

«УТВЕРЖДЕНО»

01.12.2016 года

Генеральный директор  
ООО «Конти-Плюс Виват СПб»  
Куликова С.Б.

## ПРАВИЛА реализации туристского продукта ООО «Конти-Плюс Виват СПб»

Настоящие Правила реализации туристского продукта ООО «Конти-Плюс Виват СПб» (далее по тексту – Общие правила) разработаны на основе Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N452, Типовой формы договора реализации туристского продукта, утверждённой приказом Минкультуры России от 31 октября 2016 г. № 2386.

### 1. ТЕРМИНЫ и ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Исполнитель** - ООО «Конти-Плюс Виват СПб». Исполнитель может выступать во взаимоотношениях с Заказчиком и Туристом как Туроператор в отношении турпродуктов, сформированных им лично, так и как Турагент в отношении турпродуктов, сформированных иным туроператором.

**Оферта** – предложение Исполнителя заключить договор реализации Турпродукта, сформированного туроператором, на условиях Договора, Общих правил, Листа бронирования и Счета на оплату. Предложение заключить договор осуществляется путем направления Исполнителем Заказчику Листа бронирования турпродукта и Счета на его оплату. Размещение сведений о турпродукте, предлагаемом к реализации, в системе бронирования, на сайте туроператора или турагента, или иным образом с указанием ООО «Конти-Плюс Виват СПб» в качестве лица, реализующего турпродукт, носит сугубо рекламно-информационный характер и не является офертой.

**Акцепт** — фактические действия Заказчика, направленные на заключение Договора реализации турпродукта на условиях, указанных в настоящем Договоре, Общих правилах, Листе бронирования и Счете. Действием достаточным для акцепта оферты в понимании настоящего Договора является как подписание текста договора и оплата Счета при приобретении турпродукта в офисе Исполнителя или уполномоченных им лиц, так и оплата Счета в установленном порядке при заключении договора дистанционно, например, путем обмена документами по электронным средствам связи. Договор признается Сторонами заключенным исключительно на те услуги, которые указаны в выставленном Исполнителем Листе бронирования и Счете. Датой заключения Договора является дата оплаты Счета.

**Заявка на бронирование** — это письменный, в том числе электронный документ, сформированный и направленный Заказчиком Исполнителю, совмещающий в себе совокупность заказанных туристских услуг, входящих в Турпродукт, по размещённой рекламной информации, а также информацию о Заказчике и Туристах. Все Заявки имеют индивидуальную нумерацию. Номер заявки одновременно является номером Договора реализации турпродукта. В целях идентификации обязательств в документообороте указание номера заявки и ее даты является обязательным для сторон. Заявка на бронирование, применительно к настоящему договору, является приглашением сделать оферты.

**Лист бронирования**– письменный документ, подтверждающий получение Исполнителем от Заказчика Заявки на бронирование и доступность указанного в этой заявке турпродукта для бронирования, а также отражающий состав услуг, входящих в турпродукт, основные свойства таких услуг, условия и порядок бронирования турпродукта, стоимость турпродукта, предварительные условия отказа от забронированного турпродукта.

**Уведомление об условиях бронирования** - письменный документ, подтверждающий получение Исполнителем от Заказчика Заявки на бронирование и доступность указанного в этой заявке турпродукта для бронирования по состоянию на момент рассмотрения заявки, но без гарантии доступности бронирования в более поздний момент времени, Уведомление содержит сведения о предварительном составе услуг, входящих в турпродукт, основные свойства таких услуг, условия и порядок бронирования турпродукта, предварительную стоимость турпродукта, предварительные условия отказа от забронированного турпродукта.

**Счет** – это документ, устанавливающий размер, способ и срок оплаты Турпродукта или отдельной туруслуги в соответствии с Листом бронирования.

**Ваучер** - это документ, подтверждающий факт бронирования и полной оплаты отеля, в котором указаны номер брони, название отеля, его адрес и контактные данные, период проживания, тип и категория жилья, количество ночей, информация о проживающих и включенные в стоимость услуги (например, схема питания). Ваучер также может быть выдан в качестве подтверждения при бронировании иной туруслуги, например, на экскурсионное обслуживание, трансфер и т.д.

**Маршрут-квитанция** или **itinerary receipt** - визуальное воспринимаемое пригодное для вывода в печать отображение информации, содержащейся в электронном билете. Маршрут-квитанция удостоверяет договор воздушной перевозки, заключенный между пассажиром и авиакомпанией. В маршрут-квитанции указана информация о маршруте, номерах рейсов, времени вылета, аэропорте вылета и так далее.

**Реализация туристского продукта** – деятельность Исполнителя (Туроператора/Турагента) по заключению договора о реализации туристского продукта с Заказчиком Туристского продукта, а также деятельность Исполнителя (Туроператора) и (или) третьих лиц по оказанию Туристу услуг в соответствии с данным договором.

