

ДОГОВОР № ____ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

г. 00.00.2022

ООО "ОЛИМПИА", в лице Генерального директора Пановой Ольги Владимировны, действующего на основании Устава, далее

именуемое «Турагент», действующее от имени и по поручению ООО "Библио-Глобус Туроператор", далее именуемого «Туроператор», с одной стороны, и _____, в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны,

вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению (а также, по согласованию сторон – услуг страхования, экскурсионного обслуживания и/или других услуг) оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта.

Перевозка – доставка заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным

и/или авиационным и/или автомобильным и/или иным видом транспорта.

Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный

предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего

туриста.

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных,

физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не

менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

Формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Перевозчик - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или

иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения.

Турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени, но за счет и по поручению Туроператора.

Страховщик – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

Бронирование туристского продукта – процесс, при котором турагент подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку

на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.

Подтверждение бронирования туристского продукта – процесс недвусмысленного доведения туроператором до сведения турагента своего согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт, при условии полной оплаты туристского продукта

заказчиком.

1. Предмет договора

1.1.В соответствии с настоящим Договором Турагент обязуется оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в

соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору (далее –тур) в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик

обязуется оплатить эти услуги. Заказчик передает Турагенту денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые

для оказания услуг.

1.2.В случае если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее –туристы), то список этих лиц приводится в

Приложении №1 к настоящему Договору.

1.3.Турагент является лицом (Исполнителем) которое осуществляет бронирование тура, сформированного Туроператором, и перевод

денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, а также несет предусмотренную законодательством

Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей Турагента. При этом Турагент ответственности за качество тура, за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику входящих в него услуг не несет.

Обязательства Турагента по бронированию тура, сформированного Туроператором, и переводу денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, считается исполненной с момента фактического получения денежных средств, уплаченных

Заказчиком за тур, Туроператором и подтверждения бронирования Туроператором.

1.4. Услуги, входящие в тур, оказываются Туроператором (полные сведения о Туроператоре содержатся в Приложении №2 к настоящему Договору) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Туроператор является лицом (Исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в тур, и, с момента подтверждения бронирования и

получения полной оплаты за тур, Туроператор несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

2. Цена договора и порядок оплаты

2.1. Общая цена тура указана в Приложении №1 к настоящему Договору. Оплата по настоящему Договору осуществляется только

Заказчиком. Оплата по настоящему Договору осуществляется в рублях.

2.2. Заказчик одновременно с подписанием Сторонами настоящего Договора оплачивает предварительную оплату в размере не менее 50 (пятьдесят) процентов от общей цены тура (в случае если стоимость перевозки превышает указанный процент стоимости тура, в момент подписания Договора по требованию Турагента Заказчиком вносится полная стоимость перевозки). Полная оплата тура должна быть произведена Заказчиком не позднее чем через 7 (семь) календарных дней(-ей) после подписания настоящего Договора, если иное не указано в настоящем приложении №1 (пункт 6).

В случае заключения настоящего Договора менее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, указанной в Приложении № 1 к настоящему Договору, а также при бронировании Турагентом «горящих» туров, туров по спецпредложениям (СПО) и/или акциям, в том числе по акциям «раннего бронирования» или на условиях «мгновенного подтверждения», полная 100%-я оплата цены

Договора осуществляется Заказчиком в полном объеме в момент заключения настоящего Договора.

2.3. Условия Договора по порядку оплаты могут быть изменены по соглашению Сторон, указанные в Приложении №1.

2.4. Турагент уведомляет Заказчика о том, что цена как забронированного, так и подтвержденного и предоплаченного туристского продукта может быть пересмотрена Туроператором в связи с увеличением стоимости туристского продукта и/или стоимости дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменения курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей. В этом случае Турагент, сразу же после получения уведомления от Туроператора о повышении стоимости, уведомляет Заказчика, и Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления

денежных средств Турагенту в срок, указанный в уведомлении, но не позднее, чем за 24 часа до даты начала

путешествия. Такие изменения находятся вне сферы контроля Турагента, в то время как Турист имеет право

расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора, с учетом положений п. 6.9. настоящего Договора.

2.5. Фактом оплаты признается зачисление денежных средств на расчетный счет Турагента или, при совершении оплаты через кассу Турагента, принятие их в кассу Турагента. Датой оплаты признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента или, при совершении оплаты через кассу Турагента, принятие их в кассу Турагента.

