



## ДОГОВОР ОФЕРТЫ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

(услуги) между турагентом, туроператором и (или) иным поставщиком, туристом и (или) иным заказчиком

Разработан на основании типового договора,  
утвержденного уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.  
Все изменения и дополнения внесены с согласия Заказчика

Данный документ является официальным предложением компании **Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания «Ветер Перемен» (ООО «ТК «Ветер Перемен»)**, (далее - Турагент) для физических и юридических лиц (далее - Заказчиков) о заключении договора о реализации туристических услуг на указанных ниже условиях (далее - Договор). Текст настоящего Договора опубликован на сайте [www.tkvetperemen.ru](http://www.tkvetperemen.ru). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой. Под физическими лицами понимаются граждане РФ. Для иностранных граждан и иностранных юридических лиц данный договор действует при дополнительных согласованиях.

Настоящий Договор заключается в особом порядке: путем его акцепта, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору в письменном виде, содержащим подписи сторон.

Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Настоящий Договор является многосторонней сделкой, состоящей из акцептованной публичной оферты и ее неотъемлемых частей. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. В соответствии со статьей 433 ГК РФ Договор признается заключенным в момент получения Турагентом от Заказчика акцепта оферты. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт порождают обязанность для Сторон исполнения Договора, независимо от его подписания Сторонами. После поступления заявки на бронирование туристических услуг вся информация, представленная в заявке, является основой договора между Турагентом и Заказчиком. При этом под Заказчиком (стороной по Договору) считается любое лицо, указанное в платежном документе, от имени которого произведена оплата по настоящему Договору (плательщик), а если платеж произведен за третье лицо (и это следует из платежного или иного официального документа), то Заказчиком по данному Договору является лицо, за которое произведена оплата. Заказчик может попросить заключение договора в письменном виде с подписью сторон. Если Заказчик принял условия оферты, произведя оплату, и не имел до этих возражений против заключения договора оферты или отдельных пунктов договора, то договор считается принятым и заключенным.

### **Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания «Ветер Перемен»**

(ООО «ТК «Ветер Перемен»), в лице **Генерального директора Красновского Ильи Олеговича**, действующее как Турагент, являющееся Исполнителем по договору (в рамках своих обязанностей, установленных Законодательством РФ), на момент заключения договора является юридическим лицом, зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ. Турагент действует по заданию Заказчика и по поручению Туроператора (и/или иного Поставщика), указанного в Приложении к договору, которое предоставляется Заказчику в случае согласия с договором оферты. Турагент и Туроператор (и/или иной Поставщик) с одной стороны, и Турист и (или) иной Заказчик, указанный в Приложении к договору оферте с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. В соответствии с Договором Турагент за вознаграждение, по поручению Туроператора, но в интересах и по заданию Заказчика, обязуется оказать информационные услуги для осуществления поездки, а так же услуги по подбору и бронированию комплекса услуг у Туроператора и/или иного Поставщика, входящих в туристский продукт (далее - туристский продукт, турпродукт, тур), либо отдельные туристские услуги (билеты, проживание, круизы, экскурсии и др.). Там, где по тексту договора говорится о турпродукте могут подразумеваться так же и отдельные услуги (проживание и др.), которые указаны в Заявке на бронирование (приложение к договору). Там, где по тексту говорится о Туроператоре, может подразумеваться и иной Поставщик услуг, указанный в Приложении. Турагент производит оплату туристских услуг Туроператору и/или иному Поставщику средствами Заказчика (если соглашением сторон не предусмотрен иной механизм оплаты), предоставляет необходимую и достоверную информацию для путешествия, в соответствии с требованием законодательства, совершает иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт (далее по тексту Тур, Турпродукт), либо другие туристские услуги, перечисленные в Заявке на бронирование, в согласованные между сторонами сроки. 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. Туроператор несет перед туристом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Агент осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта и иные обязанности, предусмотренные законом и договором, однако самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и размещению, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные в связи с оказанием таких услуг. Все заказанные услуги, входящие в состав Тура и указанные в заявке на бронирование, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны туроператора и Турагента.

1.2. Турагент осуществляет передачу Заказчику необходимой информации для осуществления выбора туристского продукта, как в письменной форме, путем дополнительных приложений к договору, так и в устной форме и путем передачи информации Заказчику или Туристу на электронную почту, с помощью смс – оповещений, мессенджеров или других способов связи, которыми пользуется Заказчик. Запрос на бронирование со стороны Заказчика оформляется в письменном виде (запрос может поступить на бумажном носителе или любым иным способом, в том числе - с использованием электронной формы связи).

1.3. В соответствии с Договором Турагент обязуется забронировать у Туроператора, либо иного поставщика туристских услуг, турпродукт либо Туристскую услугу и передать Заказчику документы, необходимые для получения Заказчиком туристских услуг по Договору, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт/Туристские услуги и сервисный сбор Турагента.

1.4. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта/Туристских услуг, сведения о Заказчике и Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение к настоящему Договору).

1.5. Информация о Туроператоре/Ином поставщике туристских услуг указана в Приложении к настоящему Договору. Сведения о Турагенте и Заказчике указаны в реквизитах сторон. Агент заключает настоящий договор по поручению Туроператора и совершает юридические и фактические действия на основании договора, заключенного с Туроператором (иным Поставщиком). Номер договора между Агентом и Туроператором может быть предоставлен Заказчику по требованию Заказчика. Заказчик осознает и согласен с тем, что существуют различные способы заключения договора с Туроператором помимо заключения Агентом договора непосредственно с Туроператором и заключения договора с Туроператором на бумажном носителе. Заказчик осознает и согласен с тем, что согласно закону и обычаям делового оборота допускается заключение договора с Туроператором на бумажном носителе или в электронной форме, или путем присоединения или путем акцепта оферты на сайте Туроператора или иными способами, а также допускается заключение договора с Туроператором как напрямую, так и через уполномоченное Туроператором лицо, при этом способы (формы) заключения договора как правило определяются (рекомендуются) Туроператором.

1.6. Все отдельные туристские услуги и услуги, входящие в состав тура, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны Туроператора и/или иного поставщика услуг. Услуги считаются подтвержденными с момента получения соответствующего подтверждения Турагентом от Туроператора (или иного поставщика) посредством электронной почты, либо иного способа связи, установленного для получения подтверждения. Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении, либо не подтверждении услуг по телефону устно, посредством отправки смс, по электронной почте либо лично. Обязанность получить информацию о подтверждении, либо не подтверждении услуг возложена на Заказчика. Максимальный срок подтверждения – 5 рабочих дней. Если в течение 5ти рабочих дней не поступит подтверждение, то по согласованию Сторон принимается решение об изменении тура или о дальнейшем ожидании подтверждения, или о расторжении договора. В случае невозможности предоставления выбранного Заказчиком туристского продукта Туроператор или Турагент вправе (но не обязаны) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. 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 такого туристского продукта (ст. 157 ГК РФ). Обязанности по уплате полной стоимости турпродукта возникает у Заказчика только в случае его подтверждения Туроператором.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1 В отдельных случаях, согласованных с Заказчиком, Турагент может являться Агентом Заказчика, а Заказчик Принципалом Турагентства, что должно подтверждаться дополнительным Приложением к договору, а именно подписанным обеими сторонами Актом выполненных работ и отчете Агента, где вознаграждение Турагентства выделяется отдельно от общей стоимости турпродукта.

2.2 Сведения о Туристе (туристах) в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение к Договору). Информация о Туроператоре (и/или другом Поставщике) указана в Приложении к Договору. Сведения о Турагенте и Заказчике указаны в реквизитах сторон. Заказчик сам может являться туристом, а так же любые другие физические лица, перечисленные заказчиком в Приложении к Договору (Заявка на бронирование), как лица, совершающие путешествие, чьи интересы по приобретению туристских услуг на законных основаниях и с их согласия представляет Заказчик. Если Заказчик является лицом, совершающим туристскую поездку в соответствии с данным договором, то в этом случае везде, где по тексту Договора указан Турист, имеется в виду так же и Заказчик. Информация, донесенная до туриста, считается так же предоставленной и заказчику.