**Турист** – лицо, посещающее место временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в месте временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в месте временного пребывания.

Везде, где по тексту настоящего договора указан Турист, имеются ввиду также третьи лица, в интересах которых действует Турист, сопровождающие его/сопровождаемые им лица, в том числе несовершеннолетние.

**Туристский продукт (Турпродукт)** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации Туристского продукта;

**Туроператорская деятельность** – деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом;

**Туроператор** – в рамках взаимоотношения Сторон, регулируемых настоящим Договором, под термином Туроператор понимается юридическое лицо, указанное в Приложении № 2к настоящему Договору.

**Электронный билет** или **e-ticket** — это электронный документ, удостоверяющий договор перевозки между пассажиром и компанией-перевозчиком. В отличие от авиабилета на бумажном носителе, электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных перевозчика.

**Экстренная помощь** - действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с настоящим Федеральным законом

## 2. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.1. Заказчик, основываясь на информации из рекламных материалов, размещаемых Исполнителем или по его указанию, направляет Исполнителю Заявку на бронирование туристского продукта с по форме Приложения №2 к Договору реализации туристского продукта ООО «Конти-Плюс Виват СПб». Заявка может быть подана в письменном виде, в том числе в форме электронного документа, любым способом, обеспечивающим ее получение Исполнителем. Исполнитель предоставляет Заказчику право самостоятельно совершать выбор туристского продукта, по информации содержащейся на сайте Исполнителя или в иных информационно-рекламных материалах, заказывать выбранный туристский продукт путем направления Заявки на бронирование, оплачивать его и осуществлять контроль за ходом исполнения Заявки.

2.2. Исполнитель рассматривает поступившую Заявку на бронирование в течение одного рабочего дня по результатам рассмотрения направляет Заказчику способом, установленным в заявке на бронирование, Уведомление об условиях бронирования по форме Приложения №4 к Договору и Счет на оплату по форме Приложения №6 к Договору.

Общая окончательная цена Туристского продукта указывается в Счете на оплату (Приложение №6 к Договору). Цена Турпродукта, указанная на сайте Исполнителя, является ориентировочной и может иметь отклонения от окончательной общей цены Турпродукта, указанной в Счете на оплату.

2.3. Приобретение Заказчиком Туристского продукта также может осуществляться с помощью сотрудников (уполномоченных менеджеров, операторов) Исполнителя, как в его офисе, так и посредством электронных средств связи, обеспечивающих возможность идентификации лица, направившего Заявку на бронирование. В рамках преддоговорных переговоров Заказчик получает необходимую и достаточную ему для принятия решения информацию любым удобным способом включая, но не ограничиваясь, электронной почтой, телефонными переговорами личными переговорами с сотрудниками Исполнителя в офисе.

2.4. До заключения Договора Заказчик знакомится с его условиями (полный текст с приложениями опубликован на сайте Исполнителя по адресу <http://conti-plus.ru/chastnyim-liczam.html> ), получает от Исполнителя необходимые разъяснения, а также сведения о реализуемых им Туристских

продуктах. Предварительная информация о перечне и потребительских свойствах таких Турпродуктов (в том числе их цене) предоставляется:

- по запросу Заказчика - в виде электронного документа, пригодного для чтения и вывода на печать;
- в офисе Исполнителя устно или на бумажном носителе.

### **Реализация Туристского продукта посредством интернет ресурсов Исполнителя**

2.5. При самостоятельном выборе турпродукта на сайте Исполнителя Заказчик, выбрав конкретный сформированный Туристский продукт, в соответствующем разделе на сайте оформляет и отправляет Исполнителю Заявку на бронирование в виде электронного документа, по содержанию аналогичного Приложению № 2 к Договору и Согласие на обработку персональных данных (Приложение №3).

2.6. Менеджер Исполнителя, получив такую Заявку на бронирование, регистрирует ее под определенным номером, который становится одновременно и номером Договора; проверяет возможность бронирования выбранного Турпродукта в требуемом количестве (по числу Туристов) на желаемую дату и в положительном случае отправляет на адрес электронной почты, указанной Заказчиком в Заявке на бронирование, Лист бронирования и Счет на оплату.

2.7. Получив Уведомление об условиях бронирования и Счет на оплату, Заказчик самостоятельно ознакамливается со всеми документами, регулирующими порядок реализации туристского продукта, в том числе с проектом Договора реализации туристского продукта, Общими правилами, Листом бронирования и Счетом, принимает решение о приобретении туристского продукта и производит оплату цены туристского продукта в полном объеме, в сроки, способом и по реквизитам, указанным в Счете.

