

**Договор  
реализации Туристского продукта/Туристской услуги  
(публичная оферта)**

**Общество с ограниченной ответственностью «ЕЦБ»** в лице Генерального директора **Ли-Ю Яна Александрович**, действующего на основании Устава (далее – Туроператор), предлагает заключить договор на указанных ниже условиях. Данный договор выполнен в виде публичной оферты и размещен на официальном сайте Туроператора <https://ecb-hotels.ru>, в соответствии со ст. 435 ГК РФ.

Акцепт публичной оферты производится Заказчиком одним посредством выполнения Заказчиком полной или частичной оплаты по данному договору.

С момента акцепта оферты договор реализации продукта считается заключенным в письменной форме в соответствии со ст. 434 ГК РФ.

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ**

Туристский продукт (Тур) – комплекс услуг, в который включены услуга по размещению в средстве размещения на территории Российской Федерации и хотя бы одна дополнительная услуга, предусмотренная частью третьей ст. 9.1. №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", согласно которой при формировании туристского продукта в сфере внутреннего туризма и въездного туризма в состав такого туристского продукта могут быть включены следующие дополнительные услуги:

перевозка туриста любым видом транспорта;

услуги экскурсовода (гида), в том числе оказываемые экскурсоводами (гидами);

услуги гида-переводчика, в том числе оказываемые гидами-переводчиками;

услуги инструктора-проводника.

Туристская услуга - в настоящем Договоре подразумевается отдельно реализуемая услуга, а именно услуга по перевозке или размещению, экскурсия, трансфер или любая иная услуга.

Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт/туристскую услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях, без занятия оплачиваемой деятельностью.

Заявка - это заказ, в котором определен конкретный перечень услуг, срок их предоставления, и стоимость.

Подтверждение – документ, оформленный в письменном и электронном виде, в том числе в виде приложения к Договору, в котором определен конкретный перечень Услуг и срок их предоставления, стоимость и срок оплаты Услуг Заказчиком.

Туроператор – организация, осуществляющая деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, выбранная Заказчиком для реализации Туристского продукта по данному Договору.

Турагент – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации Туристского продукта, сформированного Туроператором.

Электронная путевка - документ, сформированный в электронной форме в единой информационной системе электронных путевок (ЕИС) на основе сведений, содержащихся в договоре о реализации туристского продукта и представленных туроператором в порядке, установленном Федеральным законом ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года.

Единая информационная система электронных путевок – государственная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий и обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование сведений, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, и иных сведений, подлежащих представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, в порядке, установленном Федеральным

законом ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года.

Категория отеля - под категорией отеля стороны понимают категорию, которой соответствует отель по официально существующей в стране (месте) пребывания классификации, или, в случае отсутствия таковой, по его соответствию общепринятой звездной классификации, степень соответствия которой определяется Туроператором самостоятельно по каталогам или проспектам отеля. В этом случае классификация отеля является условной и носит ориентировочный характер. Индивидуальная оценка класса отеля Туроператором не является основанием для предъявления претензий.

Трансфер — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в место временного пребывания (отдыха) до места его размещения.

Экскурсия - услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

Ваучер – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав турпродукта, и подтверждающих наличие права на их получение.

Бронь – закрепление за определенным туристом (пассажиrom) мест в гостиницах или на транспортных средствах, на определенную дату.

## **1. Предмет договора.**

1.1. Туроператор обязуется сформировать и реализовать Заказчику Туристский продукт или Туристскую услугу на территории Российской Федерации, а Заказчик обязуется принять Туристский продукт (далее – турпродукт) или Туристскую услугу и уплатить за него денежную сумму (стоимость) в соответствии с условиями Договора.