2.3 На основании Закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. (далее – Закон № 152-ФЗ), персональные данные (далее – ПД) физических лиц (Субъектов ПД) используются исключительно для исполнения настоящего договора. Заказчик от своего имени и от имени всех лиц, перечисленных в Заявке на бронирование (Приложении № 1 к настоящему

договору) даёт согласие на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему Договору: перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п. Исполнитель и туроператор обязуется передавать эти данные указанным лицам строго в объёме, необходимом им для оказания услуг

2.4 Стороны договора пришли к соглашению, что Заказчик гарантирует Исполнителю ознакомление с условиями настоящего договора всех физических лиц, перечисленных в Приложении к договору (Заявка на бронирование), как Туристы (лица, совершающие туристическую поездку), а так же передачу Туристам всех необходимых документов и информации для осуществления туристской поездки, полученных от Турагента.

2.5 Турагентству представлены полномочия на реализацию (продвижение) туристского продукта, сформированного Туроператором на основании договора, заключенного между Турагентством и Туроператором (или его посредником), за что Турагентство получает агентское (субагентское) вознаграждение. Турагентство бронирует выбранный Заказчиком туристский продукт у Туроператора, либо его Агента (посредника), который в свою очередь бронирует этот тур у Туроператора, руководствуясь агентским (субагентским) договором. Данные туроператора и иного юридического лица, связывающего Туроператора и Турагентство договорными отношениями по туристскому продукту указываются в Приложении к Договору.

2.6 Действия Агента не ограничиваются деятельностью по приему платежей от Заказчика для последующей оплаты Туроператору и включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Турагент не является платежным агентом.

2.7 Термины, используемые в настоящем Договоре, понимаются и толкуются сторонами в соответствии с нормами Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», Гражданским кодексом РФ и иными, регулирующими туристскую деятельность, законами и подзаконными актами или другими нормативными документами. Стороны при решении вопросов и разногласий руководствуются данным договором и законодательством Российской Федерации. Термины, употребляемые в данном договоре, имеющие одинаковый смысл: Турагентство (Турагент, Исполнитель, Агентство), Туристский продукт (Турпродукт, Тур), Заказчик (Клиент, Турист, если туристом выступает заказчик). Турпродуктом является комплекс услуг по перевозке и размещению, согласно законодательству РФ.

### **3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

3.1 Общая цена туристского продукта (или отдельных туристских услуг) указана в Заявке на бронирование (приложение к Договору), где перечислены все входящие в договор услуги.

3.2 Оплата осуществляется Заказчиком по условиям, указанным в Приложении (Заявка на бронирование), либо другим путем, донесенным до заказчика в письменной форме. Оплата турпродукта Заказчиком турагентству должна производиться не позднее, чем за 1 рабочий день до крайнего срока оплаты, установленного Туроператором.

3.3 В соответствии с законодательством РФ оплата принимается в рублях. В случае оплаты частями туристского продукта с выездом за пределы РФ, каждая часть оплачивается по актуальному на день оплаты курсу у.е. у туроператора. Фактом оплаты признается поступление денежных средств в кассу или на расчетный счет агентства или Туроператора (по согласованию сторон). Оплата по курсу на день оплаты принимается до 15-00 МСК. В случае оплаты после 15-00 МСК, оплата принимается по курсу туроператора на следующий день. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору. Оплата производится наличными денежными средствами в кассу Турагентства, на расчетный счет Турагентства, или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем оплаты на счет Туроператора или иным согласованным Заказчиком и Турагентством способом.

3.4 При заключении договора до бронирования турпродукта Турагентством (если это требуется) Заказчик вносит аванс в размере, установленном Туроператором и (или) Турагентом. Расчёт окончательной стоимости тура в рублях может быть произведён не раньше дня подтверждения заявки у туроператора. Обязанности по уплате полной стоимости турпродукта возникает у Заказчика только в случае его подтверждения Туроператором.

3.5 Заказчик проинформирован, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Турагентством не в день получения их от Заказчика, а в другой день, не только Туроператору напрямую, но и через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров Турагентства, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.). В случае, если в расчетах между Турагентством и Туроператором участвует иное лицо, указанное Туроператором, обязательства Турагентства по передаче денежных средств Туроператору считаются исполненными с момента передачи денежных средств указанному Туроператором лицу. В таких случаях организация – посредник указывается в Приложении к Договору.

### **4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН**

#### **4.1. Обязанность Турагента и Туроператора:**

##### **Турагент обязан:**

4.1.1 предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение к Договору); предоставить Заказчику и (или) Туристу необходимую для возможности правильного выбора и достоверную информацию о туристском продукте, сформированном Туроператором, свойства которого описаны в Приложении к Договору и информацию об основных особенностях страны посещения, которая предоставляется посредством памяток, устного рассказа сотрудника Турагентства, либо информацией, отправленной на электронную почту Заказчика или посредством иных видов связи. Предоставить информацию 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). Сведения о потребительских свойствах туристских услуг, предоставляемых Туроператором, являются публичными и опубликованы на официальном сайте Туроператора. Если есть особенности стран посещения, связанных с неблагоприятной обстановкой, информация размещается на сайте Ростуризма и (или) Роспотребнадзора. При этом такие сведения, которые могут меняться ежедневно по усмотрению администрации объекта размещения, как: проводимые мероприятия, количество и наличие платных и бесплатных услуг, часы работы бассейнов, баров и ресторанов и т.п. и указанные в каталоге или на сайте Туроператора не являются частью данного договора, если в Приложении № 1 к договору не написано иное. Информация предоставляется Заказчику в письменной форме, в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами.

4.1.2. сообщить Заказчику и (или) Туристу о потребительских свойствах и сроках предоставления услуг, о программе пребывания, маршруте, об условиях проживания (месте нахождения объекта размещения и его категории) и питании, условиях перевозки Туриста в страну временного пребывания, наличии медицинского страхования, экскурсий, экскурсовода или сопровождающего и других дополнительных и оплаченных услугах, о правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ и въезда в страну временного пребывания, минимальных сроках действия загранпаспортов для въезда, проживания там и выезда из нее, об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, основных памятниках архитектуры, культуры и других объектах туристского показа (по запросу заказчика или туриста), таможенных, пограничных, медицинских, санитарных правилах в объеме, необходимом для совершения путешествия.

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

4.1.4. информировать Заказчика и (или) Туриста 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) и обеспечить за дополнительную плату оформление страхового медицинского полиса в случае, если в состав турпродукта он не входит, а у туристов нет заранее оформленного страхового полиса, и законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

4.1.5. уведомить о заключении Договора с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт; уведомить Туроператора о договоре с Заказчиком.

4.1.6. согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение к Договору);

4.1.7. предоставить по требованию Заказчика номер или копию договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации, сформированного им Туристского продукта;

4.1.8. передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором). Агентство несет ответственность за несвоевременную оплату туристских услуг Туроператору (или иному лицу, указанному в договоре) в случае, если Заказчик оплатил эти услуги в установленные сроки.

4.1.9. передать Заказчику важные сведения, полученные от Туроператора, которые касаются турпоездки, посредством памяток, приложений к договору, в устной форме, по телефону, с помощью смс-сообщений и других средств связи или с помощью письма на электронную почту Заказчику или Туристу.

4.1.10. Исполнитель обязан передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия (в случае, если договор был заключен, а тур был подтвержден Туроператором и оплачен полностью Заказчиком в позволяющие выполнить этот пункт сроки), документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

- Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

- Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, 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 передачи туристам через турагента, путем передачи документов самим туристам (по предварительному согласованию), в аэропорту, курьером, а так же путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами.