### **Реализация Туристского продукта с помощью сотрудников Исполнителя**

2.8. При приобретении Заказчиком Туристского продукта или его компонентов с помощью сотрудников Исполнителя (п. 2.3 настоящего Договора), Заказчик может поручить Исполнителю подбор для него нескольких альтернативных туристских продуктов, с целью последующего выбора наиболее оптимального для себя. В этом случае Заказчик оформляет Предварительную заявку на турпродукт, в которой указывает лишь отдельные обязательные или желательные для него параметры и/или потребительские свойства (как например, но не исключительно,- количество туристов, место пребывания, срок пребывания, способ перевозки, характеристика средств размещения, цена, экскурсионная программа и т.п.).

Такая заявка оформляется в письменном виде по форме, аналогичной Приложению № 2 к Договору, но с заполнением лишь отдельных граф и разделов потребительских свойств, обязательных или желательных для Заказчика. Данная заявка направляется Исполнителю способом, обеспечивающим идентификацию отправителя.

2.9. В течение не более одного рабочего дня с момента получения Исполнителем Предварительной заявки Стороны при необходимости проводят её согласование любым удобным для них способом, в целях подбора Турпродукта, наиболее удовлетворяющего пожеланиям Заказчика, получения от него дополнительных данных, уточнения сведений об услугах, включенных в Турпродукт и т.п.

2.10. По результатам согласования, Исполнитель в указанный срок направляет Заявителю тем же способом, которым была направлена Предварительная заявка или иным согласованным сторонами способом, вариант сформированного Туристского продукта, в наибольшей степени отвечающих желанию Заказчика, с указанием точного перечня услуг, подлежащих включению в предлагаемый Турпродукт и общей цены.

2.11. Заказчик, выбрав с помощью сотрудников Исполнителя (п. 2.3 настоящего Договора) из числа заранее сформированных и опубликованных на сайте (п. 2.4) или специально сформированных для него альтернативных Туристских продуктов (п. 2.10) тот, который он желает приобрести, оформляет Заявку на бронирование такого Туристского продукта в письменном виде по форме, приведенной в Приложение № 2 к настоящему Договору, в полном объеме с приложением Согласия на обработку персональных данных, которую направляет Исполнителю способом, обеспечивающим идентификацию отправителя.

Такой Заявке присваивается номер, который возможно узнать у менеджера Исполнителя. Номер заявки на бронирование указывается также в направляемых (передаваемых) Исполнителем в адрес Заказчика –проекте Договора, Уведомлении об условиях бронирования/Листе бронирования и Счете на оплату.

2.12. В случае согласия Заказчика относительно содержания направленного ему проекта Договора, Стороны проводят его надлежащее оформление, после чего Исполнитель направляет Заказчику тем же способом, которым была направлена Заявка на бронирование или иным согласованным сторонами способом, Уведомление об условиях бронирования и Счет на оплату.

2.13. Получив от Исполнителя Уведомление об условиях бронирования и Счет на оплату, Заказчик производит оплату Туристского продукта в объеме и в сроки, способом и по реквизитам, указанным в Счете. Оплата Счета или его предоплата является подтверждением факта ознакомления, понимания и согласия Заказчика со всеми данными, указанными в Договоре, Общих правилах, Уведомлении об условиях бронирования и Счете, получение информации о Турпродукте в объеме, необходимом и достаточном для совершения путешествия, и заключения Договора на таких условиях.

2.14. После внесения Заказчиком денежных средств по направляемому ему Счету на оплату, Исполнитель направляет Заявку на бронирование Туроператору для подтверждения наличия Турпродукта, выбранного Заказчиком.

2.15. В течение двух рабочих дней с момента получения Предварительной Заявки на бронирование, Исполнитель сообщает Заказчику о наличии либо отсутствии выбранного им Туристского продукта. При доступности туристского продукта для бронирования Исполнитель направляет Заказчику Лист бронирования. При недоступности туристского продукта для бронирования Исполнитель незамедлительно уведомляет Заказчика на электронный адрес, указанный в Заявке на бронирование.

2.16. В случае отсутствия у Туроператора Туристского продукта, полностью соответствующего полученной Заявке на бронирование, Исполнитель может предложить Заказчику альтернативный Туристский продукт, в наибольшей степени отвечающий потребительским свойствам, указанным в Заявке, а также предложить ему дополнительные услуги или замену услуг в Турпродукте, с указанием уточненной, окончательной цены. Такие предложения не являются отказом Исполнителя от исполнения Договора.

Заказчик может согласиться или отказаться от подбора альтернативного Турпродукта. В случае отказа, Договор, заключенный ранее между Заказчиком и Исполнителем считается недействительным. Финансовые последствия разрешаются путем возврата Заказчику денежных средств, внесенных им ранее в качестве погашения Счета на оплату по первоначальной Заявке на бронирование.

