

ДОГОВОР № АБВ1234

г. Подольск

« ____ » _____ 20__ г.

ИП Байрашева Ольга Равильевна, действующий на основании ОГРНИП 323508100649143, в дальнейшем именуемый «Агент», и _____, в дальнейшем именуемый «Заказчик», заключили Договор о нижеследующем:

Основные используемые понятия

Под Туристским продуктом понимается комплекс услуг по консультированию, размещению, перевозке, питанию, экскурсионному обслуживанию, содействию в передаче документов для оформления визы, страхованию Туристов и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей поездки.

Под Туристскими услугами понимаются составляющие части поездки: питание, проживание, дополнительные услуги, экскурсионное и иное обслуживание, согласованные между Сторонами.

Туристами являются участники тура по настоящему Договору.

Туроператор – организация, занимающаяся комплектацией Туристских продуктов и формированием комплекса услуг для Туристов. Туроператор разрабатывает Туристские пакеты, обеспечивает предоставление Туристских услуг, рассчитывает цены на туры. Агент работает от имени и по поручению Туроператора и бронирует услуги у Туроператора по заданию Заказчика.

Гарант – страховая компания, берущая на себя обязательство возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Заявка – заявка на бронирование Туристского продукта Приложение №1 к Договору.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В целях и на условиях настоящего Договора:

Агент обязуется предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию, забронировать Туристский продукт у Туроператора, исполнить другие обязанности Агента, предусмотренные законом и настоящим Договором, а также вправе предоставить дополнительные услуги, в том числе консультационные и иные услуги;

Туроператор обязуется сформировать Туристский продукт, обеспечить оказание услуг, входящих в Туристский продукт; Заказчик обязуется оплатить цену Договора в установленные сроки и исполнить иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором.

1.2. Потребительские свойства Туристского продукта отражены в Заявке на бронирование Туристского продукта, здесь и далее по тексту – «Заявка», которая является неотъемлемой частью настоящего Договора и оформлена в виде Приложения к Договору №1.

1.3. Агент заключает настоящий Договор по поручению Туроператора и совершает юридические и фактические действия на основании Договора, заключенного с Туроператором. 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 на бумажном носителе. Заказчик осознает и согласен с тем, что согласно закону и обычаев 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.

1.4. 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. Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор. 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.

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

2.1. Права и обязанности Агента:

Агент обязуется:

2.1.1. Предоставить Заказчику информацию: о потребительских свойствах Туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика; о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах Туристского показа, находящихся под

особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о том, входит ли в состав услуг по Договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста Договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); об условиях Договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с Договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена Заказчику при заключении Договора, а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Заказчику; о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по Договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии. По требованию Заказчика Агент предоставляет Заказчику информацию о существенных условиях Договора, заключенного между Агентом и Туроператором.

Информация может предоставляться Заказчику в письменной форме (в том числе путем включения информации в текст настоящего Договора и (или) писем (сообщений, материалов) направленных Заказчику), и (или) в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках, или описаниях Туристского продукта на экране мониторов, или на бумажных носителях, и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора, или Агента в сети Интернет, и (или) с использованием мессенджеров, и (или) в устной форме, и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Агентом самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ). В целях исполнения указанной обязанности Агент, помимо прочего, предоставил Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

Заключением Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с вышеуказанной информацией и получение соответствующих материалов.

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

2.1.3. Передать Туроператору полученные от Заказчика денежные средства в порядке и сроки, установленные Договором с Туроператором (если иной порядок оплаты Туристского продукта не предусмотрен Договором, заключенным между Агентом и Туроператором); предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору. Стороны согласовали, что к таким документам могут быть отнесены в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): распечатка из личного кабинета со статусом оплаты заказа Заказчика, письмо Туроператора об оплате заявки, справка об оплате на бланке организации и (или) иные документы. Конкретный документ может быть определен исходя из условий работы с конкретным Туроператором. Стороны согласовали, что размер вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента и (или) прибыли Агента не относятся к информации, предоставление которой обязательно Заказчику в силу закона, а также то, что данная информация может являться коммерческой тайной и относиться к конфиденциальной информации.