1.2. По настоящему Договору Туроператор предоставляет Заказчику Турпродукт или Туристскую услугу/услуги, перечень и потребительские свойства которых указаны в Подтверждении, являющимся неотъемлемой частью Договора:

## **2. Сведения о туроператоре**

*2.1. В Едином федеральном реестре туроператоров содержатся следующие сведения о Туроператоре которые размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти – [www.econom.gov.ru](http://www.econom.gov.ru)*

*Реестровый номер: В031-00161-00/04513861*

*Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью "Единый Центр Бронирования"*

*Сокращенное наименование: ООО «ЕЦБ»*

*Адрес, место нахождения: 194363, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН. ТЕР. Г. ПОСЕЛОК ПАРГОЛОВО, УЛ ЗАРЕЧНАЯ, Д. 45, К. 1, СТР. 1, КВ. 1035*

*Адрес официального сайта в сети "Интернет": <https://ecb-hotels.ru/>*

*ИНН: 7840083647*

*ОГРН: 1187847249281*

*Адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность: нет*

*Общий размер финансового обеспечения: 500000*

*Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм, въездной туризм*

*Способ финансового обеспечения: Договор страхования*

*Размер финансового обеспечения: 500000 рублей*

*Документ: № 004197 от 11.12.2025*

*Срок действия финансового обеспечения: с 25.12.2025 по 24.12.2026*

*Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: АО "ОСК"*

*Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: нет*

2.2. Туроператор, предоставляя Заказчику Туристский продукт или Туристскую услугу, действует на основании договоров, заключенных с поставщиками услуг или другими туроператорами, которые оказывают или предоставляют на реализацию запрашиваемые Туристские услуги или формируют турпродукт для реализации.

2.3. Заказчик вправе запросить и получить у Туроператора копию свидетельства о внесении сведений о туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров.

2.4. Информация о финансовом обеспечении на новый срок размещается на интернет-сайте Туроператора <https://ecb-hotels.ru/>, а также на сайте уполномоченного органа исполнительной власти, Министерства экономического развития РФ – [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)

### **3. Порядок бронирования и подтверждения заявки на турпродукт.**

3.1. При бронировании турпродукта или Туристской услуги Заказчик направляет и/или согласовывает с Туроператором заявку на получение Турпродукта или Туристской услуги, в которой должны быть указаны достоверные персональные данные и реквизиты Заказчика и лиц, в интересах которых заключается настоящий Договор (далее – Туристы): Ф,И.О., паспортные данные и гражданство Заказчика (-ов), его (их) дата рождения, телефон и/или электронная почта, адрес (регистрации) проживания, сроки путешествия, название отеля (средства размещения), условия размещения, тип питания, необходимость перевозки, другие дополнительные услуги. Заявка может быть подана в электронном виде посредством ее формирования на официальном сайте Туроператора <https://ecb-hotels.ru/>, по электронной почте или иным установленным Договором способом. Непредоставление перечисленных в данном пункте данных является основанием для отказа в заключении Договора со стороны Туроператора.

3.2. Туроператор в течение 3 рабочих дней, а при наличии возможности – в более короткий срок подтверждает Заказчику возможность формирования Турпродукта с предоставлением заказанных услуг или отдельной Туристской услуги в соответствии с условиями, перечисленными в заявке и указываемые в п.1.3. настоящего Договора. Подтверждение бронирования высылается на электронный адрес Заказчика, указанный при бронировании и/или заключении настоящего Договора. В случае невозможности подтвердить бронирование Турпродукта или Туристской услуги Туроператор уведомляет об этом Заказчика установленным Договором способом. В этом случае настоящий Договор считается незаключенным, а уплаченные Заказчиком денежные средства подлежат возврату в 10-дневный срок.

3.3. Любое изменение подтвержденной заявки (бронирования и заказа турпродукта или Туристских услуг) должно быть письменно запрошено (подтверждено) Заказчиком. Если по инициативе Заказчика происходит изменение подтвержденной заявки, Заказчик оплачивает Туроператору возможные фактически понесенные последним расходы (затраты, связанные с перебронированием или новым бронированием Турпродукта или услуг), которые определяются услугами заказанного турпродукта или Туристской услуги.

### **4. Условия предоставления (реализации) турпродукта или Туристских услуг.**

4.1. Турпродукт (Туристская услуга) предоставляется Заказчику Туроператором при условии подписания настоящего Договора и полной оплаты Турпродукта или Туристской услуги.