В случае если Заказчик дает согласие на подбор альтернативного Туристского продукта, Стороны проводят согласование новой Заявки на бронирование любым удобным для сторон способом. По результатам согласования Заказчик направляет тем же способом, которым была направлена первоначальная Заявка на бронирование, новую Заявку на бронирование по той же форме (Приложение № 2 к Договору) с указанием точного и окончательного перечня услуг, подлежащих включению в формируемый Турпродукт.

С момента подачи новой Заявки на бронирование первоначальная заявка и все предварительные переговоры аннулируются и не подлежат исполнению. Денежные средства, внесенные по Счету на оплату, зачисляются в счет оплаты по новому Счету на оплату в отношении новой Заявки на бронирование.

В случае если цена Турпродукта, указанного в новой Заявке на бронирование превышает цену Турпродукта по первоначальной Заявке на бронирование, Исполнитель направляет Заказчику новый Счет на оплату.

В случае если цена Турпродукта по новой Заявке на бронирование меняется в меньшую сторону, Заказчику возвращается разница стоимости Турпродукта по первоначальной и новой Заявке на бронирование. Новая Заявка на бронирование сохраняет номер первоначальной заявки.

2.17. Оформление Заявки на бронирование, в том числе с помощью сотрудников Исполнителя, и направление её Исполнителю свидетельствует о намерении Заказчика приобрести Турпродукт, соответствующий условиям, указанным в этой Заявке на бронирование.

2.18. Исполнитель, получив Заявку на бронирование, содержащую все необходимые для исполнения сведения проверив возможность бронирования соответствующего Турпродукта и его стоимость, направляет Заказчику Уведомление об условиях бронирования, Счет на оплаты сведения о туроператоре по форме приложения №6 к Договору реализации туристского продукта.

2.19. Исполнитель в рамках настоящего Договора может реализовать, а Заказчик приобрести услуги, не включенные в состав Турпродукта и не являющиеся его частью, как например, но не исключительно, - трансфер, экскурсионное обслуживание. На услуги, не входящие в состав турпродукта, оформляется Дополнительная заявка.

2.20. При личном общении Заказчика с представителем Исполнителя в офисе последнего или в точках продаж, заказ и согласование Турпродукта может происходить без составления письменных документов (Предварительная заявка, Заявка на бронирование). В указанном случае, при достижении согласия относительно турпродукта, Исполнитель передает Заказчику Уведомление об условиях бронирования, Счет на оплату и Сведения о туроператоре одновременно с подписанием Договора реализации туристского продукта, после чего направляет соответствующий запрос Туроператору для подтверждения наличия Турпродукта, указанного в Заявке на бронирование. В случае получения Исполнителем подтверждения от Туроператора возможности бронирования указанного Турпродукта, а со стороны Заказчика внесения средств по Счету на оплату, Заказчику направляется Лист бронирования любым удобным для сторон способом.

2.21. В случае отсутствия у Исполнителя Туристского продукта, полностью соответствующего полученной Заявке на бронирование и недостижении в ходе дальнейших согласований соглашения о замене Турпродукта в целом или включенных в него услуг, Исполнитель не выставляет Уведомление об условиях бронирования в порядке, предусмотренном п.п. 2.6, 2.18 настоящего Договора, что принимается Сторонами как отказ от заключения договора реализации Турпродукта.

2.22. После получения Заказчиком Листа бронирования и полной оплаты туристского продукта, но не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия, Исполнитель передает Заказчику Ваучер и Маршрут-квитанцию.

2.23. Подтверждением факта бронирования и оплаты Турпродукта или отдельной туристской услуги, являются следующие документы: на перевозку – билет (маршрут-квитанция); на размещение и дополнительное наземное обслуживание – ваучер.

2.24. Если ни одна из сторон не заявила в установленном Договором порядке о наличии у нее претензий все обязательства сторон считаются выполненными надлежащим образом и в срок. Дополнительное подписание акта оказания услуг не требуется.

### **3. СТОИМОСТЬ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

3.1. Общая стоимость туристского продукта указывается в Счете на оплату. Цены, составляющие стоимость туристического продукта, содержащиеся в Счете на оплату, могут быть указаны как в валюте РФ, так и в условных единицах. Курс условной единицы определяется по внутреннему курсу Туроператора.

3.2. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях Российской Федерации.

3.3. Расчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся путем внесения Заказчиком наличных денежных средств в кассу Исполнителя в офисе или точках продаж, в безналичной форме на расчетный счет Исполнителя либо иным не запрещенным законом способом. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу или на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Расчеты по настоящему договору могут производиться как единовременно, так и поэтапно. Избранный способ устанавливается в счете.

3.5. Задержка оплаты в результате действий банков или иных третьих лиц относится на счет плательщика. Последствиями несвоевременной оплаты могут быть как изменение цены туристского продукта, так и односторонний отказ Исполнителя от договора в связи с изменением существенных условий.

