

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

о реализации туристского продукта

Индивидуальный предприниматель Тужикова Ольга Николаевна, ОГРНИП 317402700049837, именуемая в дальнейшем «ТУРАГЕНТ», действующая по поручению Туроператора (агента Туроператора), с одной стороны, и юридическое или физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты, именуемый в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», действующий в своих интересах и в интересах туристов (включая несовершеннолетних), с другой стороны, а вместе и по отдельности именуемые Стороны, заключили настоящий Договор (далее по тексту - Договор) о нижеследующем:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Условия настоящего Договора являются публичной офертой ТУРАГЕНТА неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении туристского продукта. Туристский продукт формируется Туроператором, данные о котором отражаются в Приложении к Договору Оферты о реализации туристского продукта в письме, направляемом туристу, для подтверждения бронирования тура.
- 1.2. Выбор Туроператора произведен ЗАКАЗЧИКОМ по собственному усмотрению.
- 1.3. Реализация туристского продукта осуществляется на основании настоящего Договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.
- 1.4. Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора признается согласие ЗАКАЗЧИКА заключить такой договор, выраженное путем совершения конклюдентных действий по оплате ЗАКАЗЧИКОМ комплекса туристских услуг, подобранных и заказанных им в «on-line» режиме и получение ТУРАГЕНТОМ денежных средств в счет оплаты туристского продукта. Если Заказчик не согласен с каким-либо пунктом данного договора, ТУРАГЕНТ рекомендует отказаться от заключения Договора.
- 1.5. Акцепт ЗАКАЗЧИКОМ настоящего договора подтверждает ознакомление и согласие ЗАКАЗЧИКА со всеми его условиями.
- 1.6. В соответствии с нормами статьи 433 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор признается заключенным в момент получения ТУРАГЕНТОМ от ЗАКАЗЧИКА акцепта оферты. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт ЗАКАЗЧИКОМ порождает обязанность для Сторон исполнения Договора независимо от его подписания Сторонами.
- 1.7. Термины, используемые в данном Договоре, а именно: турагент, субагент, туроператор, агент туроператора, туристский продукт, заказчик, турист, памятка туриста, чартерный рейс, фактически понесенные расходы, агентское вознаграждение турагента и др. применяются в значении, установленном ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
- 1.8. ТУРАГЕНТ заключает настоящий договор по поручению Туроператора на основании Агентского договора или на основании субагентского договора с уполномоченным Туроператором агентом, включая центры бронирования). Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, а также за предоставленное качество туристского продукта (услуг) возникают у Туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются ЗАКАЗЧИКУ третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.
- 1.9. Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта (услуг), а также турагент (субагент), действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.
- 1.10. ТУРАГЕНТ не является агрегатором товаров и услуг. ТУРАГЕНТ осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта и иные обязанности, предусмотренные законодательством и Договором, однако самостоятельно не оказывает и не обеспечивает оказание услуг по перевозке и размещению, денежные средства, оплаченные ЗАКАЗЧИКОМ за туристский продукт, не находятся в распоряжении ТУРАГЕНТА, так как подлежат перечислению Туроператору (агенту Туроператора).
- 1.11. Турагент не является организацией, осуществляющей аудит или оценку хозяйственной деятельности Туроператоров. Агент взаимодействует с Туроператорами, состоящими в реестре Туроператоров, как напрямую, так и через агентов Туроператора (включая центры бронирования).
Под «центром бронирования» понимается Агентство, осуществлявшее юридические и фактические действия по поручению Туроператора, сформировавшим туристский продукт на основании заключенного агентского

договора, направленные на продвижение и реализацию туристского продукта путем предоставления достоверной и надлежащей информации об услугах, производя бронирование и оплату туристского продукта у Туроператора, предусмотренного настоящим Договором.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. ЗАКАЗЧИК осуществляет выбор туристского продукта из предложений ТУРАГЕНТА самостоятельно или через специалистов по продажам, а ТУРАГЕНТ за вознаграждение оказывает ЗАКАЗЧИКУ услуги, направленные на подбор, бронирование, оплату туристского продукта и/или туристических услуг Туроператору, а также направляет на электронную почту ЗАКАЗЧИКУ документы на туристский продукт после получения их от Туроператора (далее по тексту - Услуги). ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить стоимость туристского продукта, согласно выставленного счёта.

2.2. Туристский продукт формирует туроператор, который является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание ЗАКАЗЧИКУ всех услуг, входящих в туристский продукт и несущим перед ЗАКАЗЧИКОМ ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

2.3. Информация о потребительских свойствах туристского продукта и общая цена туристского продукта, включая агентское вознаграждение ТУРАГЕНТА, устанавливаются в соответствии с заказом ЗАКАЗЧИКА, произведенном в «on-line» режиме, и фиксируется в ЗАЯВКЕ, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.4. Условия туристского продукта, указанные в ЗАЯВКЕ, подлежат обязательному подтверждению со стороны Туроператора. В случае не подтверждения Туроператором бронирования туристского продукта на указанных в нем условиях, Туроператор или ТУРАГЕНТ вправе предложить ЗАКАЗЧИКУ альтернативные варианты, выбор которых или отказ от которых фиксируется письменно. Обязательства Туроператора и Турагента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта (ст. 157 ГК РФ).

2.5. ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить стоимость туристского продукта и Услуги ТУРАГЕНТА и использовать их только исключительно в личных, семейных или иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

3.1. Стоимость туристского продукта, указанная в ПОДБОРКЕ носит предварительный характер. В связи с тем, что Турагент не участвует в формировании туристского продукта, актуальность цены проверяется сотрудником Турагента непосредственно перед бронированием. Право Заказчика/Туриста на получение информации о стоимости туристского продукта обеспечивается в момент бронирования и подтверждения Туроператором конкретного заинтересовавшего Заказчика/Туриста туристского продукта.

3.2. Стоимость туристского продукта устанавливается Туроператором и включает в себя сумму агентского вознаграждения ТУРАГЕНТА.

3.3. Стоимость туристского продукта, включая вознаграждение ТУРАГЕНТА, определяется в рублях и указывается в заказе ЗАКАЗЧИКА (ЗАЯВКА), являющегося неотъемлемой частью настоящего договора.

3.4. ТУРАГЕНТ приступает к бронированию туристского продукта у Туроператора после получения оплаты (частичной оплаты) туристского продукта посредством банковской карты или поступления денежных средств на расчётный счёт ТУРАГЕНТА.

3.5. Оплата (частичная оплата) выставленного ТУРАГЕНТОМ счёта на оплату туристского продукта подтверждает согласие ЗАКАЗЧИКА с условиями туристского продукта и положениями Договора.

3.6. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что передача полученных в счёт оплаты стоимости туристского продукта денежных средств может осуществляться ТУРАГЕНТОМ Туроператору, напрямую, либо через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров ТУРАГЕНТА, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.).

3.7. ТУРАГЕНТ вправе осуществить оплату за туристский продукт, применив ст. 410 Гражданского кодекса РФ, путем зачета денежных средств, которое подтверждается письменным заявлением в адрес Туроператора. Также ТУРАГЕНТ вправе произвести оплату за туристский продукт путем списания денежных средств с бонусного счета по курсу Туроператора.