После передачи документов для поездки сообщить Заказчику название принимающей компании, ее телефоны, а

так же телефоны в случае экстренной связи, включая информацию об Объединении Турпомощь.

Турагентство обязано разъяснить Заказчику или Туристу правила пользования полученными документами для поездки в устной форме или посредством инструкции, отправленной на электронную почту Заказчику или Туристу или иными средствами связи.

4.1.11. Агентство обязано информировать Заказчика и (или) Туриста о сроках и условиях получения въездных виз в страну временного пребывания, в случае оплаты Заказчиком услуг по оформлению документов на визу, Агентство должно предоставить Заказчику список необходимых для получения визы документов, рассказать о крайних сроках подачи документов на визу, проверить наличие и правильность оформления Заказчиком документов и передать документы для последующего оформления в Визовый центр, туроператору, Консульству или Заказчику, в зависимости от условий заказанной услуги, в случае, если данная услуга заказана и оплачена Заказчиком.

4.1.12 Агентство обязано своевременно информировать Заказчика о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению Агентством или Туроператором отдельных или всех туристских услуг, указанных в договоре, и о существенных изменениях в составе туристского продукта, который указан в Приложении.

4.1.13. Агентство обязано своевременно предоставлять Туроператору необходимую информацию, полученную от Заказчика, необходимую для организации или отмены поездки.

4.1.14. В случае оплаты Заказчиком туристского продукта и дальнейшего отказа него, Агентство обязано произвести возврат уплаченной Заказчиком суммы за вычетом понесенных расходов, в соответствии с настоящим Договором и правилом аннуляции данного туристского продукта, установленным Туроператором. В случае, если Агентство оплатило туристский продукт Туроператору (или иному юридическому лицу, договорными обязательствами с которым связано Агентство), возврат денежных средств Заказчику будет осуществлен только после возврата денежных средств Агентству. Данным договором не предусмотрен возврат денежных средств Заказчику за счет средств Агентства.

#### **Туроператор обязан:**

4.1.15 Предоставить забронированные и оплаченные туристские услуги, предоставить исчерпывающую информацию об потребительских свойствах турпродукта, по запросам Турагента предоставлять сведения об условиях приобретения турпродукта, о наличии свободных мест и возможности оказания дополнительных услуг, а также знакомить Турагента с правилами авиаперевозок и страхования туристов. Информировать Турагента об изменении цен на услуги или условия пребывания или о других изменениях по предоставлению забронированных услуг. Информировать Турагента о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны консульских, посольских, таможенных, пограничных учреждений и организаций, а также страховых компаний, перевозчиков, являющихся партнерами Туроператора. При наличии мест бронировать по заявке Турагента услуги, указанные в заявке. Не позднее, чем за 1 день до начала туристской поездки предоставить Турагенту информацию о расписании авиарейсов, времени и месте сбора группы. Сформировать и разместить в личном кабинете Турагента не позднее, чем за 1 (одни) сутки (в экстренных случаях – в день отъезда, в пункте отправления, указанного в маршруте, за 2 часа до вылета) до отправления по маршруту, пакет документов, необходимый для осуществления туристской поездки, предусмотренный Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ», при условии наличия полной оплаты туристского продукта Турагентом (Клиента). Использовать персональные данные Клиента, полученные от Турагента, исключительно в целях исполнения настоящего договора с соблюдением принципов и правил, предусмотренных ФЗ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Туроператор обязуется выполнить условия договора в рамках своих обязанностей и нести ответственность за качество предоставления услуг в соответствии с законодательством РФ. Туроператор обязан предоставить подтвержденные и своевременно оплаченные клиентом и турагентством услуги, входящие в турпродукт. Своевременно ответить на рекламации туристов, вернуть денежные средства за не оказанные услуги, согласно условиям бронирования, оказать содействие по устранению нарушений и качества услуг, входящих в турпродукт в соответствии с законодательством РФ. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем передачи туристам через турагента, путем передачи документов самим туристам (по предварительному согласованию), в аэропорту, курьером, а так же путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами.

#### **4.2. Права Турагентства и Туроператора**

4.2.1 Исполнитель и (или) Туроператор вправе аннулировать бронирование Туристского продукта или приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Турагентом 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, которые влекут за собой невозможность его исполнения.

4.2.2 Турагентство, туроператор или их принимающие компании в стране (месте) временного пребывания имеют право предложить Заказчику (Туристу) альтернативную услугу взамен той, которая обговаривалась в договоре, но которая не может быть полностью или частично выполнена. Претензия от Заказчика о не предоставлении услуги считается необоснованной, если Заказчик (Турист) воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

4.2.3 Турагентство и Туроператор имеют право при возникновении необходимости и предварительно согласовав с Заказчиком, изменить условия Договора, в частности:

- переносить сроки совершения поездки;
- заменить отель, оговоренный заранее,

- изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
- вносить иные изменения.

4.2.4. Турагентство и (или) туроператор имеет право расторгнуть настоящий Договор с возвратом Заказчику уплаченных денежных средств или произвести перерасчет стоимости тура при недоборе группы до минимального состава участников (при групповом или экскурсионном туре), при отмене рейса, непредвиденном закрытии отеля или другим подобным причинам, поставив в известность Заказчика, без компенсации иных убытков, кроме уплаченной по договору суммы.

4.2.5. Турагентство и (или) Туроператор имеет право произвести перерасчет суммы договора, по предварительному уведомлению Заказчика, в рублях в случае изменения курса валюты тура, увеличения тарифов авиакомпании, консульских сборов, входных билетов в туристские объекты, подорожание топлива или иных, независящих от Турагентства и Туроператора увеличений стоимости составных частей турпоездки.

4.2.6. Стороны пришли к соглашению, что Турагентство оставляет за собой право не возвращать Заказчику свое агентское вознаграждение (не менее 3% от цены договора), полученное за полностью оказанные услуги по подбору, бронированию туристского продукта, если отказ от туристского продукта или невозможность совершить поездку произошла по инициативе (вине) Заказчика или туриста. При отказе от туристского продукта и расторжении договора по инициативе Заказчика услуги Агентства по подбору и бронированию туристского продукта и предоставлении необходимых сведений для совершения поездки считаются выполненными. А так же Турагентство имеет право получить от Заказчика и (или) Туроператора бонусы, скидки, дополнительную выгоду и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта и оставить их в своем распоряжении.

4.2.7. Туроператор и (или) Турагентство вправе публиковать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после подписания настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором или Турагентством не установлено иное).

#### **4.3. Обязанность Заказчика:**

4.3.1. оплатить Туристский продукт в соответствии с условиями Договора;

4.3.2. довести до всех Туристов условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать туристу документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия; Заказчик гарантирует Агентству ознакомление с условиями настоящего договора всех физических лиц, перечисленных в Приложении №1 «Заявка на бронирование» как Туристы (лица, совершающие туристическую поездку), а так же передачу Туристам всех необходимых документов и информации для осуществления туристской поездки, полученных от Агентства. Заключением настоящего договора, совершением любых действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений, указанных в договоре, которые влияют на исполнение договора.

4.3.3. предоставить письменное согласие, выступая от имени всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (приложении N 1 к Договору) на обработку и передачу своих персональных данных и данных туристов Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы); Заказчик гарантирует, что уполномочен выступать от имени всех туристов, поименованных в данном договоре, а так же от своего имени и от имени всех лиц, перечисленных в «Заявке на бронирование» (Приложении № 1 к настоящему договору) и передавать данные туристов для их обработки, с целью организации поездки по данному договору.