### **4. АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА, СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА и УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

4.1. С момента подачи Заявки на бронирование Турпродукта, до момента оплаты Турпродукта в порядке установленном Исполнителем, Заказчик имеет право в любое время отказаться от заказанного Турпродукта без наступления финансовых последствий для Сторон, следующими способами:

- Подать соответствующее заявление. Заявление об аннулировании Заявки на бронирование Турпродукта Заказчик может осуществить любым удобным для него способом, позволяющим отождествить лицо, заявившее о таком аннулировании с лицом, направившим Заявку на бронирование. Третье лицо, даже если оно прямо указано в настоящем Договоре или приложении к нему как Турист или лицо, сопровождающее или сопровождаемое Туристом, имеет право заявить об аннулировании Заявки на бронирование только при наличии документа, подтверждающего его полномочия на это.

- Неоплата Турпродукта в сроки, указанные в Счете, в том числе не полная оплата, по умолчанию принимается Сторонами как способ аннулирования Заявки на бронирование.

В обоих случаях Договор реализации туристского продукта считается не заключенным.

4.2. Договор считается заключенным с даты оплаты Заказчиком Счета, в том числе предоплаты, в порядке, установленном Исполнителем и действует до полного выполнения обязательств Сторонами.

4.3. Заключенный Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению участников Договора, оформленному в письменной форме.

Любые изменения в Туристский продукт допускаются по соглашению Сторон.

4.4. Под отказом Заказчика или Туриста от оплаченного Турпродукта (заявлением о расторжении договора) в настоящем Договоре понимаются любое из следующих действий:

- получение Исполнителем или Туроператором письменного Уведомления об отказе от Турпродукта или заявления и расторжении договора, направленного Заказчиком или Туристом в порядке, установленном п.

4.1 настоящего Договора;

- фактические действия (бездействие) Туриста, свидетельствующие об отказе от оплаченного Турпродукта, например, не явка на рейс, не прибытие в отель и т.д.

4.5. Заказчик, Турист или Исполнитель, вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны указанные лица при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, неблагоприятные семейные обстоятельства и т.п.).

4.6. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

4.7. Заказчик или Турист вправе отказаться от Турпродукта после его оплаты по иным причинам или без объяснения причин при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных им расходов.

В рамках Договора реализации туристского продукта к фактически понесенным расходам стороны относят: денежные средства, уплаченные Исполнителем третьим лицам, в том числе удержания поставщиков услуг, прямо связанные с расторжением договора реализации туристского продукта, агентские

вознаграждения, комиссионные платежи, оплаченные Исполнителем во исполнение обязательств по договорам с контрагентами, включая банковские комиссии за конвертацию валюты.

4.8. Компании поставщики туристских услуг, включенных в туристский продукт, являются самостоятельными субъектами хозяйственной деятельности и сами устанавливают условия отказа от услуг. Исполнитель предоставляет туристские услуги на условиях их поставщика. Содержание условий отказа доводится до сведения Заказчика письменно. Условия отказа Заказчика/Туриста от конкретного оплаченного Турпродукта отображаются в письменном виде в Листе бронирования. Заключая Договор и оплачивая турпродукт в соответствии с условиями, указанными в Счете Заказчик подтверждает ознакомление со всеми условиями Договора, в том числе с условиями последующего отказа от Турпродукта. Заказчик самостоятельно несет ответственность перед туристами за доведение до них условий отказа от туристских услуг, включенных в турпродукт.

4.9. Исполнитель вправе расторгнуть Договор в случае недобора минимального количества туристов в группе при условии последующего полного возврата Заказчику денежных средств, внесенных последним в качестве оплаты за Турпродукт по настоящему Договору, либо по согласованию с Заказчиком перенести дату поездки.

4.10. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику или Туристу убытков.

4.11. Отказ от Турпродукта после его оплаты предьявляется Заказчиком или Туристом в письменной форме, в сроки, обеспечивающие его рассмотрение и удовлетворение с наименьшим ущербом для участников Договора. Отказ от Турпродукта может быть направлен в электронном виде с приложением сканированных копий документов, указанных в абзаце 3 настоящего пункта, в формате PDF, при условии последующего их предоставления на бумажном носителе.

Отказ от Турпродукта подлежит рассмотрению Исполнителем в течение 10 дней со дня получения. Срок исчисляется с подтвержденной даты вручения отправления получателю, а при отправлении по электронной почте датой прочтения письма, а если она не может быть установлена, то на третий день с даты отправления. Уведомление об отказе от Турпродукта может быть подано в установленном виде непосредственно в офис Исполнителя лично Заказчиком или Туристом, или надлежаще уполномоченным представителем одного из них.