4.1.1. Обязательство Заказчика по оплате стоимости Туристского продукта или Туристской услуги считается фактически исполненным с момента оплаты при заключении Договора и внесения денежных средств в кассу Туроператора в порядке, указанном в п. 6.3 настоящего договора, в размере, указанном в Подтверждении, либо оплаты любым иным согласованным сторонами способом, не противоречащим законодательству Российской Федерации.

4.1.2. Заказчик, заключивший настоящий Договор, представляет Туристов, указанных в Подтверждении, заявке на бронирование и/или ваучере, выдаваемом Туроператором Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора, и действует от их имени. Заказчик, заключая настоящий Договор, подтверждает у него наличие полномочий действовать от имени Туристов.

4.2. Обязательство исполнить обязательства по Договору наступает у Туроператора после оплаты стоимости услуг Заказчиком - внесения в кассу Туроператора денежных средств в порядке и на условиях, указанных в п. п. 6.2. и 6.4. настоящего Договора.

4.3. При бронировании и последующей реализации Турпродукта или Туристских услуг Туроператор информирует Заказчика в необходимом объеме о потребительских свойствах турпродукта/услуг: о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, о

средстве размещения (гостиница, пансионат, отель, другое), адресе нахождения средства размещения и его категории, услуге питания, услуге перевозки (при наличии) стоимости Туристских услуг и иных сведениях об основных потребительских свойствах услуг.

Заказчик, заключая настоящий Договор, подтверждает, что он ознакомлен с информацией о потребительских свойствах предоставляемого Турпродукта и Туристских услуг, предоставляемых Туроператором, в том числе ознакомлен с информацией, размещенной на Интернет-сайте Туроператора - <https://ecb-hotels.ru/>. Аналогичная, размещенная на сайте, информация содержится в рекламных текстово-описательных и ценовых каталогах Туроператора. Дополнительная информация (при необходимости) предоставляется Заказчику при заключении (подписании) настоящего Договора: памятка, необходимость наличия у Заказчика санаторно-курортной карты, справки о прививках и эпид. окружении, а также других документов.

4.4. Условия путешествия и общая цена Турпродукта или Туристской услуги указываются в настоящем Договоре и ваучере, которые выдаются Заказчику.

При приобретении Заказчиком услуги перевозки авиа- или железнодорожным транспортом (как в составе Туристского продукта, так и отдельно) и после полной оплаты указанной услуги, Туроператор не позднее 24 часов до начала оказания услуг выдает Заказчику электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Заказчика на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в настоящем Договоре маршруту, и оформленный на основании данных документа, предоставленного Заказчиком и удостоверяющем его личность. В случае, если оплата Турпродукта или Туристских Услуг произведена менее, чем за 24 часа, то Туроператор выдает указанный документ в кратчайшие сроки, но в любом случае до момента начала оказания услуг.

Согласно положениям настоящего Договора, после полной оплаты Заказчиком услуги размещения в гостинице или ином средстве размещения отдельно (Туристская услуга) или в составе Туристского продукта, Туроператор выдает Заказчику ваучер, подтверждающий бронирование и получение места в гостинице или ином средстве размещения на условиях, согласованных Сторонами в настоящем Договоре. Ваучер выдается не позднее 24 часов до начала оказания услуг, а в случае, если оплата Турпродукта или Туристских Услуг произведена менее, чем за 24 часа, то Туроператор выдает указанный документ в кратчайшие сроки, но в любом случае до момента начала оказания услуг.

Основанием, подтверждающим согласование Сторонами всех существенных условий путешествия (заявленных в турпродукте туристских услуг или отдельных услуг), являются настоящий Договор, ваучер, кассовый чек, выдаваемые Заказчику после полной оплаты Турпродукта или Туристской услуги в соответствии с п. п. 6.2 - 6.3. настоящего Договора. Указанные документы содержат необходимую информацию о потребительских свойствах Турпродукта или Туристской услуги и являются неотъемлемой частью настоящего Договора (ваучер на размещение, ваучер на перевозку, при ее наличии и приобретении Заказчиком, чек).