4.3.4. по требованию Исполнителя предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Заявке на бронирование по требованию Турагентства или туроператора;

4.3.5. предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), которые будут действительны на протяжении всего действия договора; в случае изменений контактных данных своевременно сообщить об этом турагенту.

4.3.6. предоставить Исполнителю документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно указанному турагентом перечню. Список необходимых документов может быть предоставлен как в устной, так и в письменной форме, в том числе передаваться с помощью систем электронной связи.

4.3.7. своевременно информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором для оперативного устранения недостатков качества услуг, если такое возможно.

4.3.8. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить услуги, не входящие в Туристский продукт;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
- Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, 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). Заключение 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.

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

- Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц. При этом ущерб, нанесенный Туристом принимающей стороне, отелю, перевозчику и др. возмещается Туристом на месте и в полном объеме.

4.3.9 Заказчик обязан до бронирования и для возможности предоставления турагентством полной информации по предлагаемому туристскому продукту Заказчику, обеспечивающей правильность выбора Заказчика, сообщить все особенные существенные условия для Заказчика и иных туристов, поименованных в настоящем договоре, для осуществления комфортного отдыха, например: обязательное наличие в номере холодильника, кондиционера, наличие балкона, двуспальной или раздельных кроватей, обязательного наличия ванны или душевой кабины, чайника, лифта, наличие лестниц на территории отеля, наличие условий проживания и отдыха для лиц с ограниченными возможностями и др., все, что для заказчика или туриста является существенным, а так же убедиться в получении утвердительной информации от Агентства о наличии этих необходимых условий в туристском продукте. После заключения договора и подтверждения туристского продукта сторонами будет считаться, что все оговоренные условия Заказчиком содержатся в согласованном и забронированном туристском продукте.

4.3.10 Заказчик обязуется своевременно предоставлять необходимую и достоверную информацию за всех Туристов, поименованных в настоящем договоре, для осуществления поездки в соответствии с данным договором.

4.3.11 Заказчик обязуется проверить правильность информации в Заявке на бронирование и в проездных документах в день их получения и немедленно сообщить турагентству об ошибках и неточностях. В случае, если заказчик (турист) подтвердил правильность данных (сроки поездки, паспортные данные), но перед поездкой или во время поездки оказалось, что данные проверены неверно и имеется ошибка, то исправление этой ошибки может потребовать дополнительные расходы со стороны Заказчика.

4.3.12 Заказчик обязуется проверить перед заказом тура свои задолженности, Турагентство настоятельно рекомендует Заказчику удостовериться в отсутствии задолженностей у Заказчика и туристов на специализированных сайтах (Турагент не имеет обязанностей и полномочий по проверке наличия таких задолженностей).

4.3.13 Заказчик обязуется предоставить все документы, указанные турагентством (оригинал или ксерокопию загранпаспорта, фотографии, анкетные данные, документы, необходимые для вывоза детей, справку с места работы и другие документы, необходимые для организации поездки, перечисленные турагентом) в срок, указанный турагентством в Приложении к договору или информацией, переданной на электронную почту Заказчика или путем смс – оповещения или другими способами. В случае не предоставления Заказчиком указанных турагентством документов в указанный срок, невозможность совершения поездки приравнивается к отказу по инициативе Заказчика.

4.3.14 Заказчик обязуется приобрести медицинский международный страховой полис в одной из Российских страховых фирм или поручить турагентству оформить страховой полис, действующей на протяжении всей поездки с покрытием не менее 2 млн. рублей в валютном эквиваленте страны временного пребывания, если соответствующий медицинский полис не входит в состав турпродукта. При отказе Заказчика от медицинской страховки, Заказчик или иной Турист самостоятельно несет все расходы в случае возникновения необходимости оказания ему платной медицинской помощи в период пребывания за границей, в случае возникновения необходимости депортации тела расходы по депортации несут лица заинтересованные и приближенные к Туристу.

4.3.15 В случае досрочного расторжения договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг Заказчик обязан компенсировать турагентству все расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору и выполнения услуг турагентства.

4.3.16 Заказчик и/или иной Турист обязан своевременно являться к месту отправления, месту сбора группы и трансфера. Опоздание по любым причинам считается отказом от тура по инициативе Заказчика.

4.3.17 Заказчик предупрежден и обязуется донести эту информацию до туриста, что по веской причине до наступления поездки или во время, Туроператор, принимающая сторона туроператора, перевозчик, объект размещения может заменить забронированную и согласованную в данном договоре услугу (авиакомпанию, аэропорт, борт и тип самолета или автомобиля, время рейса, отель, тип номера, тип питания, экскурсии, маршрут, даты поездки и д.р.), заменив на аналогичную услугу с сохранением характеристик, категории, условий или лучше. Если Заказчик (турист) не согласен с предложенной альтернативой, претензию необходимо предъявлять незамедлительно и в письменном виде. Если подписать такую претензию в отеле или у принимающей компании не получается по каким-то причинам, необходимо уведомить турагентство и собрать все доказательства (фотографии, бумаги) для предъявления претензии по приезду. Эти же действия следует предпринять заказчику (туристу) в случае нарушения его прав, условий договора или некачественного предоставления услуг.

4.3.18 Заказчик проинформирован, и обязуется проинформировать туриста, что при покупке комплексных туристских услуг, в состав которых входит чартерная (вне регулярного расписания) перевозка, точное время рейса устанавливается за день до начала тура и измениться может не только время, но и аэропорт, тип судна, авиакомпания. Даже в случае покупки

билетов на регулярные рейсы авиакомпания, по своим объективным причинам, имеет право заменить время вылета, аэропорт, тип самолета, пересадить пассажира на другой рейс. Заказчик предупрежден, что в связи с возможностью замены транспортного средства, места и времени выезда необходимо точную и актуальную информацию о времени и месте выезда уточнять у турагентства за день до начала поездки в рабочее время турагентства, а так же за день до возвращения необходимо уточнять время обратного трансфера и выезда у принимающей компании в стране (месте) временного пребывания и при невозможности уточнить эту информацию у принимающей компании связаться с турагентством. Заказчик уведомлен, что в случае покупки билетов на регулярные рейсы с несколькими сегментами полета опоздание ни на один сегмент маршрута не допускается. В случае неявки на любой из сегментов перелета авиакомпания имеет право без предупреждения аннулировать весь последующий маршрут. В случае опоздания на рейс Заказчик (пассажир) должен немедленно уведомить авиакомпанию и турагентство о своем опоздании.

4.3.19 Заказчик (турист) обязан проверять все документы, необходимые для поездки: сроки действия паспортов и иных документов, их наличие, годность и действительность, действие и наличие въездных виз, правильность паспортных данных в проездных документах и немедленно сообщить турагентству об ошибках или других ситуациях, препятствующих выезду. Заказчик (турист) обязан получить документы для осуществления тура в офисе агентства, по электронной почте, в аэропорту или другим согласованном с агентством способом. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ и не получение проездных документов по вине Заказчика не считается неисполнением договора со стороны Турагентства. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора и (или) Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

4.3.20 Заказчик в случае возникновения причин, препятствующих одному, нескольким или всем туристам воспользоваться услугами по данному договору должен сообщить об этом турагентству. В случае, если заказчик не сообщил своевременно о таких причинах и невозможности воспользоваться услугами, то невыезд туриста приравнивается к добровольному отказу от поездки по инициативе туриста.

4.3.21 Заказчик (турист) обязан ознакомиться с условиями медицинского страхования по страховке, входящей в туристский пакет и если правила страхования по данной страховке его не устроят, Заказчик имеет право приобрести дополнительную расширенную медицинскую страховку самостоятельно или в турагентстве.