2.6. Общая цена тура по настоящему договору состоит из цены услуг Турагента в соответствии с п. 1.3 настоящего договора и цены услуг Туроператора в соответствии с п. 1.4 настоящего Договора. Стоимость услуг Турагента рассчитывается в процентах и составляет семь процентов от общей цены тура, если иное не согласовано Сторонами в Приложении № 1 к настоящему договору, а стоимость услуг Туроператора рассчитывается в качестве разницы между общей ценой тура по настоящему договору и стоимости услуг Турагента.

3. Порядок реализации тура

3.1. Турагент осуществляет бронирование тура и сообщает Заказчику о получении подтверждения бронирования от Туроператора.

3.2. В случае если Туроператор не подтверждает бронирование тура в течение трех рабочих дней с даты бронирования тура, Турагент вправе предложить Заказчику другой тур. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий тура, Стороны заключают Дополнительное соглашение к настоящему Договору. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный тур, то права и обязанности Сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной суммы переданных им Турагенту денежных средств в течение 10 дней.

3.3. Любые изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с Заказчиком и подтвержденном Туроператором туре являются фактически отменой этого тура и в этом случае стороны руководствуются пп.5 и 6 настоящего Договора.

3.4. Любые изменения и дополнения в комплексе входящих в тур туристских услуг, сроках перевозки (датах отправления и прибытия), а также иных существенных условий Договора, вносимые по инициативе Заказчика, должны сопровождаться оформлением Дополнительного соглашения к настоящему Договору и перерасчетом стоимости тура.

3.5. Если иное не согласовано Сторонами, в пользу туриста Заказчиком оформлен (-ы) договор (-ы) добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Турагент обязан:

4.1.1. Забронировать согласованный с Заказчиком в Приложении №1 к настоящему Договору тур.

4.1.2. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных Турагентом персональных данных

Заказчика в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных», в том числе при их обработке и использовании.

- 4.1.3. Обеспечить передачу необходимых документов Заказчика Туроператору и/или иному лицу для оформления визы (при необходимости);
- 4.1.4. Уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего туристский продукт.
- 4.1.5. Передать денежные средства, полученные от Заказчика и/или туриста, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между Турагентом и Туроператором.
- 4.1.6. Согласовать с Туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса Заказчика в соответствии с Заявкой на бронирование.
- 4.1.7. Незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе тура.
- 4.1.8. По требованию Заказчика предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между Туроператором, сформировавшим тур, и Турагентом, а также копию доверенности, выданную Туроператором, на заключение договоров о реализации сформированного туристского продукта.
- 4.1.9. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о туре:
- об общей цене тура в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура;
 - о потребительских свойствах (качестве) тура - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия;
 - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, 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 временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
 - об опасностях, с которыми Заказчик и/или турист может встретиться при совершении путешествия;
 - об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
 - о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
 - о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипло- матических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик и/или турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика и/или туриста;
 - об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов, в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
 - о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
 - 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;
 - о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
 - о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика и/или туриста, в случае если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).
- Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется в виде памяток, информации по каждой стране, буклетов, каталогов, размещенных на сайте Турагента и/или Туроператора. Следует иметь в виду, что информация, содержащаяся в печатных материалах, может изменяться, поэтому, если у Заказчика и/или туриста имеются вопросы по существенным условиям тура или ему требуется дополнительная информация, ему необходимо обратиться к Турагенту с соответствующим письменным запросом.
- об иных сведениях, предусмотренных Приложением № 1 к настоящему Договору.
- 4.1.10. Известить Заказчика о порядке и времени выдачи документов, подтверждающих право Заказчика и/или туриста на перевозку (далее-перевозочных документов), документов, подтверждающих право Заказчика и/или туриста на страхование (страхового полиса), подтверждающих право Заказчика и/или туриста на пребывание в месте временного пребывания (ваучера), информационных памяток и иных материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы).
- 4.1.11. Турагент обязуется обеспечить передачу Сопроводительных документов Заказчику и/или туристу. Передача осуществляется не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия в согласованном Сторонами месте и согласованным сторонами способом. В случае если в Сопроводительных документах имеются какие-либо недостатки (неточности), Заказчик и/или турист обязан незамедлительно информировать об этом Турагента любым доступным способом.
- 4.1.12. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.
- 4.1.13. Выдать Заказчику и/или туристу, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и/или иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия.