## **5. Обязанности сторон.**

### **5.1. Заказчик обязан:**

5.1.1. Предоставить Туроператору в письменной или электронной форме при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании турпродукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая персональные данные, в соответствии с перечнем, указанным в п.3.1. Договора) и документы для оформления путешествия (заключения сделки/договора). Непредоставление Заказчиком информации о каких-либо требованиях к услугам освобождает Туроператора от ответственности за неисполнение таких требований. Непредоставление Заказчиком надлежащим образом оформленных документов или их копий, необходимых для заключения Договора, является основанием для отказа Туроператором в предоставлении услуг по Договору.

5.1.2. После подтверждения Туроператором бронирования турпродукта (согласования турпродукта) или отдельной Туристской услуги и подписания настоящего договора, произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

5.1.3. Принять от Туроператора все исполненное последним в соответствии с Договором.

5.1.4. Если Заказчик, подписавший настоящий Договор, представляет интересы группы Туристов и/или иных заказчиков, указанных в заявке/ваучере, Заказчик обязан нести ответственность перед последними за достоверную передачу информации о порядке разрешения споров и предъявления претензий, установленном настоящим договором в соответствии Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

5.1.5. Заказчик и/или Туристы обязаны соблюдать правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа (или иных перевозчиков), правила общественного поведения и законодательство в месте путешествия (временного пребывания), правила проживания в отеле (иных средствах размещения), а также обеспечить у себя наличие необходимых надлежащим образом оформленных действительных документов, необходимых для выполнения указанных правил и требований. Туроператор не несет ответственность при нарушении Заказчиком (или Заказчиками) вышеперечисленных правил.

5.1.6. Заказчик и/или Туристы обязаны производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер в отеле (ином средстве размещения) в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем (средством размещения) и не входящие в заказанный и оплаченный турпродукт или услугу размещения, бережно относиться к имуществу средств размещения и не допускать его порчу. В случае, если Заказчиком и/или Туристами совершены действия или допущено бездействие, которые повлекли возникновение материального ущерба у средства размещения или иных третьих лиц, то Заказчик и/или Туристы обязуются компенсировать данный ущерб самостоятельно напрямую средству размещения, третьим лицам или через Туроператора.

5.1.7. Заказчик несет ответственность за нарушение либо несоблюдение Заказчиком и Туристами требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны (места) пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения и т.д.). Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него или Туристов таких документов и невозможность их получения либо представления.

5.2. Туроператор обязан:

5.2.1. Предоставить Заказчику Турпродукт или Туристскую услугу, в соответствии с согласованными в Договоре потребительскими свойствами всех оплаченных услуг.

5.2.2. В случае невозможности предоставить подтвержденные услуги, изменения стоимости услуг, а также их условий, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах.

В случае невозможности предоставления услуг в согласованном средстве размещения (гостинице, отеле и т.п.), Туроператор имеет право произвести замену средства размещения и обеспечить размещение Заказчиков в ином средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории или категорией выше. Совершение Заказчиком и/или Туристами действий по заселению в иное средство размещения приравнивается к согласию Заказчика и/или Туристов на такую замену.

5.2.3. Предоставлять Заказчику достоверную информацию о Турпродукте/Туристской услуге, необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме в объеме, предусмотренном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ».

5.2.4. Осуществлять передачу сведений о заключении и исполнении настоящего Договора в Единую государственную систему электронных путевок в порядке и сроки,

установленные Федеральным законом ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года, за исключением случаев, когда Туроператор освобожден от исполнения такой обязанности либо ему предоставлена отсрочка по исполнению такой обязанности.

5.3. Обработка персональных данных Заказчика и Туристов, в чьих интересах действует Заказчик, осуществляется на основании п. 5 ч.1 ст. 6 Федерального закона ФЗ-152 «О персональных данных» в целях заключения и исполнения настоящего Договора, а также на основании п. 11. ч.1. ст. 6 Федерального закона ФЗ-152 «О персональных данных» в целях передачи данных в ГИС «Электронная путевка». Отдельное согласие на обработку персональных данных для целей заключения и исполнения настоящего Договора, а также для передачи сведений в ГИС «Электронная путевка» не требуется. Заказчик несет самостоятельную ответственность за наличие у него достаточных прав на предоставление персональных данных Туристов в целях заключения и исполнения настоящего Договора.