4.3.22 При заключении договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Турагент 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 (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 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. Заказчик должен предупредить турагентство о наличии беременности у одного или нескольких туристов по данному договору, о серьезных хронических заболеваниях, требующих особые условия и питание, о туристах в данном договоре с ограниченными возможностями, о желании заниматься водным, горнолыжным или другим экстремальным видом спорта, о желании путешествовать с животными и других особенностях, которые требуют особой медицинской страховки, условий размещения и передвижения. В противном случае Заказчик все последствия и ответственность берет на себя. 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.

4.3.23. Заказчик проинформирован и обязуется донести информацию до туристов, что в некоторых объектах размещения взимается депозит (определенная фиксированная сумма, которая либо блокируется с карты клиента, либо удерживается наличными средствами и неиспользованный остаток возвращается при выезде из отеля) и (или) туристический налог, введенный властями некоторых стран, который турист должен уплатить при заезде или выезде из объекта размещения. Заказчик имеет право заранее уточнить наличие и сумму депозита или туристического налога.

4.3.24. Заказчик уведомлен, что при пересечении границ некоторых государств необходима въездная виза, при перелете в конечную страну временного пребывания с остановкой в другом государстве (так же и при транзите) может потребоваться въездная или транзитная виза. Заказчик уведомлен, что должен узнавать особенности визовых правил до приобретения туристского продукта. Заказчик может получить эту информацию у турагентства или у Консульских служб соответствующих государств. Если Заказчик (турист) планирует выезжать во время тура из страны временного пребывания, для въезда в которую требуется виза, в третью страну (например, для экскурсии), то должен убедиться заранее, что у него есть виза, позволяющая такие выезды.

4.3.25. Заказчик (турист) должен незамедлительно при возникновении проблем во время путешествия для устранения этих проблем обращаться в соответствующую организацию: объект размещения, страховую компанию, принимающую компанию, Посольство РФ, полицию. И только при невозможности решения возникшей проблемы в стране (месте)

временного пребывания нужно обратиться в турагентство.

4.3.26. Заказчик проинформирован и согласен, что на адрес электронной почты и/или номер телефона, указанной в договоре будет приходить информация по турпродуктам и другая информация по туристической тематике. Если Заказчик не захочет получать подобную информацию, то должен будет либо самостоятельно отписаться от получения такой информации, либо сообщить о своем желании турагентству.

4.3.27. Заказчик (турист) обязан 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 Турагента и (или) Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время, или приехать позднее изначально указанного в документах времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору средства размещения или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Турагенту и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. При получении проездных документов Заказчик должен проверить наличие информации о телефонах Туроператора, телефонах средства размещения и о порядке заселения в средство размещения.

4.3.28. Заказчик предупрежден и обязуется предупредить туристов, что у каждого объекта размещения есть свое расчетное время, устанавливаемое администрацией, в которое предоставляют гостям номер, (как правило, это заезд с 14 часов и выезд до 12 часов дня) и время приезда туристов в объект размещения позже установленного времени заезда или выезда туристов раньше установленного времени не влияет на стоимость проживания. Турист (заказчик) имеет право доплатить за ранний заезд или поздний выезд по расценкам, которые устанавливаются отелем, если такая услуга предусмотрена объектом размещения. В случае освобождения позже расчетного часа администрация отеля вправе потребовать доплату в соответствии с условиями данного объекта размещения. Так же Заказчик уведомлен, что питание, входящее в стоимость проживания предоставляется только в пределах расчетного времени. До регистрации в отеле и после снятия с регистрации питание предоставляется за дополнительную плату, либо на усмотрение администрации.

4.3.29. Заказчик уведомлен, что в непосредственной близости от отеля могут начаться строительные или инженерные работы, могут проходить железнодорожные пути, автомобильные дороги, могут находиться рядом ночные клубы или другие организации, рядом могут проживать шумные соседи и т.д, в связи с чем возможно возникновение нежелательных визуальных, шумовых эффектов, запахов и др. явления, которые находятся вне сферы компетенции Сторон Договора и Поставщиков услуг и соответственно стороны не несут за эти явления ответственности. Но Заказчик (турист) вправе поменять выданный ему номер на другой номер такой же категории (без доплаты) или категории выше (с доплатой), при условии наличия номеров в отеле. Так же Заказчик имеет право поменять номер в случае неисправностей или поломок в выданном номере. Заказчик может попросить оказать содействие в переселении туристов в другой объект размещения.

4.3.30. Заказчик обязан 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 турагентом отвечать за исполнение туристами своих обязательств. Заказчик обязан ознакомиться с данным договором и приложениями к нему. Подпись заказчика в договоре или согласие его принять означает согласие с условиями договора.

#### **4.4. Права Заказчика:**

4.4.1. Заказчик имеет право получить все оплаченные услуги, входящие в состав туристских услуг, согласно Приложению

к настоящему договору.

4.4.2. Заказчик имеет право получить полную и достоверную информацию по туристским услугам: условиях перевозки, проживания, питания, страхования и других туристских услуг, а также о формальных требованиях, условиях, ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны перевозчиков, консульских, пограничных, таможенных и других учреждений и другую необходимую для поездки информацию.

4.4.3. Заказчик имеет право на особые требования к туристским услугам, о которых он ставит в известность в письменном виде турагентство перед бронированием туристского продукта, эти требования осуществимы.

4.4.4. Заказчик имеет право на своевременную и достоверную информацию обо всех изменениях, произошедших с забронированным туристским продуктом по данному договору.

4.4.5. Заказчик имеет право на своевременное предоставление всех необходимых документов для осуществления поездки.

4.4.6. Заказчик имеет право в любое время отказаться от настоящего договора полностью или частично, письменно уведомив турагентство и оплатив его расходы, связанные с отменой поездки, если такие есть, на условиях данного договора и законодательства РФ.

4.4.7. Заказчик имеет право вносить изменения в заказанный туристский продукт, при этом возместив расходы Агентства, связанные с такими изменениями.

4.4.8. Заказчик имеет право получать уточняющую информацию и разъяснения по заказанным услугам.

4.4.9. Заказчик имеет право оформить дополнительную медицинскую страховку, страховку при утере багажа или

страховку от невыезда в Агентстве или самостоятельно в любой Страховой компании. Заказчик уведомлен о том, что в случае отказа от оформления страховки от невыезда все риски, которые они могли бы застраховать, связанные с невыездом туристов или досрочного прерывания поездки Заказчик и Туристы берут на себя.

4.4.10 получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров; попросить показать договор между туроператором и турагентством.

4.4.11 Предъявлять обоснованные претензии по назначению, требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда, в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации у отвечающей за выполнение этих условий стороны; обратиться в суд, если в досудебном претензионном порядке не выполнены требования заказчика.

4.4.12 обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;

4.4.13 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;

4.4.14 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;

4.4.15 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.

4.4.16 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 в соответствии с Законом о туристской деятельности 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 соответствии с их обязанностями и законодательством Российской Федерации; содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации Туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего договора.

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.

Турагентство отвечает перед Заказчиком за исполнение обязанности по предоставлению Заказчику необходимой и достоверной информации (на основании информации, представленной Туроператором), а также иных обязанностей Агента, предусмотренных договором.

Турагент 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 том числе – в связи с фактическим прекращением Туроператором деятельности (в том числе – без проведения процедуры банкротства или ликвидации либо с проведением таких процедур). В таких случаях ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору. Турагент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора на момент бронирования туристского продукта. Согласие с назначением Туроператора по договору осуществлено Заказчиком добровольно, Заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о Туроператоре (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, сайте Туроператора и из иных открытых

источников.

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

5.2 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, Турагентство 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 для немедленного устранения возникших проблем. Турагентство не несет ответственности за невозможность оперативно исправить ситуацию, если информация от Заказчика поступила несвоевременно

5.3 Агент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком (туристом) расходы и иные негативные последствия, возникшие:

вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;

в случае если Заказчик (турист) 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 (турист) 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 или/и туриста на выезд из РФ компетентными органами;

вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика (туриста) в период поездки;

вследствие несоответствия услуг необоснованным 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 в случае, если Заказчику (туристу) было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика (туриста) в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия (бездействия) Заказчика (туриста) наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг, или создающих угрозу для окружающих (Заказчик обязан письменно уведомить Агента о наличии таких заболеваний при заключении договора).