В уведомлении об отказе от Турпродукта указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество/сведения Заказчика, Туриста;
- 2) номер подлежащего расторжению Договора о реализации Туристского продукта и дата его заключения;
- 3) наименование Туроператора;
- 4) причины отказа от Турпродукта.

К уведомлению об отказе от Турпродукта прилагаются: копия Заявки на бронирование; копия Уведомления об условиях бронирования; копия Листа бронирования (при наличии), копия Счета; Ваучер; маршрут-квитанция (билет); копия документов, подтверждающих оплату приобретенного Турпродукта; документ, подтверждающий полномочия данного лица (если отказ предьявляет не Турист и не Заказчик); при наличии - иные документы, подтверждающие основание отказа.

Исполнитель по результатам рассмотрения уведомления об отказе от Турпродукта сообщает заявителю полную сумму понесенных расходов в письменном виде с приложением соответствующих документов.

4.12. При возникновении непредвиденной ситуации, как например, но неисключительно, перебронирование (overbooking) средства размещения или изменение рейса транспортного средства, до поступления Туроператору оплаты за Турпродукт, Туроператор сохраняет за собой право замены соответствующей услуги на аналогичную без ухудшения её качества. При невозможности предоставления туристской услуги с надлежащим качеством по независящим от Туроператора обстоятельствам, Уведомлении об условиях бронирования и Листе бронирования Туроператор сохраняет за собой право отказать Туристу в реализации Турпродукта с незамедлительным возмещением всех произведенных оплат или предложением иного Турпродукта в порядке, предусмотренном п. 2.16 настоящего Договора.

4.13. При возникновении непредвиденной ситуации, как например, но неисключительно, перебронирование (overbooking) средства размещения или изменение рейса транспортного средства, указанных в ваучерах и перевозочных документах, выданных Туроператором и произошедших во время путешествия не по вине Туроператора, Туроператор сохраняет за собой право предложить Туристу без изменения стоимости Турпродукта и ухудшения качества услуг, замену туруслуги, оказание которой оказалось не возможным, на равноценную. При невозможности замены туруслуги на равноценную, Туроператор и Турист принимают все меры для обеспечения безопасности Туриста, в необходимых случаях вплоть до оказания экстренной помощи, добросовестно действуя при этом с соблюдением интересов Сторон.

4.14. С момента поступления оплаты, в том числе предоплаты по Счету, т.е. с момента заключения настоящего Договора реализации Турпродукта, внесение изменений в Турпродукт может осуществляться Заказчиком исключительно путем подачи Дополнительной заявки на бронирование - на изменение вида, объема, категории или сроков предоставления услуг. Такая Заявка подается исключительно в письменном виде, в том числе в форме электронного сообщения. Согласование возможности выполнить замену, сообщение о наличии заявленных поставщиками услуг требований о дополнительной оплате или

удержаниях, связанных с внесением изменений в документы, осуществляются в порядке переписки Исполнителя и Заказчика/Туриста, в том числе электронной. По результатам согласования сторонами формируется новая Заявка на бронирование, имеющая номер первоначальной заявки, но с измененной датой и временем подачи.

4.15. На новую Заявку на бронирование выставляется новое Уведомление об условиях бронирования, содержащее указание на заявку и сведения об условиях замены услуги в Турпродукте. Одновременно с новым Уведомлением об условиях бронирования Исполнитель выставляет новый Счет на оплату. В случае уменьшения стоимости Турпродукта Заказчик подает заявление о возврате переплаты, с указанием основания ее возникновения, размера суммы переплаты и расчетного счета для перечисления излишне уплаченных денежных средств. После получения Исполнителем от Туроператора соответствующего подтверждения о бронировании, Заказчику выдается новый Лист бронирования.

4.16. С момента выставления Исполнителем новых Уведомления об условиях бронирования и Счета, все предыдущие Заявки на бронирование, Уведомления об условиях бронирования, Листы бронирования и Счета теряют юридическую силу. Уведомление об условиях бронирования и Лист бронирования, содержащие указание на новую Заявку, могут содержать условия отказа от Турпродукта отличные от указанных в предыдущих Уведомлении об условиях бронирования и Листе бронирования. При урегулировании взаимоотношений, Стороны руководствуются исключительно конечными Заявкой на бронирование и Уведомлении об условиях бронирования и Листе бронирования.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **5.1. Исполнитель обязан:**

#### **Действуя как Турагент**

5.1.1 предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением к Заявке на бронирование (Приложение №2 к Договору);

5.1.2 не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. В случае если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации, Исполнитель не позднее 24 часов до начала путешествия обязан передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в Туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, договор страхования, заключенный в пользу Туриста (страховой полис);

5.1.3 при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках (маршрут-квитанцию);

5.1.4 выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Исполнителем отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

5.1.5 выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

5.1.6 принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

5.1.7 обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

5.1.8 уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

5.1.9 согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (Приложение №2 к Договору);

5.1.10 предоставить Заказчику копию доверенности, выданной Туроператором, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

5.1.11 передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом.