## **6. Цена и порядок расчетов.**

6.1. Цена Турпродукта или Туристской услуги определяется в соответствии с конкретным перечнем заявленных Заказчиком Туристских услуг, согласовывается Сторонами на момент бронирования и указывается в российских рублях в Подтверждении.

6.2. Оплата по Договору производится Заказчиком в порядке наличного расчета – внесением денежных средств в кассу Туроператора, безналичным путем – переводом денежных средств на банковский счет Туроператора, либо иным способом, согласованным Сторонами, и не противоречащим законодательству Российской Федерации

6.3. Заказчик оплачивает Туроператору 100% стоимости Турпродукта или Туристской услуги в размере, указанном в Подтверждении, или согласно выставленного счета, в сроки, указанные в Подтверждении.

6.4. Нарушение Заказчиком порядка оплаты, указанного в п. 6.3 настоящего Договора считается односторонним отказом от забронированного Турпродукта или Туристской услуги (аннуляцией заявки) по инициативе Заказчика. В этом случае Заказчик оплачивает Туроператору фактически понесенные последним расходы в соответствии со ст. 32 Федерального закона «О защите прав потребителей».

6.5. Факт полной оплаты Заказчиком Туристского продукта или Туристской услуги (в порядке наличного платежа) подтверждается выданным Туроператором Заказчику кассовым чеком и является основанием для оформления и передачи необходимых сопроводительных документов на Турпродукт или Туристскую услугу.

## **7. Ответственность сторон.**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Туроператор является исполнителем по настоящему Договору и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед Туристом и (или) Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени

7.2.1. Туроператор не несет ответственность перед Заказчиком за услуги авиаперевозчика, железнодорожного или иного перевозчика, а также за отмену или

изменения времени отправления авиарейсов или поездов (иного транспорта) по вине перевозчика. Заказчик имеет право предъявить претензию о возмещение убытков непосредственно перевозчику.

7.3. В случае отказа Заказчика от исполнения договора, Заказчик оплачивает Туроператору фактически понесенные последним расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

7.4. В случае отказа Туроператора от исполнения обязательств по настоящему договору, Туроператор возмещает Заказчику (заказчику) понесенные убытки.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы.**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть официально подтверждено компетентными государственными 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.

8.2. Обстоятельствами непреодолимой силы в соответствии с настоящим договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте, пробки на дорогах, скопление транспорта на границах; погодные условия, стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения; распространения инфекционных заболеваний, эпидемии, а также действия властей, посольств, принятие законов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих осуществлению условий данного договора.

8.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком по настоящему Договору, производится за вычетом фактических расходов Туроператора.

## **9. Изменение и расторжение договора.**

9.1. 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 Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие непредвиденные обстоятельства).

9.2. В случае изменения и/или отказа Заказчика от исполнения (расторжения) Договора, и/или отказа Заказчика от услуг Туроператора, а также в иных случаях, предусмотренных положениями Договора, Заказчик возмещает Туроператору фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, к которым помимо прочего относятся денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (поставщикам услуг) до момента получения от Заказчика письменного уведомления об изменении или расторжении Договора и/или отказе Заказчика от подтвержденного турпродукта, а также неустойки и удержания, оплаченные или подлежащие оплате Туроператором третьим лицам. Фактически понесенными расходами Туроператора признаются расходы, вызванные отказом

Заказчика от турпродукта по любым причинам (фактическое наличие причин должно подтверждено Заказчиком документально), в том числе неустойки и удержания, выплачиваемые Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, средствам размещения, перевозчику и иным лицам) во исполнение настоящего Договора.

9.3. Все изменения (дополнения) к настоящему Договору будут считаться действительными, если они совершены в письменной форме, подписаны обеими сторонами. Допускается внесение изменений (дополнений) посредством обмена сканированными документами.