5.4 Агент не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика (туриста).

5.5. Агент не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком (туристом) условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

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

5.7. 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.

5.8 Агент не несет ответственности в случае, если полная стоимость договора в рублях не была оплачена Заказчиком в день заключения договора, и впоследствии была увеличена Туроператором, исходя из изменения курса мировых валют, курса

Центрального банка Российской Федерации, внутреннего курса Туроператора и правил перерасчёта, установленных Туроператором.

Агент действует за счет Туроператора и не обязан производить доплату за собственный счет.

5.9 Агент не несет ответственности за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги. За это несет ответственность Туроператор.

5.10 Претензии, связанные с изменением цены договора Туроператором, заменой отеля и иные подобные претензии могут быть предъявлены Заказчиком Туроператору в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ – Агент не несет ответственности по таким претензиям.

5.11. 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.

5.12 Заказчик проинформирован о необходимых требованиях к документам и несет ответственность за соответствие

документов (в том числе, 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. 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.

5.13 Заказчик обязуется возместить расходы Агента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчиком визового режима, если такие нарушения произошли по вине Заказчика.

5.14 Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Агент не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Агента, Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.

5.15 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.

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

5.17 Исполнитель не несет ответственность за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы, за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

5.18 Заказчик проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязательства Турагента считаются исполненными, а услуги Турагента - оказанными с момента исполнения Турагентом обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что Агент является посредником и не оказывает услуги по перевозке и размещению (оказание таких услуг обеспечивает Туроператор). Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Заказчиком оплат в связи с прекращением деятельности Туроператора или иного поставщика услуг, банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования Заказчика об отзыве платежа, осуществленного Агенту, по причине исполнения Агентом установленных законом и договором обязанностей турагента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг турагента) на момент прекращения деятельности Туроператора или иного поставщика услуг и (или) на момент опротестования операции Заказчиком. Заказчик выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении Агента (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить Агенту убытки или повлечь расходы Агента или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета Агента) в случае надлежащего исполнения Агентом своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, Агент и банк в последующем вправе обратиться с иском к Заказчику о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

5.19 Заказчик проинформирован о том, что деятельность Агента регулируется специальным туристским законодательством (Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ» и подзаконными актами), а кроме того обязательными к применению разъяснениями высших судебных инстанций, в том числе Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17

5.20 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает применяются положения Ст. 401 ГК РФ, Ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен

соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

6.1 Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором в части, не противоречащей действующему законодательству.

6.2 Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом или согласованием сторон.

6.3 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, объявление мобилизации или иные подобные мероприятия и другие обстоятельства).

6.4 Каждая из сторон вправе потребовать в досудебном 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 договора до начала путешествия 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.

6.5 При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы, если договором или действующим законодательством не предусмотрены иные последствия.

При этом согласно пункту 4.2. типового договора Ростуризма, при отказе Заказчику в выдаче визы, Заказчик помимо возмещения расходов обязуется оплатить стоимость услуг, оказанных ему до получения информации об отказе в выдаче визы.

В случае отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от услуг Заказчик обязан оплатить расходы по исполнению договора. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора (при этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее). Заказчик проинформирован о том, что charterные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по невозвратному тарифу, а также о том, 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 Агент предоставляет Заказчику информацию о расходах по организации путешествия согласно информации, полученной от Туроператора, по требованию Заказчика. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Агент при исполнении договора может понести расходы по исполнению договора, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов, комиссии банка. При расторжении договора Заказчиком Агент вправе удержать свои расходы. Перед заключением договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждает заключением договора и совершением действий по исполнению договора.

6.6 Агент вправе получать вознаграждение от Туроператора за заключение и исполнение настоящего договора. Сумма вознаграждения Агента, как правило, включена в общую цену договора. Если иное не установлено законом, при отказе Заказчика от исполнения договора Агент не теряет право на вознаграждение от Туроператора и на любые иные виды вознаграждения, причитающегося Агенту за реализацию Агентом туристского продукта, поскольку Агент не отвечает за исполнение Заказчиком сделки, заключенной в интересах Туроператора, и не отвечает за отказ Заказчика от исполнения договора, кроме того, в случае отказа Заказчика от исполнения договора вознаграждение Агента может быть квалифицировано как фактически понесенные расходы Туроператора. Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при отказе Туроператора от исполнения договора и (или) оказания услуг по договору и (или) при расторжении договора в связи с неоказанием или ненадлежащим оказанием услуг Туроператором вознаграждение Агента может быть квалифицировано как убытки Заказчика, отнесенные на Туроператора. При нарушении Туроператором обязательств или отказе Туроператора от исполнения обязательств, Заказчик вправе требовать от Туроператора возмещения убытков в том числе – убытков на сумму вознаграждения Агента.

6.7 Заказчик самостоятельно, по своей инициативе, без принуждения или навязывания услуг, вправе поручить и подписанием настоящего договора поручает Агенту (если договор не содержит указания на обратное) оказать дополнительные (не обязательные к предоставлению в силу закона) консультационные, информационные или иные услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Заключение настоящего договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения со стороны Агента. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом, при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг Агент реализует Заказчику туристский продукт по цене, рекомендованной (установленной) Туроператором (с учетом агентского вознаграждения и (или) иных видов вознаграждения Агента), или (по усмотрению Агента в порядке ст. 421 ГК РФ) по самостоятельно установленной Агентом цене (если самостоятельное определение Агентом цены договора не противоречит законодательству РФ), при этом при отказе от заказа таких услуг в отношении Заказчика не наступают какие-либо негативные последствия в связи с отказом Заказчика от заказа дополнительных услуг, в том числе не изменяются условия договора в сторону ухудшения положения Заказчика. Согласно Закону «О защите прав потребителей», заказ и потребление Заказчиком основных услуг по договору не обусловлены заказом и потреблением дополнительных услуг, такие услуги могут быть заказаны вместе или по отдельности на основании данного договора или иных (в том числе отдельных) договоров. Предоставление услуг по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте осуществляется Агентом не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Агента, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Агент (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации, связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика. Объем и характер услуг определяются Агентом исходя из сложившейся практики работы Агента. Агент не обязан подбирать туристский продукт или услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора. Агент не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) их страховщиков. Услуги Агента по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте считаются оказанными с момента бронирования Агентом туристского продукта у Туроператора. Цена таких услуг Агента может быть равна сумме вознаграждения и дополнительной выгоды Агента по договору с Туроператором, которые Агент получил (или должен получить) при реализации Заказчику туристского продукта по настоящему договору, если Агентом не установлена иная цена таких услуг (при заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Агента). Агент вправе (но не обязан) не взимать с Заказчика оплату оказанных Агентом дополнительных услуг по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте в случае надлежащего и полного исполнения условий договора Заказчиком и совершения Заказчиком и (или) туристами поездки на согласованных в договоре условиях (при этом указанная в договоре общая цена договора уменьшению не подлежит, договор считается исполненным). К отношениям сторон в части оказания Агентом услуг, указанных в настоящем пункте, могут применяться положения ст. 421 ГК РФ о смешанном договоре.

6.8 Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредоставление требуемых 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 предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены в письменной форме на бумажном носителе или совершены в иных формах, не запрещенных действующим законодательством РФ, в том числе – в формах, предусмотренных настоящим договором. 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.