4.1.14. Выдать Заказчику и/или туристу, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Заказчиком в Договоре.

4.2. Турагент вправе:

4.2.1. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по настоящему Договору произвести аннулирование бронирования тура с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов.

4.2.2. Предложить Заказчику другой тур, если Туроператор не подтверждает согласованный Сторонами тур в течение трех рабочих дней с даты бронирования тура.

4.3. Заказчик и/или туристы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:

4.3.1. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер.

4.3.2. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

4.3.3. Обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Тур-помощь», обратиться в которую можно по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору.

4.3.4. Обращение с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом и/или Заказчиком в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора, в порядке и сроки, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору.

4.3.5. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.6. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

4.3.7. Беспрепятственный доступ к средствам связи.

4.3.8. Отказ от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.

4.3.9. Уточнить за 24 часа до начала путешествия у Турагента и/или в справочные места отправления время и точное место отправления.

4.4. Заказчик и/или туристы обязаны:

4.4.1. Произвести своевременную оплату тура в соответствии с разделом 2 настоящего Договора.

4.4.2. Предоставить Турагенту в письменном виде точную информацию: о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи; о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья); о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных Федеральной службой судебных приставов или другими государственными органами.

4.4.3. В срок не позднее чем за 21 (двадцать один) календарных дня(-ей) предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения настоящего договора документов и сообщить сведения, требуемые Турагентом. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

4.4.4. Соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда.

4.4.5. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в средстве размещения, соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

4.4.6. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в месте размещения и не входящие в тур.

4.4.7. Незамедлительно информировать Турагента, Туроператора, а также представителей Туроператора о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в тур услуг со стороны третьих лиц.

4.4.8. Не менее, чем за 3 (три) часа до указанного в проездных документах и туристских документах времени, явиться к месту отправления, мес-ту сбора группы и отправки трансфера.

4.4.9. Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки.

4.4.10. Выполнять требования и рекомендации компетентных сотрудников Турагента и/или Туроператора и/или представителей Туроператора, компетентных сотрудников Перевозчика, а также таможенных, иммиграционных, пограничных и иных служб, оказывающих услуги и/или осуществляющих законные действия в рамках настоящего Договора.

5. Ответственность Сторон

5.1. Заказчик несет полную ответственность за достоверность сведений, указанных в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых документов, и, в связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.

5.2. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристом документов. В случае если для получения визы для въезда в страну временного пребывания необходимо прохождение собеседования в посольстве или

консульстве страны временного пребывания, Заказчик/или турист обязуется явиться на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания.

Заказчик и/или турист предупрежден о том, что Турагент не несет ответственности за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком и/или туристом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

5.3. Заказчик уведомлен о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его

багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных или требующих специального условия перевозки вещей указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиа-билета. При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной, если Сторонами не установлено иное. Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура,

уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по чартерному тарифу, установленные Перевозчиком. Заказчик уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. В соответствии с Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и/или туриста, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику.

Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.

5.4. Незнание Заказчиком и/или туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

5.5. Турагент предупреждает Заказчика об отсутствии единой классификации отелей. В каталогах и на сайтах в сети Интернет категории отелей обозначены на усмотрение туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания и может подразумевать различный уровень сервиса и набор услуг в зависимости от страны местонахождения отеля.

5.6. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае наличия противоречий, между информацией, содержащейся на сайте Турагента, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Турагентом, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Турагента и информацией, содержащейся на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора, Заказчику следует руководствоваться информацией, предоставленной Туроператором (включая, но не ограничиваясь: на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных

Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора).

5.7. При перевозке (авиа, ж/д и другие) ответственность в отношении каждого Туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени вылета и/или прилета, замена авиарейса, аэропорта вылета и/или прилета, утраты багажа, замены рейса) несет Туроператор и Перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Турагент и Туроператор, у которого забронирован тур, не несет ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и не выплачивает компенсацию за моральный ущерб при:

5.8.1. Опоздании Заказчика на авиарейс/поезд/автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; нарушении Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшем за собой снятие Заказчика с авиарейса/поезда/автобуса.

5.8.2. Несоблюдении Страховщиком условий договора страхования (п.7 настоящего Договора), а также возникших в связи с этим последствий.

5.8.3. Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям Заказчика и/или туриста и его субъективной оценке.