## **10. Порядок предъявления претензий и разрешения споров.**

10.1. В случае ненадлежащего оказания или неоказания туроператором оплаченных услуг, Заказчик обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, администрацию средства размещения для своевременного принятия последними мер по устранению недостатков оказываемой услуги. Невыполнение указанного требования может являться основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Заказчика. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения недостатков услуг, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора (окончания срока путешествия) предъявить письменную претензию туроператору. Претензия подлежит рассмотрению туроператором в течение 10 дней со дня ее получения.

Претензия должна содержать следующие сведения:

- Фамилия, имя и отчество Заказчика;
- Договор (копия) о реализации турпродукта;
- Наименование Туроператора;
- Информация о фактических обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию услуг, наличии недостатков, существенных недостатков в оказываемых услугах;
- Размер денежной компенсации причиненных Заказчику убытков;
- К претензии Заказчик прилагает документы, подтверждающие понесенные Заказчиком убытки.

10.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **11. Порядок и сроки предъявления Заказчиком требований о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии.**

11.1. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору перед Заказчиком, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации (страховщику) или денежной суммы по банковской гарантии гаранту, предоставивших финансовое обеспечение и указанных в разделе 2 настоящего Договора.

11.2. Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

11.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования или денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения Заказчику (заказчику) реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору в связи с прекращением туроператорской деятельности. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы Заказчика и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации Туристского продукта.

11.4. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов (в соотв. ст. 17.5. Закона об основах туристской деятельности в РФ).

## 12. Прочие условия.

12.1. Настоящий Договор считается заключенным после направления заявки на бронирование услуг через сайт <https://ecb-hotels.ru/> и выполнения Заказчиком полной или частичной оплаты по Договору. Обмен юридически значимыми сообщениями осуществляется по почте РФ, электронной почте, а также через мессенджеры, данные которых указаны в реквизитах Договора. После заключения Договора вся предшествующая переписка между Сторонами теряет свою юридическую силу. Содержание Договора и изложенные в нем условия имеют безусловный приоритет перед любыми иными договоренностями, достигнутыми между Сторонами до заключения Договора.

12.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения сторонами обязательств.

## 13. РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА

### ТУРОПЕРАТОР:

ООО ЕЦБ

Юридический адрес: 194363, город Санкт-Петербург, Заречная ул,  
д. 45 к. 1 стр. 1, кв. 1035

ИНН 7840083647

КПП 780201001

ОГРН 1127847041882

р/с 40702810710001556001

в АО «Т-Банк»

к/с 30101810145250000974

БИК 044525974

Телефон +7(993) 478-48-88

Email: [ecb-hotels@yandex.ru](mailto:ecb-hotels@yandex.ru)

---

Генеральный директор Ли-Ю Я. А.

**ПОДТВЕРЖДЕНИЕ  
(СОСТАВ ЗАБРОНИРОВАННЫХ УСЛУГ)**

Название турпродукта:  
Программа пребывания:  
Маршрут путешествия:  
Дата начала путешествия:  
Дата окончания путешествия:  
Транспорт (перевозка):  
Размещение (количество взрослых/детей):  
Наименование гостиницы/отеля:  
Адрес гостиницы/отеля:  
Категория номера:  
Питание:  
Лечение:  
Наличие экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника:  
Дополнительные услуги:  
Иное:

Данные Туристов:

1. ФИО, дата рождения, номер и серия паспорта, контактный телефон;
2. ФИО, дата рождения, номер и серия паспорта, контактный телефон.

Общая стоимость услуг:

Срок оплаты:

**РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА**

**ТУРОПЕРАТОР:**

ООО ЕЦБ

Юридический адрес: 194363, город Санкт-Петербург, Заречная ул, д. 45 к. 1 стр. 1, кв. 1035

ИНН 7840083647

КПП 780201001

ОГРН 1127847041882

р/с 40702810710001556001

в АО «Т-Банк»

к/с 30101810145250000974

БИК 044525974

Телефон +7(993) 478-48-88

Email: ecb-hotels@yandex.ru

\_\_\_\_\_  
Генеральный директор Ли-Ю Я. А.