5.1.12 в случае изменения даты, времени убытия/прибытия перевозчика, отмены рейса, изменения потребительских свойств Турпродукта, своевременно информировать Заказчика/Туриста, путем направления соответствующего сообщения на адрес электронной почты или способом смс-оповещения на номер телефона, указанные Заказчиком при заключении настоящего договора (уведомления об изменении времени или даты убытия/прибытия перевозчика, отмены рейса или иных сведений, связанных с оказанием услуг перевозки пассажира, направленные от имени компании перевозчика, являются надлежащим исполнением обязательств по настоящему пункту и не требуют дублирования информации непосредственно Исполнителем);

5.1.13 использовать, полученные от Заказчика персональные данные его самого и Туриста исключительно в целях исполнения настоящего договора. По заверению Заказчика о согласии Туриста, обрабатывать его персональные данные, осуществлять их передачу иным третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый Туристский продукт: перевозчикам, отелям и т.п. с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» от 27.06.2006 г. Соблюдать конфиденциальность и безопасность при обработке персональных данных, в соответствии с требованиями ст. 19 указанного Федерального закона.

#### **Действуя как Туроператор**

5.1.14 помимо обязанностей, указанных в пунктах 5.1.1-5.1.13 Общих правил, оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком/Туристом.

#### **5.2. Исполнитель имеет право:**

5.2.1 аннулировать Заявку на бронирование Турпродукта или отказать в реализации Турпродукта в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты, а также в связи с непредоставлением или предоставлении Заказчиком недостоверных данных, в порядке, предусмотренном Договором;

5.2.2 по согласованию с Заказчиком/Туристом в целях обеспечения безопасности Туриста или оказания услуг с наилучшим качеством менять услуги, включенные в турпродукт, на равноценные изначальным условиям обслуживания. Туроператор в таких случаях не несет какой-либо ответственности перед Заказчиком.

#### **5.3. Заказчик обязан:**

5.3.1. Своевременно предоставлять Исполнителю документы и сведения, необходимые для заключения и исполнения Договора, согласно перечню, полученному от менеджера или на сайте Исполнителя;

5.3.2. оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

5.3.3. довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения им путешествия;

5.3.4. предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении №2 к Договору), или письменное заверение, в порядке, установленном ст.431.2 Гражданского кодекса РФ, о согласии всех Туристов, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

5.3.5. предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Уведомлению об условиях бронирования и Листу бронирования (Приложение №4);

5.3.6. предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты).

5.3.7. Довести до сведения Исполнителя информацию о наличии у Туристов различного рода заболеваниях и связанных с ними медицинских противопоказаниях (применительно к смене климатических условий, разного видам передвижения, особенностям национальной кухни, использованию лекарственных средств и т.п.)

5.3.8. Довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе в «Перечне информации, доводимой до Заказчика/Туриста», приведенном в Приложении №5 к Договору, а также передать Туристу Уведомление об условиях бронирования и Лист бронирования, Ваучер, маршрут-квитанцию (билет) и другие документы, полученные от Исполнителя и необходимые для совершения им путешествия.

#### **Заказчик обязан довести до Туриста следующие требования, Турист обязан:**

5.3.9. До начала путешествия ознакомиться с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452, а также информацией о конкретном Исполнителе, с содержанием Договора и приложений к нему. При необходимости обратиться к Исполнителю по телефону или электронной почте за разъяснениями;

5.3.10. своевременно прибыть к месту начала путешествия - на железнодорожный, автобусный вокзал или иному месту, указанному в Листе бронирования и при необходимости – в SMS-сообщении, присылаемом на его телефон накануне выезда;

5.3.11. во время путешествия иметь при себе все необходимые для осуществления путешествия документы, в том числе паспорт, свидетельство о рождении малолетнего Туриста, полис обязательного медицинского страхования, согласие на выезд для несовершеннолетнего Туриста;



- 5.3.12. соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами;
- 5.3.13. незамедлительно информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;
- 5.3.14. освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.
- 5.3.15. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- 5.3.16. соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, в зоны с особым режимом, а также в странах транзитного проезда. В частности, самостоятельно обеспечить наличие действующей визы, если это не является предметом настоящего Договора;
- 5.3.17. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, строго выполнять указания сопровождающих на маршруте следования гидов-экскурсоводов, инструкторов-проводников;
- 5.3.18. сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- 5.3.19. самостоятельно оплачивать дополнительно заказанные услуги, не входящие в стоимость Турпродукта;
- 5.3.20. иностранным туристам - находиться в России в соответствии с категорией выданной визы и покинуть страну незамедлительно по окончании срока действия визы.

#### **5.4. Заказчик имеет право:**

- 5.4.1. Получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;
- 5.4.2. Получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- 5.4.3. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Договором, требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий Договора;
- 5.4.4. Обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь, травма, семейные обстоятельства и пр.), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

#### **5.5. Турист имеет право:**

- 5.4.5. получить необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- 5.4.6. на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 5.4.7. на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, содействия представителя Исполнителя в беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- 5.4.8. в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Договором, на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий Договора о реализации Туристского продукта;
- 5.4.9. содействие органов власти (органов местного самоуправления) места временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- 5.4.10. на беспрепятственный доступ к средствам связи.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.
- 6.2. Исполнитель, действующий как Турагент, отвечает перед заказчиком за выполнение договора реализации туристского продукта в части установленной пунктами 5.1.1-5.1.13 Общих правил.
- 6.3. Исполнитель, действующий как Туроператор, отвечает перед заказчиком и туристом за выполнение договора реализации туристского продукта в части, установленной пунктами 5.1.1-5.1.14 Общих правил.
- 6.4. Туроператор отвечает перед Туристами за действия (бездействие) третьих лиц, на которых им возложено исполнение части или всех его обязательств, входящих в сформированный им Туристский продукт, за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральными законами и иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, при которых ответственность перед Туристом несет третье лицо.

6.5. За убытки, причиненные Туристу вследствие отмены или изменения времени отправления поездов, судов и иных транспортных средств, ответственность за что в соответствии с российским и международным законодательством несёт перевозчик. Договор перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет или иной перевозочный документ, выписанный на имя Туриста, является самостоятельным договором Туриста (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.6. В случае, если Турист во время путешествия отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в Турпродукт, по любым причинам, а также, если поездка Туриста прерывается по причине, связанной с нарушением Туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Исполнителя причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

6.7. В случае, если из-за отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением правомочных лиц Туристу отказано в возможности въезда в страну временного пребывания, в зоны с особым режимом, либо в возможности использования того или иного вида транспорта или в проживании в забронированной гостинице, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

6.8. Утрата, кража личного багажа, ценностей и документов Туриста в период поездки не входят в сферу ответственности Исполнителя.

## **7. НЕПРЕОДОЛИМЫЕ ОСТОЯТЕЛЬСТВА (ФОРС-МАЖОР)**

7.1 Исполнитель, Заказчик, Турист освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в случае если это явилось следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые они не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таковым относятся следующие обстоятельства: эпидемия, землетрясение, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, пожар, другие стихийные бедствия и катаклизмы, техногенные катастрофы, массовые беспорядки, террористический акт, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, неожиданные отмена или существенное изменение автобусного, паромного и другого транспортного сообщения, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

7.2 При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения участниками Договора своих обязательств по нему может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, любой из участников Договора вправе отказаться от исполнения обязательств по нему, и в этом случае возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком по настоящему Договору, производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.

## **8. ПОРЯДОК и СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1 При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в Туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих услуги, Туристу надлежит незамедлительно обратиться к Исполнителю и представителям принимающей стороны на местах, лично или по телефонам, указанным в Уведомлении об условиях бронирования и Листе бронирования и /или Ваучере.

8.2 В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туристом Исполнителю в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

8.3. Претензия туриста должна содержать сведения о Договоре реализации туристского продукта, о Турагенте и Туроператоре, об обстоятельствах, послуживших поводом для претензии, о мерах, принятых туристом для урегулирования в порядке, установленном п.8.1. Общих правил, о предлагаемом способе урегулирования.

8.4 В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

8.5 В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.6 Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации Туристского продукта Турист вправе предъявить непосредственно к организации, предоставившей Исполнителю (туроператору) финансовое обеспечение.

8.7 Финансовым обеспечением туроператора является соответствующий Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Сведения о лице, предоставившем финансовое обеспечение туроператора и сумму финансового обеспечения содержатся в Приложении №7 к Договору реализации туристского продукта.

8.8 Основанием для выплаты страховщиком страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить Туристу и (или) Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, если это является существенным нарушением условий настоящего договора.

8.9 Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» ([www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru), тел.: +7 (499) 678-12-03 (круглосуточно)).

Оказание экстренной помощи включает в себя:

- перевозку туриста в место окончания путешествия по усмотрению объединения туроператоров авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом;
- обеспечение временного проживания туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;
- доставку туриста от места расположения гостиницы в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
- организацию питания туриста с учетом физиологических норм питания человека;
- обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
- обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
- адрес места нахождения туриста (туристов);
- номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);
- контактная информация автора обращения;
- обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи.

Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.