3.8. ЗАКАЗЧИК обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица. В связи с тем, что оплата туристского продукта производится

дистанционно и у ТУРАГЕНТА отсутствует возможность проверки документов, подтверждающих право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица, ответственность за оплату туристских услуг с использованием банковской карты принадлежащей 3-му (третьему) лицу несет ЗАКАЗЧИК. К указанным положениям применяются правила и при оплате туристских услуг Банковской и иной Кредитной организацией. ЗАКАЗЧИК, осуществивший оплату туристских и иных услуг банковской картой, принадлежащей 3-му лицу, обязан проинформировать плательщика (держателя банковской карты) о том, что в случае изменения или отказа от туристского продукта, данное действие может быть осуществлено ЗАКАЗЧИКОМ.

3.9. В случае не подтверждения Туроператором выбранного ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта, оплаченные за туристский продукт денежные средства подлежат возврату ЗАКАЗЧИКУ в полном объеме.

3.10. Стоимость туристского продукта и/или туристских услуг после их бронирования и оплаты может быть пересмотрена в случае, если Туроператор в связи с непредвиденным ростом транспортных тарифов, ввел новые цены, в том числе, в случае резкого повышения курса валюты (более 3%). В данном случае производится перерасчет стоимости туристского продукта с доплатой ЗАКАЗЧИКОМ разницы в цене. Если Заказчик не принимает новую стоимость, то он имеет право расторгнуть Договор в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых он исходил при его заключении. При этом Заказчику возвращаются денежные средства, внесенные в счет оплаты туристских услуг. Вопрос о фактически понесенных расходах в таких случаях относится к компетенции Туроператора.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. ПРАВА ЗАКАЗЧИКА:

- 4.1.1. получение необходимой и достоверной информации о выбранном туристском продукте;
- 4.1.2. получение по запросу копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;
- 4.1.3. свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 4.1.4. обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- 4.1.5. обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- 4.1.6. возмещение убытков в случае невыполнения условий Договора о реализации туристского продукта исполнителем или существенного нарушения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 4.1.7. содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- 4.1.8. беспрепятственный доступ к средствам связи;
- 4.1.9. оказание экстренной помощи со стороны объединений туроператоров в сфере выездного туризма;
- 4.1.10. получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- 4.1.11. право отказаться от исполнения Договора, возместив исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору;
- 4.1.12. на возмещение реального ущерба, возникшего в результате виновных действий/бездействия исполнителя в рамках заключенного Договора;
- 4.1.13. обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение;
- 4.1.14. внесение изменений в заявку по инициативе ЗАКАЗЧИКА на основании письменного заявления ЗАКАЗЧИКА, при этом редактирование заявки производится в соответствии с тарифами, установленными Туроператором, и при условии возможности подтверждения таких изменений Туроператором;
- 4.1.15. в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, Клиент вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Турпомощь». Под экстренной помощью понимаются действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению) в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»). К Ассоциации «Турпомощь» переходит принадлежащее Туроператору право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к

страховщику в рамках суммы расходов, понесенных Ассоциацией «Турпомощь» на оказание экстренной помощи туристу.

Контактные данные Ассоциации «Турпомощь»:

Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47

Телефон: +7 (499) 678-12-03

Адрес электронной почты: secretary@tourpom.ru

Интернет-сайт: www.tourpom.ru

4.1.16. ЗАКАЗЧИК, в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", может обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором) при возникновении страхового случая.

4.2. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА:

4.2.1. произвести оплату стоимости туристского продукта на основании выставленного счёта в соответствии с условиями Договора своевременно и в полном объеме. Обязанность считается исполненной с момента зачисления денежных средств на счет ТУРАГЕНТА.

4.2.2. В указанный ТУРАГЕНТОМ и (или) Туроператором срок (но не позднее, чем за 45 дней до начала поездки) предоставить ТУРАГЕНТУ комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить необходимые сведения и представить иные документы, истребуемые Туроператором и (или) указанные в заявке на бронирование и в настоящем Договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления ЗАКАЗЧИК уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или посредством направления электронного письма на электронную почту ЗАКАЗЧИКА. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора и (или) ТУРАГЕНТА ЗАКАЗЧИК обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе, в более сжатые сроки. Акцептом настоящего договора ЗАКАЗЧИК подтверждает получение соответствующих сведений.

4.2.3. довести до сведения ТУРАГЕНТА информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания туриста и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство туриста (-ов), установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не является гражданином Российской Федерации;
- необходимость получения туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: наличие стикера/печати/штампа в паспорте иностранного гражданина, позволяющего ему выезд/пересечение границы из Российской Федерации, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.
- возбужденное исполнительное производство в отношении Заказчика или кого-либо из туристов.

4.2.4. в случае приобретения туристского продукта в страну с визовым режимом, ЗАКАЗЧИК обязуется сообщить ТУРАГЕНТУ информацию о дате последнего посещения такой страны, если таковое имело место.

4.2.5. ознакомиться со всей предоставленной ТУРАГЕНТОМ информацией о предстоящем путешествии в полном объеме, с условиями аннуляции заявки и штрафными санкциями, предусмотренными договором между турагентом и туроператором, с условиями настоящего Договора, с информацией о туристском продукте, памяткой туриста по стране, а также с рекомендациями и инструкциями по предстоящему путешествию, размещенными на сайте Туроператора, а также довести эту информацию до сведения туристов, указанных в листе бронирования.

4.2.6. за 2-3 дня до начала путешествия, но не позднее чем за 24 часа до начала путешествия (а в случае, если Договор заключен за 24 часа до начала путешествия, то в день заключения Договора) ЗАКАЗЧИК обязан по

факту получения проверить полученные документы для совершения поездки и по электронной почте уведомить ТУРАГЕНТА о получении.

4.2.7. своевременно, не позднее чем за 3 (три) часа, а в случаях вылета из другого города, не менее чем за 24 часа, до установленного времени вылета, прибыть в аэропорт вылета, имея при себе все необходимые для совершения путешествия оригиналы и копии документов.

4.2.8. в случае принятия ЗАКАЗЧИКОМ решения о вылете из аэропорта другого города, учитывая факт возможных изменений в полётной программе авиаперевозчика, ЗАКАЗЧИК осознаёт и принимает на себя все риски, связанные с этим решением, в том числе, необходимость добраться в аэропорт самостоятельно, не менее чем за 24 часа до планируемого времени вылета. Транспортные расходы, связанные с дорогой от места проживания ЗАКАЗЧИКА/туриста и до аэропорта вылета/ с аэропорта прилёта до места проживания Заказчика/туриста не входят в состав туристского продукта и являются дополнительными расходами туриста в связи с принятием решения о вылете из аэропорта другого города.

4.2.9. в связи с тем, что рейсы чартерные и в полётной программе могут произойти изменения (изменение даты, времени отправления чартерных рейсов, номера рейса, аэропорта вылета, замена борта), учитывая наличие риска несвоевременного предоставления Туроператором информации об изменении полётной программы, а также в случае несвоевременного получения информации ЗАКАЗЧИКОМ от ТУРАГЕНТА об изменении полётной программы (не прочтение/несвоевременное прочтение ЗАКАЗЧИКОМ электронного письма от ТУРАГЕНТА, неотвеченный звонок и пр.) ЗАКАЗЧИК обязуется самостоятельно уточнять в аэропорту, на сайте авиаперевозчика, указанного в маршрутной квитанции, информацию по вылету чартерного рейса.