2.1.4. Оказывать Заказчику содействие в получении от Туроператора предоставляемых Туроператором документов (в том числе путем распечатки документов с использованием системы онлайн-бронирования Туроператора и (или) пересылки их Заказчику любым способом и (или) размещения документов в личном кабинете Заказчика для самостоятельного получения Заказчиком).

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

2.1.6. Предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях Договора, заключенного между Туроператором и Агентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение Договоров о реализации сформированного им Туристского продукта. Заказчик проинформирован, что соответствующая информация предоставляется по состоянию на дату заключения настоящего Договора и в последующем может измениться.

2.1.7. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам страхового медицинского полиса в случае, если 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). Разъяснить Заказчику, что в случае отказа от

заклучения Договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. Заключением Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Агент вправе:

2.1.8. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Агентом является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного Договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором, аннулировать бронирование. Агент информирует Заказчика об осуществлении Агентом прав, предусмотренных условиями настоящего Договора в разумные сроки. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.1.9. Получать от Туроператоров и поставщиков услуг комиссионное или агентское вознаграждение, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию Туристского продукта или отдельных услуг и оставить их в своем распоряжении.

2.1.10. Оказывать Заказчику услуги по подбору Туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о Туристском продукте. Данные услуги не навязываются Заказчику и оказываются с согласия Заказчика. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг и последствия отказа от таких услуг.

2.2. Права и обязанности Туроператора:

Туроператор обязуется:

2.2.1. Обеспечить оказание услуг, входящих в Туристский продукт.

2.2.2. Передать через Агента Заказчику в сроки, установленные Правилами оказания услуг по реализации Туристского продукта, 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 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 отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами. Заказчик проинформирован, что в соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации Туристского продукта, предоставление потребителю документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки возможно в случае заключения Договора о реализации Туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия, либо при наличии соответствующего согласия потребителя. Заказчик проинформирован о том, что условия путешествия и сроки выдачи документов, как правило определяются Туроператором и Агент как правило не может влиять на данные сроки.

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

2.2.4. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам страхового медицинского полиса в случае, если 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).

Туроператор вправе:

2.2.5. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного Договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором, аннулировать заявку. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

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

2.3. Права и обязанности Заказчика:

Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены Договора в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.3.2. В установленный Агентом и (или) Туроператором срок предоставить Агенту комплект необходимых для исполнения Договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке на бронирование или в настоящем Договоре, и (или) в информационных материалах, и (или) затребованные в устной форме. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме и (или) в письменной форме, в том числе путем включения перечня таких документов и сроков их предоставления в Заявку на бронирование. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора и (или) Агента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

2.3.3. Предоставить при заключении Договора свои контактные данные, а также контактные данные туристов, в том числе: телефон, адрес электронной почты, адрес регистрации, адрес проживания.

2.3.4. При заключении Договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Агент и Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информируют Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, могут относиться:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т. п.);

- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- имевшие место в прошлом отказы в выдаче въездных виз, депортацию из любой страны, любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на оказание услуг по Договору;

- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами. Агент настоятельно рекомендует Заказчику удостовериться в отсутствии задолженностей у Заказчика и туристов на специализированных сайтах (Агент не имеет обязанностей и полномочий по проверке наличия таких задолженностей);

- 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;

- отсутствие у туристов регистрации на сайте государственных услуг;

- иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении Договора.

Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение Договора или стать препятствием к исполнению Договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемым Туристским продуктам в заявке на бронирование. Если Заказчик письменно не указал иное в Договоре или при заключении Договора, предполагается что у туристов нет обстоятельств, препятствующих совершению поездки, в том числе обстоятельств, перечисленных в настоящем пункте, что подтверждает Заказчик заключением настоящего Договора без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки.

Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к Туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.3.5. До начала поездки получить передаваемые Агентом или Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в Туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но, не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации Туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Агента. Агент сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов в офисе Агента, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора и Агента без промедления об обнаруженных в документах недостатках, неточностях или ошибках, если таковые имеются. Обязанность Заказчика получить и осмотреть документы соответствует установленной законом обязанности турфирм по передаче таких документов. Настоящий пункт не нарушает права Заказчика.

2.3.6. Прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи не позднее, чем за 3 часа до вылета самолета или отправления поезда. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентом и Туроператором.