5.8.4. Изменении правил оформления и выдачи виз, отказе или задержке выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникших в связи с этим последствиях. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи. Порядок,

сроки, возможность оформления визы для иностранных граждан, а также особые условия выдачи визы в отношении некоторых категорий граждан РФ уточняются Заказчиком самостоятельно в соответствующем посольстве/консульстве страны временного пребывания в РФ.

5.8.5. Непрохождение таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта(ов), либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Заказчика и/или туриста, или отсутствием или неправильным оформлением согласия на выезд несовершеннолетних за пределы РФ.

5.8.6. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и/или туристом загранпаспорта и иных документов.

5.8.7. Самостоятельным изменением Заказчиком и/или туристом отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика и/или туриста.

5.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами.

5.10. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности, срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.5.9 настоящего Договора. В случае невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.11. Стороны пришли к соглашению о том, что они освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием неисполнения своих обязательств третьей стороной, которые Стороны не могли ни контролировать, ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Под такими обстоятельствами понимаются, включая, но не ограничиваясь: технические и иные сбои в работе аэропортов, ж/д вокзалов и иных транспортных узлов, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей курьерскими службами и службами доставки и т.п.

6. Срок действия, условия изменения и расторжения настоящего Договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента окончания путешествия (поездки), который определяется согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.

6.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителям полном объеме фактически понесенных расходов. Отказ Заказчика от тура происходит путем подачи письменного заявления с указанием даты его передачи Турагенту.

6.3. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему Договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости тура, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего Договора, либо как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных п.4.2.1 настоящего Договора.

6.4. Заказчик обязуется возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Турагенту и/или Туроператору в месте временного пребывания в результате противозаконных, умышленных халатных или случайных действий.

6.5. Убытки Турагента должны быть компенсированы Заказчиком независимо от того, оплачены ли они к тому моменту Турагентом или будут оплачены им на основании п.6.2. настоящего Договора.

6.6. Сумма страховой премии возврата не подлежит. Под страховой премией понимается плата, которую Заказчик уплачивает за страховку, входящую в тур.

6.7. При расчете сроков в случае отказа Заказчика и/или туриста от тура день отъезда не учитывается.

6.8. Консульский сбор за оформление визы возврату не подлежит.

6.9. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору;
- изменение сроков поездки;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;

Сторона, решившая требовать изменения договора, уведомляет об этом другую Сторону не позднее чем через 5 (пять) дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за тур, изменения сроков поездки и т.п.), а если это невозможно, Заказчик вправе требовать возврата стоимости тура.

6.10 В случае невозможности совершения тура по независящим от Заказчика обстоятельствам (болезнь Заказчика/туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). Заказчик уведомлен, что в соответствии с действующим законодательством, указанный возврат производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.

7. Страхование и Страховое возмещение Туроператора

7.1. В целях защиты прав и законных интересов туристов осуществление туроператорской деятельности допускается только при наличии у туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору реализации туристского продукта (далее - финансовое обеспечение). В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в тур, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик

вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение указанной в Приложении №2 к настоящему Договору.

7.2. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки («страхование от невыезда»), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим

от Заказчика и/или туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Заказчика и/или туриста перед третьими лицами.

7.3. Покрытие расходов по наступившим страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком и/или туристом самостоятельно со Страховщиком.

7.4. Заказчики/или турист уведомлены о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис, входящий в тур (т.н. стандартное страхование), является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов, связанных с предоставлением медицинской помощи между страховой компанией и Заказчиком/туристом, выезжающим(-и) за рубеж. Все условия страхования указаны в получаемом Заказчиком/туристом полисе и правилах страхования. Турагент же, на основании договора, заключенного со страховой организацией, уполномочен оформить страховой полис и принять страховую премию. Правоотношения (права и обязанности) возникают между Страховщиком и Заказчиком/туристом и удостоверяются страховым полисом, который является договором страхования. Ответственность по данному договору за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика/туриста, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком обязательств по заключенному договору страхования, в соответствии с действующим законодательством РФ, несет Страховщик.

Доказательством факта заключения договора между Заказчиком/туристом и Страховщиком является страховой полис, переданный Заказчику/туристу. В связи с этим, все заявления, претензии, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком/туристом непосредственно Страховщику – т.е. в страховую компанию, полис которой был выдан Заказчику/туристу.

Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Заказчика/туриста при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховщика и неуклонное следование его указаниям (средства связи со Страховщиком указаны в страховом полисе). Турагент не несет ответственности за последствия отказа Заказчика от страхования. Согласие Заказчика на приобретение страхового полиса и/или отказ Заказчика от страхования осуществляется в письменном виде и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

Дополнительные (не покрываемые указанным страховым полисом) риски Заказчик вправе застраховать самостоятельно. Все сведения о страховых организациях, с которыми у Заказчика и/или туриста заключены договоры страхования, а именно их название, название страховой программы, контактные телефон и сайт, указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

7.5. Заказчик и/или турист уведомлены о условиях предлагаемого к заключению договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, 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, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

7.6. Заказчик и/или турист осведомлены о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; 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).

7.7. Заказчик и/или турист уведомлены о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с путешествием и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;

7.8. Турагент рекомендует Заказчику застраховать расходы, связанные с отменой поездки за границу или изменением сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Услуга по оформлению страховки от невыезда считается исполненной с момента подтверждения Туроператором туристского продукта.

7.9. Обязанности Турагента по организации страхования считаются выполненными с момента оформления страхового полиса. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что с правилами стандартного и дополнительного страхования он знаком и согласен.

8. Порядок разрешения споров

8.1. Споры, возникшие в результате исполнения условий настоящего Договора, стороны разрешают путем переговоров и выставления мотивированных претензий. Претензионный досудебный порядок урегулирования споров обязателен.

8.2. В случае не оказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания

срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в установленный действующим законодательством РФ срок.

8.3. В случае если претензия не связана с качеством туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, она должна предъявляться в письменной форме по адресу Турагента в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

8.4. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (Туроператором, органом гос. власти и т.п.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию/рекламацию Заказчик ожидает ответа на претензию/рекламацию до получения Турагентом надлежащим образом оформленного ответа.

8.5. В претензии Заказчика указываются: фамилия, имя и отчество Заказчика, сведения обо всех туристах, использовавших турпродукт по Договору. К претензии Заказчик обязательно должен приложить копию договора реализации туристского продукта и копию документа, подтверждающего полную оплату турпродукта. В случае отсутствия этих документов Турагент вправе не рассматривать претензию вплоть до момента предоставления таких документов.

8.6. В случае неразрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Особые условия

9.1. Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.), а также на получение от Турагента информационных сообщений, в том числе путем смс и e-mail рассылки. В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к номерам телефонов и адресам электронной почты как своим, так и всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору. В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. В случае если согласие на обработку персональных данных и/или на получение информационных сообщений было отозвано туристом/ами Заказчика, и он не извещал об этом Турагента, или в случае если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на получение информационных сообщений и/или на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса, телефоны, адреса электронной почты и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в Договоре и приложениях к нему.

9.2. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, заверенных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае если они поступили посредством связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

9.3. Турагент информирует Заказчика о возможности обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору.

9.4. Входящие в состав тура туристские услуги и дополнительные туристские услуги являются окончательно согласованными Сторонами, за исключением случаев возможного изменения Туроператором тура, предусмотренных настоящим договором (п. 9.6 Договора). Любые изменения и дополнения в составе тура и/или дополнительные туристские услуги, включая сроки путешествия, предлагаемые Заказчиком, требуют внесения изменений в настоящий Договор путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения.

9.5. Если во время срока действия настоящего Договора будут внесены изменения в действующее законодательство Российской Федерации, или страны временного пребывания, или страны транзитного проезда, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение его условий, Стороны в дополнительном соглашении определяют дальнейшие условия выполнения настоящего Договора.

9.6. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о туре, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. №452, и Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. №162. Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию туристам, указанным в Приложении № 1 к настоящему договору.

9.7. Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой. Заказчик подтверждает, что ему понятны все термины и условия настоящего Договора и у него нет сомнений в их толковании.

9.8. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

9.9. Заказчик предоставляет Турагенту для оперативной связи следующие реквизиты:

Телефон

E-mail

При этом Заказчик подтверждает и гарантирует, что Турагент в любое время, как до начала путешествия, так и в течении путешествия, сможет связаться с Заказчиком по указанным выше контактными данным. Ответственность в случае наступления негативных последствий из-за того, что указанные выше контактные данные окажутся не действительными и Турагент не сможет связаться с Заказчиком, Заказчик полностью берет на себя.

8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН