

## **ОФЕРТА НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

г. Москва

Данный документ является официальным предложением заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании путем размещения на сайте Агента и (или) в личном кабинете Заказчика и (или) путем отправки Заказчику посредством электронной и иных форм связи.

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик»). Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору.

Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана в любой момент до ее принятия.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. В целях и на условиях настоящего договора:

Агент обязуется предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию, забронировать туристский продукт у Туроператора, обеспечить своевременную оплату туристского продукта, исполнить другие обязанности, предусмотренные настоящим договором;

Туроператор обязуется сформировать туристский продукт, забронировать услуги для Заказчика у поставщиков услуг;

Заказчик обязуется оплатить цену договора в установленные сроки и обеспечить иные обязанности, предусмотренные настоящим договором.

1.2. Потребительские свойства туристского продукта отражены в подтвержденной Заявке на бронирование туристского продукта (и (или) Бланке-заказа (Листе бронирования) и (или) Подтверждении бронирования (Подтверждении заявки, Ваучере), здесь и далее по тексту – «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и размещается в личном кабинете Заказчика и (или) направляется на электронную почту Заказчика.

1.3. В состав услуг, входящих в туристский продукт, могут включаться: услуги по размещению; услуги по перевозке; трансфер; экскурсионные услуги; медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей; содействие в оформлении визной визы; иные услуги, указанные в подтвержденной Заявке.

1.4. Агент заключает настоящий договор от имени Туроператора. Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, 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.

### **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **2.1. Права и обязанности Агента:**

**Агент обязуется:**

2.1.1. 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 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. Информация предоставляется Заказчику в письменной форме посредством включения в текст договора и приложений к нему, а также в наглядной форме посредством размещения на сайте Агента, а также иными способами. В целях исполнения указанной обязанности Агент, помимо прочего, предоставил Заказчику Сведения о туроператоре и б организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

**Совершением бронирования и (или) любых действий по исполнению договора (в том числе – отправкой запросов о предоставлении услуг, перепиской с сотрудниками Агента, обменом документами или информацией, полной или частичной оплатой) Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

2.1.2. Направить в адрес Туроператора заявку на бронирование туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. По запросу Заказчика представить Заказчику информацию о наличии или отсутствии у Туроператора туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором условия путешествия. Пронинформировать Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта.

2.1.3. Оказывать Заказчику содействие в получении от Туроператора предоставляемых Туроператором документов (в том числе путем получения документов с использованием системы онлайн бронирования Туроператора и пересылки их Заказчику). Заказчик согласен на получение документов в электронной форме путем отправки на электронную почту Заказчика.

2.1.3. Передать Туроператору полученные от Заказчика денежные средства в порядке и сроки, установленные договором с Туроператором;

2.1.4 Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.5 Предоставить Заказчику копию доверенности, выданной Туроператором, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

#### **Агент вправе:**

2.1.6 Отказаться от исполнения договора или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Агентом является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных п. 5.5. настоящего договора. Агент вправе (но не обязан) информировать Заказчика об осуществлении Туроператором прав, предусмотренных условиями настоящего договора.

2.1.7 Получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта и оставить их в своем распоряжении.

## **2.2. Права и обязанности Туроператора:**

### **Туроператор обязуется:**

2.2.1. Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт.

2.2.2. Передать через Агента документы, предусмотренные настоящим договором с соблюдением Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

Не позднее 24 часов до начала путешествия передать через Агента Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия.

В случае, если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации – также передать через Агента билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, договор страхования, заключенный в пользу туриста (страховой полис);

При оформлении билета в электронном виде передать через Агента Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

Передать через Агента Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, (билет), подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту, и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

Передать через Агента Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, полученный от Туроператора документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными установленными Туроператором и Агентом способами. Заказчик согласен на получение документов в электронной форме путем отправки на электронную почту Заказчика и (или) путем получения документов в личном кабинете Заказчика.

### **Туроператор вправе:**

2.2.3. Отказаться от исполнения договора или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных п. 5.5. настоящего договора. Туроператор вправе (но не обязан) информировать Заказчика об осуществлении Туроператором прав, предусмотренных условиями настоящего договора.

2.2.4. Опубликовать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после подписания настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

## **2.3. Права и обязанности Заказчика:**

### **Заказчик обязуется:**

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с условиями настоящего договора и приложений к нему.

2.3.2. В указанный Агентом срок предоставить Агенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке на бронирование и в настоящем договоре. Информация о конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления размещена на сайте Агента и (или) в Заявке на бронирования и (или) дополнительно сообщается Заказчику. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора и (или) Агента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Заключением настоящего договора, совершением действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.**

2.3.3. Предоставить при заключении договора точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.4. При заключении договора письменно (в том числе – с использованием системы бронирования и (или) по электронной почте) сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. **Агент и Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информируют Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся:**

- различного рода заболевания Заказчика 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 Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;
- иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.3.5. До начала поездки получить передаваемые Агентом или Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи. Агент сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы, а в случае наличия в документах недостатков - незамедлительно письменно известить Туроператора и Агента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Туроператор и Агент не несут ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Заказчику рекомендуется своевременно уточнять сроки получения документов.

2.3.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентом и Туроператором. Заблаговременно письменно информировать Агента и Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Агенту и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг. Заключением договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

2.3.7. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

2.3.8. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

2.3.9. Своевременно покинуть страну временного пребывания в соответствии с условиями путешествия и выданной визы.

2.3.10. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.11. Незамедлительно письменно информировать Агента, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о некачестве или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.12. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, указанных в Заявке на бронирование на обработку и передачу своих персональных данных Агенту, Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

2.3.13. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к договору (подтверждение предоставляется путем совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора);

2.3.14. Предоставить при заключении договора свои контактные данные, а также контактные данные туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

2.3.15. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт;

2.3.16. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

2.3.17. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

2.3.18. Ознакомить указанных в договоре лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Заказчик обязуется перед Агентом отвечать за исполнение туристами своих обязательств.

#### **2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую в соответствии с условиями договора и закона.

2.4.2. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

2.4.3. Получить обеспечение в соответствии с законодательством РФ экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма

2.4.4. Получить копию свидетельства о внесении туроператора в реестр туроператоров.

2.4.5. Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

2.4.6. Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

2.4.7. Обратиться к Агенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

2.4.8. Предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

2.4.9. Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

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

2.4.11. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является туристом): получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды; свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи; 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.

### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. Заказчик подбирает туристский продукт на сайте Агента или Туроператора и получает необходимую и достоверную информацию о туристском продукте. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Агента или Туроператора в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена Заказчиком у сотрудников Агента в устной форме и (или) с использованием электронной почты.

3.2. После выбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Заказчик заполняет специальную форму в системе бронирования на сайте Агента в сети Интернет и (или) направляет в адрес Агента Заявку на бронирование туристского продукта с использованием электронной почты или по факсу (способы бронирования устанавливает Агент). Получив Заявку, Агент вправе отправить Заказчику ссылку на личную страницу Заказчика с использованием электронной формы связи.

3.3. Заявка Заказчика, а также Личная страница Заказчика могут содержать следующую информацию:

фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта.

сроки совершения и маршрут путешествия;

название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;

тип питания;

необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;

ссылка на номер ценового предложения;

необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;

иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

Заказчик обязан представить Агенту при бронировании указанную информацию.

3.4. В случае бронирования туристского продукта с использованием системы бронирования Агента, на Личной странице Заказчика размещается Заявка и информация о статусе Заявки. Личная страница и Заявка являются приложением к настоящему Договору и его неотъемлемой частью. В случае бронирования и обмена документами по электронной почте Агент вправе направлять договор и приложения к нему Заказчику по электронной почте или направлять документы (размещать для ознакомления и согласия Заказчика) с использованием иных форм связи.

3.5. После бронирования Заявка получает статус «В работе». Цена договора, указанная в Заявке со статусом «В работе» подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков услуг и может быть изменена в порядке ч. 2 ст. 424 ГК РФ.

3.6. Туроператор сообщает Агенту о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг. Соответствующую информацию Заказчик получает от Агента в Личном кабинете и (или) получает на электронную почту и (или) получает с использованием иных форм связи и (или) по телефону.

В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта, Туроператор или Агент вправе (но не обязаны) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора и Агента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора, подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта и при условии своевременного поступления денежных средств от Заказчика в сроки, установленные настоящим договором (ст. 157 ГК РФ).

3.7. При наличии туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Агент выставляет Заказчику счет на оплату. Счет на оплату (и перечень способов оплат) размещается на Личной странице Заказчика или отправляется Заказчику по электронной почте или с использованием иных форм связи.

3.8. Цена договора указывается в Заявке и (или) в путевке. В случае, если цена договора не оплачена Заказчиком полностью в день заключения договора, цена договора может быть увеличена, исходя из изменения курса мировых валют, курса Центрального банка Российской Федерации, внутреннего курса Туроператора или курса Агента и правил перерасчета, установленных Агентом или Туроператором. Заказчик по своей воле, принял настоящие условия определения цены договора и возможное изменения цены договора Агентом и Туроператором в будущем на указанных в настоящем договоре условиях в порядке ст. ст. 421, ч. 2 ст. 424 ГК РФ. Заказчик обязуется оплатить недостающую часть цены в установленный Агентом срок.

3.9. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком в срок, указанный Агентом. По требованию Туроператора или Агента Заказчик обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки. По требованию Туроператора или Агента Заказчик обязуется оплатить аванс при заключении договора в размере, указанном Агентом.