4.2.10. в случае совершения поездки ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом с несовершеннолетним ребёнком, родителем которого ЗАКАЗЧИК/Турист не является, ЗАКАЗЧИК/Турист обязан иметь при себе оригинал нотариально заверенного согласия от обоих родителей несовершеннолетнего ребёнка на совершение поездки с ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом, а также свидетельство о рождении на несовершеннолетнего туриста (в случае совершения поездки несовершеннолетним туристом по территории РФ либо в страну, не требующую наличие загранпаспорта при въезде) либо свидетельство о рождении на несовершеннолетнего туриста и загранпаспорт (в случае совершения поездки несовершеннолетним Туристом в страну, требующую наличие загранпаспорта при въезде).

4.2.11. предоставить ТУРАГЕНТУ действительную контактную информацию (адрес, контактные телефоны, адреса электронной почты) для направления необходимых документов в целях оказания услуг по Договору, а также для оперативной связи с ЗАКАЗЧИКОМ и туристами в экстренных и необходимых случаях. В случае непредставления/предоставления недостоверной контактной информации ЗАКАЗЧИКОМ ТУРАГЕНТУ, ТУРАГЕНТ освобождается от ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ за непредставление информации.

4.2.12. самостоятельно контролировать срок действия общегражданского загранпаспорта (срок действия должен оканчиваться не ранее, чем через 6 месяцев после возвращения из туристской поездки или с момента окончания срока действия визы, визовой марки), наличие подписей, печатей/штампов/стикеров, чистых страниц в загранпаспорте для запрашиваемой визы, отслеживать и осуществлять прочие формальности, необходимые для выезда за границу.

4.2.13. в случае совершения тура в страну с визовым режимом, ЗАКАЗЧИК самостоятельно занимается вопросом своевременного получения визы, в том числе сбором и подачей необходимых документов в посольство/консульство. При необходимости ЗАКАЗЧИК вправе обратиться за получением услуги визовой поддержки, запрос на предоставление которой будет направлен Туроператору ТУРАГЕНТОМ на основании запроса туриста.

4.2.14. в случае, если ЗАКАЗЧИК/Турист является гражданином иностранного государства, в целях исключения возможных проблем при прохождении пограничного/таможенного контроля, Заказчик/Турист самостоятельно обращается за консультацией по вопросу наличия в паспорте необходимых печатей/штампов/стикеров в Посольство/Консульство страны, гражданином которой он является.

4.2.15. ЗАКАЗЧИК и иные лица, участвующие в туристической поездке, обязаны иметь полис медицинского страхования на период нахождения в туристской поездке, если того требует законодательство страны посещения. Последствия отказа от обязательного страхования несет ЗАКАЗЧИК.

4.2.16. во время путешествия ЗАКАЗЧИК/Турист обязан соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну временного пребывания и выезда из нее, законодательство страны (места) временного пребывания, уважать её социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, правила охраны природы, памятников истории и культуры, правила личной безопасности, правила перевозки, установленные перевозчиком, правила проживания в отеле.

4.2.17. ЗАКАЗЧИК/Турист обязан зарегистрироваться в забронированном для него отеле по прибытии в страну временного пребывания во избежание риска аннуляции Туроператором авиабилетов на обратный рейс.

4.2.18. выполнять указания и предписания соответствующих государственных органов и представителей

власти страны (места) временного пребывания.

4.2.19. ЗАКАЗЧИК обязан предоставить достоверную и полную информацию о персональных данных туристов, от имени которых им заключён настоящий Договор. В случае нарушения данного обязательства, ЗАКАЗЧИК несет ответственность перед ТУРАГЕНТОМ за выявленные несоответствия.

4.3. Права ТУРАГЕНТА:

4.3.1. ТУРАГЕНТ имеет право на получение оплаты туристского продукта от ЗАКАЗЧИКА своевременно и в полном объёме в соответствии с условиями Договора.

4.3.2. ТУРАГЕНТ имеет право на получение агентского вознаграждения за оказанные в рамках заключённого Договора услуги.

4.3.3. ТУРАГЕНТ имеет право на получение от ЗАКАЗЧИКА полной и достоверной информации, необходимой для исполнения Договора.

4.3.4. ТУРАГЕНТ вправе аннулировать бронирование туристского продукта и отказаться от исполнения Договора в случае не предоставления или несвоевременного предоставления ЗАКАЗЧИКОМ сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения ЗАКАЗЧИКОМ иных обязанностей, установленных настоящим Договором.

Не предоставление или несвоевременное предоставление ЗАКАЗЧИКОМ сведений и документов, необходимых для исполнения Договора и/или нарушение ЗАКАЗЧИКОМ иных обязанностей, установленных настоящим Договором, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, предусмотренных частью 2 статьи 781 Гражданского кодекса РФ. О принятом решении ТУРАГЕНТ уведомляет ЗАКАЗЧИКА по электронным каналам связи в разумные сроки.

4.3.5. ТУРАГЕНТ вправе получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта и оставить их в своем распоряжении.

4.4. Обязанности ТУРАГЕНТА:

4.4.1. предоставить ЗАКАЗЧИКУ информацию: о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям ЗАКАЗЧИКА; о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена Заказчику при заключении договора, а также может содержаться в полисах и

иных сопроводительных документах, выдаваемых Заказчику; о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.

4.4.2. Информация предоставляется ЗАКАЗЧИКУ посредством электронных каналов связи, интернет-ссылки (ресурса), содержащей официальную информацию об услугах, в форме памяток, информации, размещенной на сайте Туроператора, в интернет каталогах Туроператоров с которыми ЗАКАЗЧИК обязан ознакомиться, а также письменных инструкций, направляемых ЗАКАЗЧИКУ вместе с комплектом документов. В целях исполнения указанной обязанности ТУРАГЕНТ, помимо прочего, предоставляет ЗАКАЗЧИКУ сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. Акцептом Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

4.4.3. направить в адрес Туроператора (агента Туроператора) заявку на бронирование туристского продукта (услуг), соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. По запросу ЗАКАЗЧИКА представить информацию о наличии или отсутствии у Туроператора туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором (агентом Туроператора) условия путешествия. Проинформировать Туроператора (агента Туроператора) о заключении договора о реализации туристского продукта (услуг) с ЗАКАЗЧИКОМ.

4.4.4. перечислить денежные средства, полученные от ЗАКАЗЧИКА Туроператору (или агенту Туроператора, включая центр бронирования) (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию ЗАКАЗЧИКА копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от ЗАКАЗЧИКА Туроператору;

4.4.5. После поступления от Туроператора документов по туристскому продукту, направить их ЗАКАЗЧИКУ по электронным каналам связи.

4.4.6. По требованию ЗАКАЗЧИКА ТУРАГЕНТ предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором или между турагентом и центром бронирования.

4.4.7. В случае обнаружения ТУРАГЕНТОМ в Договоре информации о допущенных ошибках в указании надлежащего Туроператора (агента Туроператора) (или финансовой организации), последний обязан в разумный срок проинформировать письменно Заказчика по каналам электронной связи обо всех ставших известными изменениях и (или) дополнениях (включая наименование, сведения о фин. обеспечении, реестровом номере и т.д.).