2.3.7. Заблаговременно письменно информировать Агента и 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 Агенту и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключением Договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора, телефонах средства размещения и о порядке заселения в средство размещения.

2.3.8. Незамедлительно письменно информировать Агента, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг со стороны третьих лиц. Помимо незамедлительного информирования Заказчик обязан собрать и зафиксировать доказательства ненадлежащего оказания услуг по требованию Агента. Такими доказательствами могут быть: фото, видеосъемка, чеки, измерения и прочие данные.

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

2.3.10. 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.

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

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

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

2.3.14. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к Договору (подтверждение предоставляется путем подписания Договора и приложений или совершения действий по исполнению Договора и приложений в порядке настоящего Договора (при этом совершение любых действий по исполнению Договора приравнивается к подписанию Договора).

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

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

2.3.17. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания.

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

2.3.19. Ознакомить указанных в Договоре лиц с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику, а также передать указанным в Договоре лицам документы, необходимые для совершения путешествия, 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 обязывается перед Агентом отвечать за исполнение туристами своих обязательств.

2.3.20. Если Туристом является несовершеннолетний в возрасте до 18 лет, который следует в поездку со своим заграничным паспортом отдельно от родителей, он обязан иметь нотариально заверенное разрешение от обоих родителей на его выезд в указанную страну с указанием даты выезда.

2.3.21. Полностью согласовать с Агентом условия Туристского обслуживания до подписи настоящего Договора. Сообщить все свои предпочтения и задать все интересующие вопросы, касательно отдыха до подписания настоящего Договора.

2.3.22. Заказчик/Турист, путешествующий с несовершеннолетними детьми, обязан обеспечивать безопасность несовершеннолетних. Водоёмы, водные горки, парки аттракционов – являются зонами повышенного риска.

2.4. Заказчик вправе:

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

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

2.4.3. Обратиться в объединение Туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи.

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

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

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

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

2.4.8. Получить необходимую и достоверную информацию 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.

2.4.9. Расторгнуть настоящий Договор в любое время, уплатив Агенту и (или) Туроператору фактически понесенные расходы. Заявление об аннулировании должно быть представлено в электронной или письменной форме и подписано или принято лицом, выполнявшим бронирование. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные, праздничные дни и нерабочее время) получения Агентом письма от Заказчика. В случае аннуляции тура, документы, выданные на руки, подлежат возврату. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от

исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от подтвержденного Туристского продукта и (или) отмены поручения Заказчиком, Заказчик обязан возместить Агенту расходы, понесенные при исполнении Договора.

3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ

3.1. Агент заполняет Заявку на сайте Туроператора, в которой указывает паспортные данные Туристов, услуги (в том числе дополнительные), заказываемые Заказчиком и их стоимость. После внесения данных Заявка проверяется и утверждается Заказчиком.

3.2. При бронировании Туристских услуг на момент подписания Договора, Заказчиком вносится задаток в размере 30%-50% от стоимости, либо полная оплата. После подтверждения Туристских услуг Заказчик обязан внести полную стоимость Тура в течение 3-х дней включая день подтверждения, если заранее письменно не оговорены иные условия оплаты, при согласовании с Туроператором. Условия рассрочки оплаты могут быть предоставлены Агентом Заказчику посредством письменного разрешения на рассрочку оплаты. При заключении Договора менее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, и/или для Туров по специальным предложениям стопроцентная оплата Тура должна поступить в день бронирования. Оплата производится в рублях по курсу доллара/евро Туроператора. Курс на сайте Туроператора зачастую выше курса Центробанка на 1,5-2%. Оплата производится в рублях по курсу на день подтверждения, либо по курсу на день оплаты (зависит от условий оплаты Туроператора).

3.3. Подтверждение может происходить в течение 1-5 рабочих дней (зависит от сезона и сложности тура). Обязанность Агента реализовать Туристский продукт Заказчику в соответствии с предметом настоящего Договора возникает в момент подтверждения Заявки.

3.4. Если Туристский продукт не будет подтвержден, а задаток не был оплачен Агентом Туроператору, то задаток возвращается Заказчику в полном объеме в течение десяти банковских дней со дня, когда Агент узнал или должен был узнать о том, что услуги не могут быть оказаны Заказчику.