В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком) Агент вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре либо от иных лиц, в том числе (но не только) родственников Заказчика. Оплата по договору не Заказчиком, а третьим лицом (плательщиком, указанным или не указанным в договоре) сама по себе не предоставляет такому плательщику прав, которыми обладает Заказчик как сторона настоящего договора – Агент не обязан принимать (хотя и вправе принимать) от таких лиц соответствующие заявления или требования. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанному Заказчиком контактному данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Вне зависимости от способа заключения договора, в целях обеспечения безопасности Заказчика и защиты прав Заказчика, а также в целях исключения злоупотреблений со стороны третьих лиц, Агент вправе потребовать от Заказчика оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесения изменений в условия договора. В этом

случае датой совершения аннуляции будет считаться дата поступления заявления на указанный Агентом адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Агентом адрес. Агент вправе (но не обязан) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Агент вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

6.9 В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Агента или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Агент или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей турагента или туроператора по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Агентом или Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Агент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если докажет, что 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 непреодолимой силы. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. В случае, если такие обстоятельства действуют более 14 календарных дней каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора с применением последствий, предусмотренных действующим законодательством РФ.

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. Агент информирует Заказчика, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемии или иных обстоятельствах непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Туроператором или поставщиками услуг может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Агент, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Агент действует за счет и поручению третьих лиц (в том числе Туроператора), а потому не несет ответственности за действия государственных органов или третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на возврат денежных средств, изменение или расторжение договора. В случае, если Заказчик полагает, что его права нарушаются установленным государством или третьими лицами порядком возврата денежных средств, Заказчик вправе защищать свои права всеми установленными законом способами, в том числе предъявлять требования к лицам, которые установили соответствующий порядок возврата денежных средств (Агент не несет ответственности за действия таких лиц).

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

### **8.1 Способы совершения изменений к договору.**

Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе (в этом случае договор составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой из сторон), или с использованием электронной формы связи или путем отправки договора по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность предоставленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Заказчик обязуется соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи, контролировать доступ к своей электронной почте, телефону, мессенджерам, иным данным. Агент не несет ответственности за использование учетных данных Заказчика третьими лицами. Получение Агентом сообщений, отправленных с использованием контактных данных Заказчика, приравнивается к получению таких сообщений от Заказчика на бумажном носителе и подписанных Заказчиком собственноручно, лицо, подписывающее электронный документ, считается определенным. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Агентом) равнозначен договору, подписанному собственноручной подписью Заказчика. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны

быть заполнены Заказчиком по требованию Агента) при заключении договора в электронной форме. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.

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

- **о необходимом сроке действия заграничного паспорта**, о требованиях, предъявляемых к документам посольством (консульством) страны временного пребывания, о порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств; о требованиях, предъявляемых к въездным и выездным документам органами государственной власти иностранных государств, а также поставщиками услуг;
- **о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана (в том числе – о наличии необходимых документов, штампов, разрешительных отметок, виз)**, Заказчик подписанием настоящего договора подтверждает наличие у него необходимых документов для выезда с территории России и въезда на территорию иностранных государств. Предоставляемые туристские услуги пригодны для потребления Заказчиком. Заказчик обязуется иметь необходимые для пользования услугами документы. Агент не является государственным органом, уполномоченным на проверку документов Заказчика, а также не несет обязанности по наличию в штате специалистов, владеющих иностранными языками, и специалистов с познаниями в области международного права, не имеет специальных технических средств, а потому не несет обязанности по проверке достоверности и действительности документов Заказчика;
- **о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста**, о том что в соответствии с Правилами оказания гостиничных услуг РФ, заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них); **о необходимости наличия у ребенка собственного заграничного паспорта**;
- о необходимости наличия с собой наличных денежных средств в размере установленном органами страны (места) временного пребывания;
- 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 особенностях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не относится к установленным законом критериям качества услуг;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий; о том, что в непосредственной близости от отеля могут производиться строительные и иные работы, о том, что отдельные работы, не нарушающие оговоренные в договоре условия размещения туристов, могут производиться на территории отеля – данные обстоятельства не являются нарушением условий договора, о необходимости в целях исполнения предусмотренной законом обязанности по обеспечению личной безопасности хранить ценные вещи в сейфах гостиниц, отелей или иных средств размещения;
- 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 рисках связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, о возможных ограничениях и последствиях таких ограничений, в том числе о необходимых документах, справках, разрешениях; о возможном помещении на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в Россию или в ходе путешествия; о возможной отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки, о том, что в ряде случаев поставщики услуг (отели, авиакомпании) при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки. Агент не несет ответственности за такие решения или действия поставщиков, а также за оказание услуг поставщиками услуг. Решение о заказе услуг принимается Заказчиком самостоятельно с учетом всех перечисленных выше факторов; о необходимости наличия у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы; о необходимости наличия у туристов qr-кода и о необходимости загрузки такого кода в приложения и на сайты; о необходимости наличия у туристов вакцины (в том числе вакцины определенного производителя, признаваемого в конкретной стране), о необходимом сроке между вакцинацией и датой начала путешествия.

Данные требования устанавливаются не Агентом, а поставщиками услуг или властями России и иностранных государств (Агент не несет ответственности за действия третьих лиц по введению требований). Если Заказчик письменно не указал иное в договоре или при заключении договора, предполагается, что у туристов есть в наличии все перечисленное в настоящем пункте, что подтверждает Заказчик заключением настоящего договора без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки;

о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ (Заказчик ознакомлен с текстом Правил);

о необходимости приобретения медицинской страховки у Агента, 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.

о том, что на сайте и в информационных материалах Агента указаны предварительные ориентировочные, возможные цены на туристские продукты, о том, что такие цены в ряде случаев предоставляются третьими лицами с использованием программного обеспечения третьих лиц, в связи с чем у Агента отсутствует возможность проверять достоверность данных цен и наличия услуг по соответствующим ценам, о том, что фактические цены на туристские продукты могут отличаться от цен, указанных в рекламных и информационных материалах, при этом предусмотренные законом права Заказчика обеспечиваются указанием цены конкретного туристского продукта при подтверждении бронирования туристского продукта;

о перечне недружественных стран, о возможных трудностях в стране временного пребывания;

о том, что в случае объявления мобилизации или иных подобных мероприятий, равно как и без объявления таких мероприятий, туристы обязаны при заключении договора, а также в последующем в разумные сроки самостоятельно уточнять в информационной системе, а также в военных комиссариатах и в федеральных органах исполнительной власти сведения о наличии ограничений, связанных с запретом выезда с места жительства, в том числе (но не только) в связи объявлением мобилизации или подобных мероприятий, а равно без объявления каких-либо мероприятий, и при необходимости получить соответствующее разрешение на выезд или уточнить информацию о возможности выезда. Агент и Туроператор не имеют права и не обязаны осуществлять проверку наличия или отсутствия таких ограничений;

о том, что платежные карты российских платежных систем могут не работать на территории иностранных государств. Заказчик гарантирует наличие у туристов денежных средств в достаточной для туристов сумме. Агент не несет ответственности за сложности и (или) убытки Заказчика или туристов, связанные с отсутствием у туристов денежных средств для оплаты дополнительных услуг и (или) товаров в стране временного пребывания;

о том, что сведения, полученные в ходе исполнения настоящего договора, будут переданы в установленном законом порядке и в установленном законом и договором объеме в единую информационную систему электронных путевок, о том, что сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, могут быть предоставлены Заказчику (стороне настоящего договора) в установленном законом порядке оператором системы, о том, что Агент не является оператором системы и не несет ответственности за работу оператора системы. Заказчик выражает согласие на передачу персональных данных, получил и гарантирует согласие туристов.

В связи с тем, что в туристский продукт, как правило, входит перелет charterным рейсом, Заказчику рекомендуется воспользоваться своим правом уточнять у Агента, Туроператора, представителя принимающей стороны (в том числе накануне вылета) 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 (бездействие) перевозчика или Туроператора.

Особенности услуг, включающих перевозку рейсами особых категорий. Согласно статистике, рейсы особых категорий иногда отменяются как до начала путешествия (рейсы «туда»), так и в ходе совершения путешествия (рейсы «обратно»). При этом отмены или изменения рейсов особых категорий осуществляются чаще чем отмены или изменения иных рейсов. Заказчик проинформирован, что согласно письмам Росавиации и Ростуризма, перевозка пассажиров на грузопассажирских рейсах не рекомендована. Агент оказывает посреднические услуги, предоставляя Заказчику возможность выбора и бронирования подходящих для Заказчика услуг у туроператоров и иных поставщиков услуг. При этом Агент не является компетентным государственным органом, а потому не имеет прав и полномочий по проверке информации туроператоров, либо по проверке качества услуг туроператоров или качества предложений туроператоров или иных поставщиков услуг, либо по проверке соблюдения туроператорами или иными поставщиками услуг требований законодательства РФ и требований безопасности. Агент не несет ответственности за действия (бездействие) туроператоров. Заказчик внимательно прочитал все указанные выше условия и согласен с ними. Заказчик получил информацию о том, является ли рейс грузопассажирским и (или) входит ли в оплаченный состав услуг перевозка рейсом особой категории, которая связана с повышенным риском отмены поездки или отмены перелета в страну временного пребывания или из страны временного пребывания. Все условия договора полностью Заказчику понятны, Заказчик проинформирован о возможности уточнить всю информацию перед подписанием договора. Все условия договора согласованы с Заказчиком без какого-либо принуждения. Заказчик уполномочен всеми лицами, указанными в договоре и (или) в подтверждении бронирования, на согласие с условиями договора и гарантирует (ручается) что данные лица согласны со всеми этими условиями.

Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о рекомендуемых сроках подачи документов для получения въездной визы. Заказчик проинформирован обо всех финансовых рисках, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки Заказчика за границу или изменением сроков пребывания за границей.

Заказчику разъяснено, что при невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, не связанным с действиями (бездействием) Агента – например, в связи с невыходом визы к дате начала путешествия – Заказчик обязан будет оплатить фактически понесенные расходы в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ, а при невозможности оказания услуг по вине Заказчика (в том числе в связи с нарушением Заказчиком условий договора) - цену договора в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заказчик понимает, что размер расходов, удержанных поставщиками услуг в связи с невозможностью совершения поездки, может составлять значительную часть цены договора.

#### **Перечень информации, доведенной до Заказчика.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| О потребительских свойствах туристского продукта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) 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 среды                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)                                                                                                                                                                                            |
| 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 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 туриста                         |
| О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования 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                                                              |
| О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика |
| О необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращения 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                                                                                                                       |
| Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора                                                                                                                |
| О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма                                                                                                                                                                                                                                                                |
| О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)                                                                                                                                                        |
| О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи туристу |

**8.3 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). При заключении договора Заказчик ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну/из страны 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.

**8.4** Заказчик проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязательства Агента считаются исполненными с момента исполнения Агентом обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что Агент является посредником и не оказывает услуги по перевозке и размещению (оказание таких услуг обеспечивает Туроператор). Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Заказчиком оплат в связи с прекращением деятельности Туроператора или иного поставщика услуг, банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования Заказчика об отзыве платежа, осуществленного Агенту, по причине исполнения Агентом установленных законом и договором обязанностей турагента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг турагента) на момент прекращения деятельности Туроператора или иного поставщика услуг и (или) на момент опротестования операции Заказчиком. Заказчик выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении Агента (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить Агенту убытки или повлечь расходы Агента, или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета Агента) в случае надлежащего исполнения Агентом своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, Агент и банк в последующем вправе обратиться с иском к Заказчику о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

**8.5** Заказчик проинформирован о том, что деятельность Агента регулируется специальным туристским законодательством (Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ» и подзаконными актами), а кроме того обязательными к применению разъяснениями высших судебных инстанций, в том числе Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», согласно пункту 50 которого: «применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (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), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»», а также согласно пункту 48 Постановления, «разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов); по сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, пункта 1 статьи 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала). В случае возникновения споров о предоставлении услуг посредниками уплачиваемое им потребителями комиссионное вознаграждение, исходя из вышеназванных статей и статьи 15 ГК РФ, может рассматриваться как убыток потребителя, отнесенный на основного исполнителя (изготовителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера)». Агент является по отношению к Заказчику исполнителем по настоящему договору в части обязанностей Агента указанных в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и в настоящем договоре (обязанностей по предоставлении туристу информации, по бронированию туристского продукта у Туроператора) и заключает (подписывает, либо заключает в

электронной форме, либо заключает иным способом) настоящий договор с Заказчиком, а потому не является агрегатором товаров и услуг (то есть не является лицом, предлагающим потребителю лишь ознакомление с услугами исполнителя и прием денежных средств агрегатором без установления договором обязанностей агрегатора по исполнению тех или иных условий заключенного и оплаченного потребителем договора). Кроме того, согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон «О защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами.

**8.6 Заказчик подтверждает, что посещение мест религиозного почитания и объектов религиозного назначения не является основной целью поездки. Заказчик и туристы не являются паломниками, а поездка не является паломнической.**

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.

**8.8 Стороны настоящего договора обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Российской Федерации,** в том числе в части антикоррупционных запретов в отношении коммерческих сделок с правительственными чиновниками и правилами применения соответствующего законодательства, включая антикоррупционные запреты, направленные против практики подкупа чиновников и политиков. Стороны настоящего договора обязуются обеспечить, чтобы их сотрудники воздерживались от обещаний и предложений по выплате каких бы то ни было сумм или передаче каких бы то ни было ценностей, прямо или косвенно, каким бы то ни было правительственным чиновникам или посреднику для передачи правительственным чиновникам или какой бы то ни было политической партии с целью повлиять на какое бы то ни было действие или решение такого правительственного чиновника или получить ненадлежащее преимущество для содействия в получении или удержании бизнеса. Стороны гарантируют, что в рамках настоящего договора: никакие платежи и передача ценностей не будет осуществляться с целью или последствиями, характерными для государственного или коммерческого подкупа, принятия или допущения вымогательства, откатов или других незаконных и ненадлежащих средств ведения бизнеса; никакие суммы из тех, что будут уплачены Заказчиком в качестве оплаты за оказанные услуги или в иных случаях, не используются и не будут использованы для передачи в качестве взяток или совершения иных ненадлежащих платежей в нарушение положений антикоррупционного законодательства Российской Федерации.

Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года. Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего договора.

## 9 РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Полные реквизиты сторон указываются в Приложении к настоящему договору.

### Исполнитель

**ООО «Туристическая Компания «Ветер Перемен»**

Юридический адрес: 140104 Московская область, г. Раменское, ул. Дергаевская, д.30

ИНН 5040121184 КПП 504001001 ОГРН 1135040000633 ОКВЭД 79.1 РТА 0013367

**Банк Филиал «Центральный» Банка ВТБ в г. Москве**

БИК 044525411

р/с 40702810301950000431

к/с 30101810145250000411

**Банк: МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ "МОДУЛЬБАНК"**

БИК: 044525092

р/с: 40702810370010196679

к/с: 30101810645250000092

**Телефон:** +7 985 898-27-43 7-906-034-53-35

+7 909-157-19-22

**Адрес сайта:** [www.tkvetperemen.ru](http://www.tkvetperemen.ru) .

**Адрес эл.почты:** [veter-peremen-tur@yandex.ru](mailto:veter-peremen-tur@yandex.ru)

[tk.veter.peremen@yandex.ru](mailto:tk.veter.peremen@yandex.ru)

**Генеральный директор** Красновский Илья Олегович