4.5. Права Туроператора:

4.5.1. Отказаться от исполнения договора или аннулировать бронирование или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае не предоставления или несвоевременного предоставления ЗАКАЗЧИКОМ сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения ЗАКАЗЧИКОМ иных обязанностей установленных настоящим Договором с применением последствий, предусмотренных частью 2 статьи 781 Гражданского кодекса РФ.

4.5.2. В исключительных случаях, вызванных непредвиденными обстоятельствами, Туроператор вправе осуществить замену оговоренных услуг (в том числе, замену места размещения, авиаперевозчика, борта самолёта, авиарейса, компании, оказывающей услуги трансфера) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без выставления доплаты ЗАКАЗЧИКУ.

4.5.3. Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после акцепта настоящего Договора, на настоящий Договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

4.6. Обязанности Туроператора:

4.6.1. Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт.

4.6.2. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать через ТУРАГЕНТА ЗАКАЗЧИКУ документы, удостоверяющие право ЗАКАЗЧИКА на получение услуг, входящих в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Данный срок может быть изменен только по соглашению сторон. Предоставление Заказчику указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1. Ответственность ТУРАГЕНТА:

5.1.1. ТУРАГЕНТ отвечает по принятым на себя обязательствам только лично перед ЗАКАЗЧИКОМ.

5.1.2. в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» ТУРАГЕНТ несет ответственность за предоставление достоверной и необходимой информации о туристском продукте (в соответствии с информацией, размещенной на сайте туроператора), и о Туроператоре, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имущества вследствие не предоставления надлежащей информации.

5.1.3. ТУРАГЕНТ несет ответственность за своевременность оплаты забронированного туристского продукта Туроператору.

5.1.4. ТУРАГЕНТ несет ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств в рамках заключенного Договора, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором и законодательством РФ.

5.1.5. ТУРАГЕНТ не контролирует и не несёт ответственность за наличие необходимых штампов/печатей/стикеров в общегражданском заграничном паспорте ЗАКАЗЧИКА/Туриста, за правильное оформление паспортов и иных документов, необходимых для выезда из России и въезда в другие страны.

5.1.6. ТУРАГЕНТ не несёт ответственность за действия таможенной/пограничной служб, в том числе, если решением пограничных, таможенных органов или других ответственных лиц ЗАКАЗЧИКУ/Туристу отказано в возможности выезда (въезда) из страны/в страну, возможности полета по авиабилету или проживании в забронированном отеле по причинам:

- отсутствия надлежащих документов, в том числе их неверного оформления, неполучения в установленном порядке визы, отсутствия в паспорте необходимых печатей/штампов/стикеров);
- нарушения порядка или причинения беспокойства окружающим;
- состояния алкогольного, наркотического и/или иного опьянения или нарушения других правил общественного поведения.

В таких случаях ответственность за противоправные действия возлагается на ЗАКАЗЧИКА/Туриста. При таких обстоятельствах ЗАКАЗЧИК теряет право требования возврата стоимости туристского продукта. ЗАКАЗЧИК/Турист самостоятельно оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по причине его противоправного поведения.

5.1.7. ТУРАГЕНТ не несет ответственность за несоответствие приобретенного туристского продукта субъективным ожиданиям ЗАКАЗЧИКА/Туриста.

5.1.8. ТУРАГЕНТ не несет ответственности за изменение стоимости туристского продукта Туроператором, в том числе, за изменение курса валют.

5.1.9. ТУРАГЕНТ не несет ответственности за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги. Претензии к качеству туристского продукта Заказчик вправе предъявить Туроператору в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5.1.10. ТУРАГЕНТ не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь: в связи с не оказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в письме, направляемом Заказчику.

5.1.11. ТУРАГЕНТ не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после акцепта настоящего Договора.

5.1.12. ТУРАГЕНТ и Туроператор не несут ответственности за любое самостоятельное изменение ЗАКАЗЧИКОМ условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов ЗАКАЗЧИКА за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

5.1.13. ТУРАГЕНТ и Туроператор не несут ответственности, а ЗАКАЗЧИК/Турист предупрежден об ответственности за противоправное поведение на борту воздушного судна, в том числе о праве перевозчика отказать в перевозке и об иных правах перевозчика.

5.1.14. ТУРАГЕНТ не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, замену воздушного судна, номера авиарейса, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

5.1.15. ТУРАГЕНТ не несёт ответственность в случае введения новых, либо применения действующих обязательных ограничительных мероприятий (введение карантинных мер государственными органами страны (места) временного пребывания; ограничение или прекращение воздушной перевозки; частичный или полный запрет на пересечение границ; отказ в перевозке, во въезде в страну (место) временного пребывания, в

размещении в гостинице или ином средстве размещения; помещение в карантин или обсервацию, вынужденное продление времени нахождения в стране (месте) временного пребывания) в связи с распространением коронавирусной инфекции COVID-19 в стране (месте) временного пребывания.

5.2. Ответственность ЗАКАЗЧИКА:

5.2.1. ЗАКАЗЧИК несёт полную ответственность за актуальность и верность предоставленных им паспортных и иных данных, в том числе о наличии действующей визы (в случае приобретения туристского продукта в страну с визовым режимом), реквизитов и контактов в отношении себя и других туристов, принимающих участие в туристской поездке.

5.2.2. ЗАКАЗЧИК несёт полную ответственность за самостоятельный выбор туристского продукта (выбор страны, курорта, отеля и пр.), так как только ЗАКАЗЧИК принимает решение о выборе того или иного туристского продукта.

5.2.3. ЗАКАЗЧИК несет ответственность, в том числе материальную, перед ТУРАГЕНТОМ, Туроператором и третьими лицами за нанесенный им материальный ущерб, возникший в случае противозаконного поведения Заказчика/Туриста в зоне таможенного контроля, на борту самолёта/в вагоне поезда, в стране временного пребывания. ЗАКАЗЧИК самостоятельно оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по причине его противозаконного поведения.

5.2.4. Если в период путешествия ЗАКАЗЧИКОМ был нанесен ущерб третьим лицам или организациям, либо вследствие его виновных действий официальными органами Российской Федерации или страны временного пребывания на него был наложен штраф или иное материальное взыскание, и эти ущерб, штраф или материальное взыскание были выплачены за ЗАКАЗЧИКА ТУРАГЕНТОМ или Туроператором или уполномоченными ими организациями, то ЗАКАЗЧИК обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования от ТУРАГЕНТА или Туроператора полностью возместить ТУРАГЕНТУ или Туроператору суммы выплаченного за него ущерба, штрафа или иного материального взыскания.

5.2.5. ЗАКАЗЧИК несёт самостоятельную ответственность за срыв обслуживания, неполучение каких-либо услуг или иной понесенный ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом ущерб, возникший:

- в связи с ограничением выезда ЗАКАЗЧИКА/Туриста за пределы РФ на основании судебного акта в соответствии с ФЗ «Об исполнительном производстве»;

- в связи с невозможностью ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом воспользоваться туристским продуктом в силу действий Российской и зарубежной таможенной службы, Российского и зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран, делающих невозможным реализацию услуг, предусмотренных настоящим Договором (отказ ЗАКАЗЧИКУ/Туристу в выдаче визы, в пересечении границы, в выдаче/задержке выдачи загранпаспорта/наличие ошибок в загранпаспорте). В этом случае ТУРАГЕНТ осуществляет возврат стоимости туристских услуг ЗАКАЗЧИКУ, за вычетом фактически понесённых Туроператором затрат и комиссионного вознаграждения Турагента.

- в связи с невозможностью несовершеннолетним Туристом, следующим совместно с лицом (лицами), не являющимся его родителем/родителями, воспользоваться туристским продуктом по причине отсутствия/неверного оформления нотариально удостоверенного согласия родителей на выезд несовершеннолетнего ребёнка из страны, гражданином которой он является;

- в связи с невозможностью Туристом воспользоваться туристским продуктом по причине неверного оформления/просроченного/истекающего срока виз, оформлением которых ЗАКАЗЧИК/Турист занимался самостоятельно;

- в связи с односторонним отказом ЗАКАЗЧИКА от мероприятий, предусмотренных программой туристского продукта;

- в связи с опозданием ЗАКАЗЧИКА/Туриста к месту отправки, возвращения, сбора;

- в связи с решением уполномоченных государственных органов или ответственных лиц отказать ЗАКАЗЧИКУ/Туристу в возможности въезда или выезда из Российской Федерации, страны временного пребывания, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице по причинам отсутствия (неверного оформления) необходимых документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного/наркотического опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, правил проезда или провоза багажа. **В этом случае с ЗАКАЗЧИКА/Туриста удерживаются фактически понесённые убытки/ ущерб, согласно действующего законодательства.** Если действия ЗАКАЗЧИКА/Туриста нанесли ущерб Туроператору/ТУРАГЕНТУ и/или третьим лицам, то ЗАКАЗЧИКИ/Турист, виновный в совершении противоправного деяния, может быть привлечён к ответственности, предусмотренной действующим законодательством.

- в связи с утратой ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом паспорта, проездных документов, денежных средств и материальных ценностей, а также нарушения законодательства страны пребывания на любом этапе поездки.

5.2.6. Досрочное возвращение ЗАКАЗЧИКА/Туриста в Российскую Федерацию по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов,

компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба, осуществляется за счет самого ЗАКАЗЧИКА.

5.2.7. ЗАКАЗЧИК, заключивший настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени третьих лиц, гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательства ознакомить третьих лиц с содержанием настоящего Договора и со всей информацией, предоставленной ТУРАГЕНТОМ ЗАКАЗЧИКУ, а также размещенной на сайте Туроператора, и несет за это самостоятельную ответственность.

5.2.8. В случае если ЗАКАЗЧИК по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или ТУРАГЕНТОМ услуг, при отсутствии письменного заявления ЗАКАЗЧИКА об отказе от исполнения договора, врученного ЗАКАЗЧИКУ до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине ЗАКАЗЧИКА с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

5.3. Ответственность Туроператора.

5.3.1. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед 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).

5.3.2. 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.

5.3.3. Туроператор несет ответственность за непредставление или предоставление недостоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта, сроках предоставления услуг, о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), о питании, услугах по перевозке в стране пребывания, о наличии экскурсовода, о других дополнительных услугах.

5.3.4. Материальная ответственность Туроператора по обязательствам перед ЗАКАЗЧИКОМ обеспечивается наличием соответствующих финансовых гарантий.

5.3.5. Туроператор несет ответственность за обеспечение конфиденциальности персональных данных ЗАКАЗЧИКА.

5.3.6. Туроператор за свой счет компенсирует материальный ущерб, который возник у ЗАКАЗЧИКА или ТУРАГЕНТА в результате виновных действий Туроператора при подготовке пакета документов по туристскому продукту.

6. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЕЗДКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА

6.1. ЗАКАЗЧИК подтверждает, что до акцепта настоящего договора и бронирования выбранного им туристского продукта, он ознакомлен с информацией:

о полномочиях ТУРАГЕНТА совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта; о правилах продажи туристского продукта, об общей цене туристского продукта в рублях, о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или гида-переводчика и/или инструктора-проводника, обязанностях и характере их деятельности, количестве затрачиваемого ими ежедневно времени по сопровождению туристов, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, о полученной информации о необходимости обратиться за дополнительной консультацией в Посольство/Консульство по вопросу требований, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению и сроку действия загранпаспортов, о наличии необходимых печатей/штампов/стикеров в паспорте, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, правилах валютного и таможенного контроля, о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания, о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского

показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер, об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика в случае, если Заказчик предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и спорта и другие), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг, а также требованиях, предъявляемых к состоянию здоровья при въезде в страны назначения, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые ЗАКАЗЧИК/Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу ЗАКАЗЧИКА/Туриста, об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, об иных особенностях путешествия, обо всех конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является Туроператор, о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Турпомощь) для получения экстренной помощи, о порядке взаимодействия Туроператора и ТУРАГЕНТА в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также в случае необходимости оказания экстренной помощи ЗАКАЗЧИКУ/Туристу.

6.2. ЗАКАЗЧИК получил информацию о перевозчике, о времени вылета (отъезда), о правилах, действующих у перевозчика, о его юридическом адресе и телефонах, в случае перевозки воздушным транспортом – о характере рейса (чартерный или иной). ЗАКАЗЧИК проинформирован об условиях Договора перевозки, а также об условиях возврата и обмена билетов, **о возможности изменения полётной программы (изменение даты/времени вылета/прилёта, замена воздушного судна, номер рейса, замена аэропорта вылета/прилёта)**, о необходимых действиях при задержке вылета.

6.3. В случае получения от Туроператора информации об изменениях в туристском продукте, в том числе об изменениях в полётной программе, ТУРАГЕНТ уведомляет ЗАКАЗЧИКА о произошедших изменениях посредством направления письма на электронную почту ЗАКАЗЧИКА/направления смс-сообщения/сообщения посредством интернет-мессенджеров связи/осуществлении звонка на контактный номер телефона, предоставленный ЗАКАЗЧИКОМ.

6.4. ЗАКАЗЧИК поручает ТУРАГЕНТУ или третьим лицам от имени и за счет ЗАКАЗЧИКА оформить страховку, приобрести авиабилеты/иные билеты, забронировать туристский продукт.

6.5. До акцепта договора и бронирования туристского продукта ЗАКАЗЧИК ознакомился с правилами и видами страхования, получил информацию о наличии в стране пребывания страховых агентов или представительств страховой компании, о необходимых действиях при наступлении страхового случая. **ЗАКАЗЧИК ознакомлен и понимает, что стандартный страховой полис, включённый в состав туристского продукта, не покрывает все страховые случаи.** При этом ЗАКАЗЧИК самостоятельно принимает решение о выборе вида страхования и страховую компанию для оформления страховки любого вида. Договор страхования может быть заключён по инициативе ЗАКАЗЧИКА, как в офисе страховой компании, так и через ТУРАГЕНТА от имени и по поручению ЗАКАЗЧИКА.

6.6. ЗАКАЗЧИК ознакомлен с возможностью страхования от невыезда, от несчастного случая, на случай потери багажа, и пр. Решение о страховании/либо отказе от него принимает ЗАКАЗЧИК. В случае принятия решения о выборе дополнительного страхования, ЗАКАЗЧИК информирует об этом ТУРАГЕНТА для подготовки необходимых документов.

6.7. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что началом течения срока туристского продукта является момент регистрации билетов на рейс.

6.8. ЗАКАЗЧИК предупрежден и проинструктирован, что в некоторых зарубежных странах существует реальная возможность заражения особо опасными инфекционными заболеваниями и ознакомлен с мерами по их предупреждению. ЗАКАЗЧИК, предполагающий совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязан пройти профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. ЗАКАЗЧИК обязан

соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний. Ухудшение эпидемиологической обстановки в стране (месте) временного пребывания до фактического начала путешествия признается Сторонами Договора существенным недостатком безопасности туристской услуги.

6.9. В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции COVID-19, ЗАКАЗЧИК подтверждает доведение до него информации об обязательных к исполнению требований и норм страны (места) временного пребывания, устанавливающих порядок въезда /выезда в страну (место)/из страны (места) временного пребывания и нахождения там, а так же требований перевозчиков и средств размещения, связанных с соблюдением санитарных и противоэпидемических мер. Указанную информацию ЗАКАЗЧИК обязуется довести до сведения туристов, указанных в Заявке.

6.10. ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен с тем, что невозможность совершения им и (или) указанными в Заявке туристами путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг, по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или въезда на территорию страны временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в стране (месте) временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) ТУРАГЕНТА и не является нарушением условий договора со стороны ТУРАГЕНТА, в связи с чем ТУРАГЕНТ не возмещает убытки (расходы), связанные с указанными обстоятельствами.

6.11. ЗАКАЗЧИК полностью ознакомлен с информацией о стране пребывания, с правилами поведения туристов на групповом маршруте, со свойствами приобретаемого им туристского продукта. Условия пользования предоставляемыми туристическими услугами ЗАКАЗЧИКУ разъяснены и понятны.

6.12. ЗАКАЗЧИК понимает, что ТУРАГЕНТ отвечает по принятым на себя обязательствам только лично перед ЗАКАЗЧИКОМ.

6.13. Третье лицо, не являющееся ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта, при обращении к ТУРАГЕНТУ обязано предоставить надлежащим образом оформленную доверенность на право представлять интересы ЗАКАЗЧИКА по вопросу заключенного Договора.

6.14. ЗАКАЗЧИК понимает, что описания отелей в каталогах, размещенных на сайте ТУРАГЕНТА или Туроператора, а также на интернет ресурсах могут частично не соответствовать состоянию отелей на день заказа конкретного туристского продукта и каталоги (интернет ресурсы) не являются частью Договора.

6.15. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) в любое время могут начаться строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего, возможно, возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций. Любые неудобства, вызванные этими мероприятиями и действиями, находятся за пределами полномочий ТУРАГЕНТА/Туроператора и администрации отеля и не являются нарушениями условий Договора.

6.16. Время заселения в номер/выселения из номера устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этой стране расчетного часа. В соответствии с международной практикой, расчетный час может варьироваться с 12.00. до 16.00. по местному времени. Заселение в номер, как правило, осуществляется с 14.00. по местному времени. Оплата за размещение в отеле начисляется посуточно, начиная с 12.00. по местному времени первых оплаченных суток проживания, независимо от времени фактического заселения туристов в номер. Номер освобождается не позднее 12.00 последних оплаченных суток проживания.

6.17. Цена за проживание в отеле устанавливается исходя из количества ночей, включенных в данный туристский продукт. Заселение/выселение в номер/из номера раньше/позже расчетного часа согласовывается ЗАКАЗЧИКОМ с Администрацией отеля.

6.18. До акцепта Договора и бронирования туристского продукта ЗАКАЗЧИК ознакомился с условиями договора между ТУРАГЕНТОМ и Туроператором, в том числе, с дополнительными основаниями освобождения от ответственности и **правом Туроператора на изменение условий договора и комплекса туристских услуг**, а также с условиями аннуляции туристского продукта Туроператором.

7.19. ЗАКАЗЧИК получил всю необходимую информацию о туристском продукте (о правилах пересечения границы, об отеле, номере проживания, питании в отеле и в стране пребывания, квадратных метрах пляжа и номера, предметах интерьера в номере проживания, месте географического расположения отеля, погодных условиях во время путешествия, состоянии природной среды, инфраструктуры, обслуживающем персонале в отеле, экскурсиях и т.д.).

6.20. При заключении договора ЗАКАЗЧИК ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия ЗАКАЗЧИКА и по его требованию.

- 6.21. В случае, если по прибытию в иностранное государство ЗАКАЗЧИК/Турист не регистрируются в отеле, в котором для них ТУРАГЕНТОМ забронировано проживание, забронированные для них места могут быть аннулированы отелем, а также могут быть аннулированы Туроператором авиабилеты на обратный рейс. Ответственность за своевременную регистрацию в отеле и последствия отсутствия таковой возложена на ЗАКАЗЧИКА/Туриста.
- 6.22. ЗАКАЗЧИК прошел инструктаж по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний, получил памятку санитарно-эпидемиологического надзора, памятку по стране пребывания, памятку по правилам пребывания за границей.
- 6.23. ЗАКАЗЧИК понимает, что категория отеля устанавливается официальными органами страны места расположения отеля и отель отвечает исключительно требованиям страны (места) нахождения отеля.
- 6.24. Расходы за приобретённые услуги, товары понесённые ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в стране временного пребывания, но не входящие в забронированный и оплаченный туристский продукт, возмещению не подлежат и являются расходами ЗАКАЗЧИКА/Туриста по личной инициативе.
- 6.25. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, ТУРАГЕНТ рекомендует ЗАКАЗЧИКУ/Туристу немедленно обратиться к представителю Туроператора и представителям принимающей стороны на местах и зафиксировать свое обращение в письменном виде.
- 6.26. ЗАКАЗЧИК осведомлен, что в связи с вступлением в силу Постановления Правительства РФ от 19.01.2010г. № 13, внесение сведений о детях в паспорт, удостоверяющий личность родителя, не дает права ребенку на выезд за пределы территории РФ без документа, удостоверяющего личность гражданина РФ.
- 6.27. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат в связи с произошедшим случаем заболевания, травмы и/или иных несчастных случаев, произошедших с ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом во время поездки, разрешаются между ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом и страховой компанией, предоставившей страховку, в порядке, предусмотренном законодательством.
- 6.28. ЗАКАЗЧИК понимает, что самостоятельным договором воздушной или железнодорожной перевозки пассажира между пассажиром и перевозчиком является авиабилет, железнодорожный билет, иной провозной документ, выписанный на имя ЗАКАЗЧИКА/Туриста. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, ЗАКАЗЧИК вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.
- 6.29. ЗАКАЗЧИК понимает, что ответственность за сохранность багажа с момента сдачи и до момента получения багажа несет транспортная компания.
- 6.30. ЗАКАЗЧИК, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», добровольно предоставляет письменное согласие на обработку своих персональных данных ТУРАГЕНТОМ, Туроператором и иными организациями, принимающими участие в формировании и предоставлении туристского продукта. Настоящее согласие предоставляется на срок действия Договора о реализации туристского продукта. Настоящее согласие считается отозванным в случае досрочного расторжения Договора по любой причине.
- 6.31. ЗАКАЗЧИК проинформирован и согласен, что обязанности ТУРАГЕНТА считаются исполненными с момента исполнения предусмотренных законом и настоящим Договором обязанностей ТУРАГЕНТА. ЗАКАЗЧИК не намерен опротестовывать платежи ТУРАГЕНТУ в случае исполнения последним своих обязательств. При заведомо не обоснованном предъявлении соответствующих требований ТУРАГЕНТ вправе обратиться с иском о взыскании с ЗАКАЗЧИКА неосновательного обогащения и судебных расходов.

7. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

- 7.1. Основанием для направления ТУРАГЕНТОМ письма Туроператору на аннулирование заявки по туристскому продукту является письменное заявление о расторжении договора, подписанного ЗАКАЗЧИКОМ собственноручно и направленного по электронной почте ТУРАГЕНТУ.
- 7.2. В случае аннуляции заявки на туристский продукт по инициативе ЗАКАЗЧИКА, а также в случае невозможности для ЗАКАЗЧИКА воспользоваться правом на туристский продукт по любым причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, в том числе, в связи с отказом ЗАКАЗЧИКУ/туристам, посольством/консульством иностранного государства в выдаче визы, возврат стоимости туристского продукта производится за минусом фактически понесенных расходов, связанных с организацией туристского продукта и агентского вознаграждения Турагента.
- 7.3. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в случае отказа от туристского продукта и аннулирования заявки, информация и документальное подтверждение по фактически понесённым расходам могут быть предоставлены только Туроператором, как лицом, формирующим туристский продукт и являющимся основным исполнителем по Договору.
- 7.4. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что возврат оплаченных ЗАКАЗЧИКОМ денежных средств за минусом фактически понесенных расходов по исполнению настоящего Договора, в случае удержания таковых

Туроператором, и агентского вознаграждения Турагента осуществляется по поручению и за счет Туроператора. ТУРАГЕНТ не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

7.5. ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен с тем, что в случае изменения или расторжения Договора и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от забронированного туристского продукта, по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, при условии надлежащего исполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств по подбору, бронированию и оплате туристского продукта Туроператору, агентское вознаграждение возврату ЗАКАЗЧИКУ не подлежит.

7.6. ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен с тем, что в случае приобретения туристского продукта в рассрочку и последующего отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от забронированного туристского продукта по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, при условии надлежащего исполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств по подбору, бронированию и оплате туристского продукта Туроператору, комиссия банка при зачислении платежа на счет исполнителя (эквайринг) возврату ЗАКАЗЧИКУ не подлежит.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.

8.1. По независящим от ТУРАГЕНТА и Туроператора причинам, в исключительных случаях, а также вследствие непредвиденных обстоятельств, или действий третьих лиц (иностранных партнёров Туроператора, принимающей стороны и т.п.) Туроператор вправе произвести замену забронированного отеля на отель, категория которого является не ниже, чем категория забронированного отеля, а также иных услуг, входящих в туристский продукт, при наличии согласия ЗАКАЗЧИКА. Согласие ЗАКАЗЧИКА на предложенную замену и использование ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом услуг, входящих в состав туристского продукта, в том числе предложенных на замену, подтверждает исполнение обязательств Туроператором надлежащим образом и в полном объёме.

8.2. В случае несогласия с предложенными Туроператором на замену отелем/услугами, ЗАКАЗЧИК/Турист вправе отказаться от предложенных на замену услуг и потребовать возмещения убытков в соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

8.3. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих ЗАКАЗЧИКУ услуги, ТУРАГЕНТ рекомендует ЗАКАЗЧИКУ немедленно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах и зафиксировать свое обращение в письменном виде.

8.4. По Условиям Договора ТУРАГЕНТ не ограничен в сделках с третьими лицами.

8.5. Стороны договорились, что внесение изменений в Договор может быть произведено путем обмена документами, заверенными подписями Сторон и печатью ТУРАГЕНТА через электронную почту.

9. СТРАХОВАНИЕ

9.1. ЗАКАЗЧИК в обязательном порядке заказывает медицинскую страховку в случае, если законодательством страны временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории.

9.2. Даже если страховка не является обязательным требованием для посещения какой-либо страны, ТУРАГЕНТ настоятельно рекомендует ЗАКАЗЧИКУ заказать медицинскую страховку на случай его внезапного заболевания или несчастного случая, с целью покрытия финансовых расходов, которые могут возникнуть вследствие наступления страхового случая.

9.3. В случае отсутствия страхового полиса у ЗАКАЗЧИКА и/или туристов, принимающих участие в туристской поездке, а также отказа от страхования, расходы на оказание медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации несут ЗАКАЗЧИК и/или туристы, принимающие участие в туристской поездке, самостоятельно.

9.4. ТУРАГЕНТ настоятельно рекомендует ЗАКАЗЧИКУ и туристам, принимающим участие в туристской поездке, застраховать за 14 (четырнадцать) дней до вылета свои возможные финансовые риски, связанные с совершением путешествия, а также невозможностью совершения поездки: страхование от несчастного случая, на случай потери багажа, а также во избежание материальных убытков в случае непредвиденного отказа от туристского продукта, неполучение въездной визы, вынужденного досрочного возвращения из путешествия. *Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий (финансовые риски) при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).*

9.5. В случае оформления страхования, все дальнейшие отношения со страховой организацией (вопросы выплат при наступлении страховых случаев и т.п.) ЗАКАЗЧИК и/или туристы, принимающие участие в туристской поездке, осуществляет(-ют) самостоятельно, в соответствии с правилами, установленными страховой организацией.

10. Условия, предусматривающие возможность осуществления выплат ЗАКАЗЧИКУ/Туристам страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора.

- 10.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.
- 10.2. Турист или его законный представитель вправе, в пределах финансовой гарантии Туроператора, предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.
- 10.3. При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы *(в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком)*
- требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество Туриста, наименование Турагента, с которым Турист заключал договор о реализации туристского продукта, дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Субагента, наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение, информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику, размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе, размер реального ущерба, понесенного Заказчиком/Туристом в связи с его расходами по эвакуации;
 - копия паспорта Заказчика/Туриста(-ов) или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
 - документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.
- 10.4. Для исполнения своих обязательств по настоящему Договору, Страховщик не вправе требовать представления иных документов, кроме установленных законодательством.
- 10.5. Все документы, предоставляемые Страховщику Туроператором или ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом, должны быть составлены на русском языке. В случае если документы составлены на иностранном языке, Туроператор или ЗАКАЗЧИК/Турист обязаны предоставить нотариально заверенный перевод данных документов на русский язык.
- 10.6. Перевод документов, предоставляемых Страховщику, на русский язык может взять на себя Туроператор. При этом Туроператор вправе вычесть расходы по переводу на русский язык документов из суммы страховой выплаты.
- 10.7. Решение о страховой выплате может быть принято Страховщиком после представления ему документов, подтверждающих размер реального ущерба.
- 10.8. После получения всех необходимых документов и сведений, предусмотренных настоящим Приложением, Страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:
- Если установлен факт наступления страхового случая, Страховщик оформляет соответствующие документы и производит страховую выплату не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, в соответствии с п. 11.3. Условий Договора.
 - Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате ЗАКАЗЧИКУ/Туристу или Туроператору.
- 10.9. Определение размера страховой выплаты производится Страховщиком на основании полученных от Туроператора (ЗАКАЗЧИКА/Туриста, компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д.) документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.
- 10.10. Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать суммы финансового обеспечения Туроператора.

10.11. При отсутствии спора между Страховщиком, Туроператором и ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом о том, имел ли место страховой случай, о наличии у ЗАКАЗЧИКА/Туриста права на получение страховой выплаты, об обязанности Туроператора возместить причиненный ущерб, и о размере страховой выплаты, заявленные требования могут удовлетворяться и страховые выплаты производиться в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения.

