удержать с Пользователя свои фактически понесенные расходы, включая неустойки и другие выплаты в соответствии с п. 4.3.5 настоящего Договора.

6.5. Туроператор не несет ответственность за перерывы в предоставлении Услуг посредством Системы онлайн бронирования Туристских продуктов с дистанционным обслуживанием через сеть Интернет в случае сбоя программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Туроператору. Туроператор не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления услуг Системы онлайн бронирования Туристических продуктов с дистанционным обслуживанием через сеть Интернет, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

6.6. Пользователь несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей, отправляемых Туроператору по электронной почте Заказов на бронирование, выполнение инструкций, требований, регламентирующих оказание Услуг и высылаемых Туроператором Пользователю по электронной почте и/или публикуемых на Сайте, правильность предоставляемой контактной информации, персональных, в т.ч. паспортных данных, техническое обеспечение условий получения соответствующей Услуги на месте её фактического оказания.

6.7. Туроператор не несет ответственность за неполучение Пользователем Услуг в случае, если высланный последним Заказ на бронирование составлен не по форме, либо послан с техническими нарушениями, с ошибками в адресах, либо содержит вирусы, либо блокируется почтовыми серверами.

6.8. Туроператор не контролирует и не несет ответственность за наличие или правильное оформление паспортов и иных документов. Если решением пограничных, таможенных органов или других ответственных лиц туристу отказано в возможности выезда (въезда) из страны, возможности полета по авиабилету или проживании в забронированном отеле по причинам

- отсутствия надлежащих документов (их правильного оформления);
- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
- состояния алкогольного, наркотического и/или иного опьянения или
- нарушения других правил общественного поведения,

Туроператор не возвращает стоимость туристских Услуг, случай рассматривается как отказ от Туристской путевки, Турист несет все дополнительные расходы и возмещает все убытки, возникшие по причине его противозаконного поведения.

## 7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Стороны Договора освобождаются от ответственности за частичное или полное ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств из Договора, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы или чрезвычайного характера (то есть обстоятельств, за которые ни одна из сторон Договора не отвечает), возникших после его заключения, которые стороны Договора не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам чрезвычайного характера в частности относятся технические аварии, эпидемия, землетрясение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, война и военные действия любого характера, наводнения, пожары, аномальные природные явления, террористические акты, блокада, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, санкции любого рода, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, изменение таможенных и пограничных правил, действия органов таможенного и санитарного контроля, изменения иммиграционной политики, изменения законодательства, акты или действия государственных органов каких-либо стран, включая принятие правительственных и ведомственных решений, издание органами власти каких-либо стран нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения сторонами Договора своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны Договора не могут повлиять и предотвратить и которые делают невозможным исполнение Договора в какой-либо части.

О наступлении (и прекращении) указанных обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств, обязана немедленно известить другую Сторону. Не уведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности. Срок исполнения обязательств Сторонами отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств.

7.2. Исполнение обязательств Сторон соразмерно переносится на срок действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий. Если указанные обстоятельства непрерывно продлятся более 14 дней, каждая из сторон Договора будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору в одностороннем порядке путем направления соответствующего письменного уведомления другой стороне. В указанном случае настоящий Договор считается прекращенным по истечении 10 дней с даты направления одной стороной Договора другой стороне указанного письменного уведомления. В этом случае ни одна из сторон Договора не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков.

7.3. Сторона Договора, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана сообщить о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств другой стороне в течение 48 часов. Несвоевременное поступление извещения лишает соответствующую сторону Договора права ссылаться на возникновение форс-мажорных обстоятельств в будущем.

7.4. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительность будут, в частности, служить справки, выдаваемые соответствующими компетентными органами соответствующих стран.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ

8.1. Началом действия настоящего Договора является получение Туроператором Заявки на бронирование от Пользователя и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по нему.

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе любой из его сторон.

8.3. Туроператор оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на Сайте. В случае если изменения окажутся для Пользователя неприемлемым, он должен в течение 5 (пяти) дней с момента опубликования изменений уведомить Туроператора об этом. Если уведомления не поступало, то считается, что Пользователь продолжает принимать участие в правоотношениях, установленных Договором с учетом изменений и дополнений, внесённых Туроператором.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. В случае 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.

9.2. При не достижении согласия спор подлежит разрешению в судебном порядке по месту нахождения Туроператора.

9.3. Туроператор не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ Пользователя к Услугам.

9.4. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

— в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Пользователем, или нарушения Пользователем условий настоящего Договора или требований к документам;

— за действия перевозчиков, отелей и Иных туроператоров (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед пассажирами несут туроператоры, авиационные, железнодорожные и морские перевозчики. Претензии пассажиров рассматриваются перевозчиками и туроператорами на основе законодательства и правил международных перевозок.

Пользователь (пассажир) подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен:

— и принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых документов для поездки. Пассажиру следует ознакомиться и исполнять все требования Страны, в которую он направляется, в том числе требования к оформлению документов, необходимых при выезде и прибытии, необходимости оформления виз, или иных документов для выезда детей, животных, необходимости оформления разрешений на вывоз оружия, на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований. Туроператор не несет ответственности за незнание или несоблюдение пассажиром данных требований.

— с условиями применения тарифов перевозчиков, в том числе с условиями возврата и обмена билетов;

— 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) своей страны 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. Пассажир обязан самостоятельно получить необходимую информацию в консульстве соответствующей страны.

## КАРТОЧКА ОСНОВНЫХ СВЕДЕНИЙ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Полное наименование организации	ООО «Облака»
Юридический адрес	127055, г.Москва. ул. Суцеская д.19 стр.4
Фактический адрес	127055, г.Москва. ул. Суцеская д.19 стр.4

ИНН/КПП	7707776986 / 770701001
Банковские реквизиты	р/с руб 40702810238040029661 в Московский банк ПАО «Сбербанк России» к/с 30101810400000000225 БИК 044525225
Контактный телефон (факс)	+7 495 740 28 17
Эл. Адрес (e-mail)	info@oblatravel.ru
Генеральный директор	Петухова И.Ю.
Главный бухгалтер	Ионина О.А.