3.10. После полной оплаты цены договора и подтверждения возможности предоставления туристского продукта, Заказчик получает от в Личном кабинете и (или) на электронную почту и (или) по телефону (смс) и (или) получает с использованием иных форм связи уведомление о полной оплате туристского продукта. Способы такого уведомления определяются Агентом.

3.11. Обязанность по представлению туристского продукта по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты Заказчиком цены договора (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Заказчиком цены договора Агент вправе в любое время отказаться от исполнения договора. Оплатой по договору (полной или частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – Заказчик подтверждает получение информации об основных потребительских свойствах туристского продукта и туристских услуг, в том числе – факт ознакомления Заказчика с описанием туристского продукта на сайте Туроператора, с фотографиями средств размещения, с текстовым описанием и с ценой туристских услуг), факт получения данных для входа на Личную страницу, факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

3.12. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

3.13. Расчеты по договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Агента или путем безналичной оплаты на счет Агента или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем оплаты на счет Туроператора.

3.14. Заказчик проинформирован, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Агентом Туроператору, напрямую, либо через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров Агента, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.).

#### 4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания путешествия.

#### 5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

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

5.2. 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 п. 5.4. настоящего договора.

5.3. 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 равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

5.4. 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 расходы Туроператора по исполнению договора. **Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.** Заказчик проинформирован о том, что чартерные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов в ряде случаев может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа Заказчика от исполнения договора Агентство представляет Заказчику информацию о расходах согласно информации, полученной от Туроператора.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредставление истребуемых 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 ГК РФ.

5.6. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены способами, не запрещенными действующим законодательством РФ (в том числе – путем обмена документами по электронной почте или с использованием иных форм связи, или путем согласия Заказчика с информацией, размещенной в Заявке, на Личной странице Заказчика или отправленной Заказчику по электронной почте или с использованием иных способов связи или путем совершения Заказчиком действий, свидетельствующих о принятии Заказчиком измененных условий).

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора с учетом предложенных Агентом и (или) Туроператором изменений может быть приравнено Агентом и (или) Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.

#### 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА, ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего договора.

6.2. Ответственность за качество услуг по договору несет Туроператор. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

6.3. Агент отвечает перед Заказчиком за исполнение обязанности по предоставлению Заказчику необходимой и достоверной информации (на основании информации, представленной Туроператором), а также обязанности по оплате Туроператору туристского продукта.

6.4. Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – в связи с неоказанием 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 Приложении к настоящему договору.

6.5. Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

6.6. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору, Агенту и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.7. Агент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;
- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;
- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;
- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- вследствие несоответствия услуг обоснованным ожиданиям Заказчика;
- вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов (в том числе но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз) или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

- Агент не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

6.8. Агент не несет 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.

6.9. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

6.10. Агент не несет ответственности вследствие перерасчета цены туристского продукта Туроператором, связанного с непредвиденным ростом транспортных тарифов (введения топливных сборов) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком договора. Агент действует за счет Туроператора и не обязан производить доплату за собственный счет.

6.11. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Агенту и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.12. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

6.13. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

6.14. Заказчик обязуется возместить расходы Агента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчика визового режима.

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

6.16. Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Агентством не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

6.17. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Претензии и иски, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств, предъявляются Заказчиком Агенту и подлежат рассмотрению Агентом в течение 10 дней с момента получения претензий.

6.18. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.

## 7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Агент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Туроператора.

7.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору.

Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора с Заказчиком на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах на электронную почту Заказчика, или путем размещения договора на сайте Агента или в системе бронирования Агента или путем обмена документами с использованием иных форм связи. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика.

Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии заключения в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ или настоящим договором.

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений.

**8.2. Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями договора, а также с информацией:**

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о необходимости наличия согласия на выезд несовершеннолетнего туриста,
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного заграничного паспорта; **о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана;**
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты;
- об условиях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;

- о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
- о правилах поведения во время туристической поездки; о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания; о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия;
- о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ, и ознакомлен с их текстом;
- **о необходимости приобретения медицинской страховки у Туроператора либо туристом самостоятельно (в случае если медицинская страховка входит в состав услуг по договору, соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование); об условиях договора страхования (в том числе – медицинской страховки), в том числе о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования, о страховщике.**
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

8.3. Агентство 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.

8.4. В связи с тем, что в туристский продукт как правило входит перелет чартерным рейсом, Заказчику рекомендуется своевременно (в том числе за день до вылета) уточнять у Агента, Туроператора (представителя принимающей стороны) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействия) перевозчика или Туроператора.

8.5. **Заказчику настоятельно рекомендуется застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).**

8.6. **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.**

8.7. Действия Агента не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Агент не является платежным агентом.