10.12. В случае не достижения согласия между Страховщиком, Туроператором и ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом о размере страховой выплаты, об обстоятельстве причинения ущерба и обязанности Туроператора возместить ущерб, урегулирование требований производится в судебном порядке. В этом случае размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.

10.13. При наступлении страхового случая, ЗАКАЗЧИКУ/Туристу производится страховая выплата, включающая в себя (в зависимости от характера понесенного реального ущерба):

- сумму денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные Туроператором или третьими лицами, на которых Туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- сумму денежных средств, причитающихся Туристу в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

Под *расходами по эвакуации* понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

10.14. В *состав реального ущерба*, понесенного ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

10.15. Общая сумма страховых выплат по страхованию ответственности не может превышать страховую сумму по договору страхования.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по настоящему Договору к Страховщику обратились одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает финансовое обеспечение Туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к страховой сумме.

10.16. В тех случаях, когда ущерб ЗАКАЗЧИКУ/Туристу возмещается также другими лицами (кроме Туроператора и Страховщика), Страховщик оплачивает только разницу между суммой возмещения, подлежащей выплате по договору страхования и суммой, компенсируемой другими лицами. Субагент и (или) ЗАКАЗЧИК/Турист обязан известить Страховщика о ставших им известными выплатах Туристу, производимых другими лицами.

10.17. Страховые выплаты производятся непосредственно ЗАКАЗЧИКУ/Туристу путем перечисления на его банковский счет или наличными денежными средствами.

11. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) принятых на себя настоящим Договором обязательств, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами, возникших после заключения настоящего Договора и Стороны не могли предвидеть данные обстоятельства.

Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков.

11.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности относятся: пожары, войны и военные операции любого характера, забастовки, эпидемии, закрытие границ, перевороты, террористические акты, стихийные бедствия, акты законодательной и исполнительных властей, изменение таможенных и пограничных правил, препятствующие исполнению обязательств, изменение иммиграционной политики, принятие органом государственной власти решения, повлекшие за собой невозможность исполнения настоящего Договора и т.п.

11.3. При наступлении указанных в п. 12.2. настоящего Договора обстоятельств Сторона, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна надлежащим образом известить другую Сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты наступления или прекращения таких обстоятельств.

11.4. В случае наступления указанных в п.12.2. Договора обстоятельств, каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор с применением последствий, предусмотренных п. 13.5 настоящего Договора.

11.5. Указанные в п. 12.2. настоящего Договора обстоятельства должны быть документально подтверждены соответствующими службами и органами государственной власти (иными компетентными органами) страны, где они наступили.

11.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора о реализации туристского продукта или его изменения.

12. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

12.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

12.2. Любые изменения и дополнения к Договору действительны, если они совершены сторонами посредством обмена документами о внесении изменений в Договор в виде сканированных копий, качественно выполненных цветных фотографий документов, заявлений, обмена сообщениями, электронными документами, посредством юридически значимых сообщений через бизнес-мессенджеры Wats ap, Viber, Telegram и пр., социальные сети (Instagram, В Контакте и пр.), электронную почту, а также совершение конклюдентных действий, не запрещенных действующим законодательством РФ). Совершение ЗАКАЗЧИКОМ действий по исполнению Договора с учетом предложенных ТУРАГЕНТОМ и (или) Туроператором изменений может быть приравнено ТУРАГЕНТОМ и (или) Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ. Стороны согласовали, что электронная переписка, осуществляемая Сторонами в рамках выполнения настоящего Договора по e-mail, имеет юридическую силу и является письменным доказательством в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.3. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, отсутствие связи с Заказчиком, ТУРАГЕНТ вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от Туристов, указанных в Договоре либо от родственников Заказчика (с предоставлением документов, подтверждающих родство), а также доверенных лиц, действующих на основании доверенности, удостоверенной в соответствии с требованиями действующего законодательства).

12.4. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения договора и (или) отказа ЗАКАЗЧИКА от услуг, а также в случаях невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, ЗАКАЗЧИК обязан оплатить фактически понесенные расходы Туроператора по исполнению Договора и агентское вознаграждение Турагента в соответствии со статьёй 782 Гражданского Кодекса РФ.

12.5. ЗАКАЗЧИК при заключении Договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере фактически понесённых расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер фактически понесённых расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.

12.6. ЗАКАЗЧИК проинформирован о том, что авиабилеты на чартерные рейсы и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия (за исключением вынужденного отказа и подтвержденного медицинскими документами).

12.7. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора, ТУРАГЕНТ представляет Заказчику информацию о фактически понесённых расходах согласно информации, полученной от Туроператора.

12.8. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные статьёй 782 Гражданского Кодекса РФ.

12.9. Каждая из Сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания ЗАКАЗЧИКА угрозы безопасности его жизни и здоровью, а также опасности причинения вреда

имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания ЗАКАЗЧИКА угрозы безопасности его жизни и здоровью, а также опасности причинения вреда имуществу подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением указанных в данном пункте Договора обстоятельств, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

12.10. Непредставление ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом документов, необходимых для исполнения Договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением ЗАКАЗЧИКОМ своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий Договора (в том числе, в связи с неисполнением ЗАКАЗЧИКОМ обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине ЗАКАЗЧИКА с применением последствий ч. 2 ст. 781 Гражданского кодекса РФ.

12.11. ТУРАГЕНТ вправе не принимать заявление на расторжение Договора в нерабочие дни и по окончании рабочего дня, а также в праздничные дни – в этом случае заявление считается принятым в следующий рабочий день.

12.12. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по настоящему Договору и в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами. **Претензии к качеству туристского продукта предъявляются ЗАКАЗЧИКОМ ТУРАГЕНТУ или туроператору в письменной форме, заверенные подписью ЗАКАЗЧИКА, в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания срока туристского продукта с приложением копий документов,** на которые ссылается ЗАКАЗЧИК в качестве обоснованности заявленных требований и подтверждающих реальный ущерб. Претензии подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней, исчисление срока начинается со следующего дня после поступления претензии. В случае не достижения соглашения, все споры и разногласия подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями действующего законодательства.

12.13. Претензия о не предоставлении/ненадлежащем предоставлении услуги считается необоснованной, если ЗАКАЗЧИК/Турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему Туроператором взамен той, которая по объективным причинам не могла быть исполнена Туроператором. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

12.14. Признание недействительной части Договора или его отдельных пунктов не влечет недействительности Договора в целом. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму N 448-Пр-20 от 27.11.2020 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 30 ноября 2020 г. № 61166).

12.15. Во всем остальном, не урегулированном настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

13.1. Настоящий Договор, являясь публичной офертой, вступает в силу с момента ее акцепта, и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору.

14. РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТА

ТУРАГЕНТ:

ИП Тужикова Ольга Николаевна

Адрес регистрации: Калужская область, г. Кременки, ул. Дашковой, дом 1, кв. 68

Тел. 8 999 9232585

ИНН: 400701810815 ОГРНИП: 317402700049837

Банковские реквизиты: р/с 40802810922240002670 в Отделение № 8608 ПАО Сбербанк г. Калуга,

кор/счёт: 30101810100000000612 БИК 042908612