3.5. Агент подтверждает Заказчику возможность реализации Туристского продукта на основании подтверждения Туроператора (Подтверждение бронирования) в соответствии с Договором, заключенным между Агентом и Туроператором.

3.6. В случае, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Заказчиком Туристского продукта в срок более 5 суток, Агент вправе, но не обязан, предложить Заказчику другой Туристский продукт. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий Туристского продукта, происходит расторжение и перезаключение Договора. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный Туристский продукт, то права и обязанности Сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной стоимости переданных им Агенту денежных средств.

3.7. Стоимость Туристского продукта отображена в Приложении № 1 к Настоящему Договору.

3.8. Все услуги и дополнительные расходы, не предусмотренные п.1 оплачиваются Заказчиком самостоятельно по месту оказания услуг и возникновению расходов.

3.9. Расчеты по Договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Агента, или путем безналичной оплаты на счет Агента, или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей, или путем оплаты Заказчиком цены Туристского продукта Туроператору напрямую, либо через платежного Агента (платежный сервис). Конкретный способ оплаты согласовывается с Агентом при заключении Договора.

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

3.11. Стороны пришли к соглашению, что в общую цену Договора включены согласованные Сторонами услуги Агента, направленные на изучение и анализ требований Заказчика к туристическим услугам, осуществление поиска наиболее выгодных по стоимости, срокам и качеству предоставляемых услуг Туроператоров, оказывающих Туристские услуги, привлечение и формирование заинтересованности Заказчика с целью заключения между Заказчиком и Агентом Договора поручения по подбору и приобретению туристских услуг (либо отдельных Туристских услуг), сопровождению Заказа.

3.12. Вознаграждение Агента составляет положительная разница между общей стоимостью Туристского продукта, уплаченной Заказчиком и денежными средствами, перечисленными в адрес Туроператора (агента, центр бронирования, Поставщиков услуг). Данные услуги считаются полностью оказанными и подлежат оплате Заказчиком с момента подписания настоящего Договора. Согласование положений настоящего пункта подтверждается подписанием Сторонами Договора. При надлежащем выполнении поручения Заказчика данная сумма при аннулировании Договора возврату не подлежит и остается в распоряжении Агента в виде фактических расходов последнего, включая и банковские расходы, а именно комиссии банка. Услуги считаются оказанными надлежащим образом в случае отсутствия нарушений со стороны Агента условий настоящего Договора.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

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

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

4.3. 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.

4.4. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При 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.

4.5. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении 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.

4.6. 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 билеты на чартерные рейсы, и некоторые категории билетов на регулярные рейсы 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 представляет Заказчику информацию о расходах по организации путешествия согласно информации, полученной от Туроператора. 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. Перед заключением Договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждает заключением Договора и совершением действий по исполнению Договора.

4.7. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по Договору, непредставление 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 представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

4.8. 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. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанным Заказчиком контактными данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь.

4.9. 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.

4.10. Способы заключения Договора и совершения изменений к Договору.

4.10.1. 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, WhatsApp (принадлежит Meta, признанной экстремистской организацией и запрещена на территории РФ), 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 представленных 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 собственноручно 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.

4.10.2. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по Договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, 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.

4.11. 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»).

4.12. 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 Агента, 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 Агента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг Агента) 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.

4.13. 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 Агентом 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 № 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 предоставлению 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.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА, ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

5.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Договора.

5.2. Ответственность за качество услуг по Договору несет Туроператор. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в Туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в Туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо. Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) Туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, Туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных Туристских услуг.

5.3. Заказчик проинформирован, что Агент не несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью Заказчика и (или) туристов, в том числе, если действия (бездействия) сотрудников поставщиков услуг повлекли телесные повреждения, или смерть Заказчика и (или) туристов. Агент не является органом пожарного надзора или санитарно-эпидемиологического надзора и не вправе проводить соответствующие инспекции поставщиков услуг. Заказчик осознает и согласен с тем, что Агент не имеет обязанности и возможности по дополнительной, повторной и (или) регулярной проверке безопасности оказываемых поставщиками услуг.

5.4. Заказчик проинформирован о своем праве обратиться с требованиями о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью или имуществу, и с иными аналогичными требованиями к руководству или сотрудникам поставщиков услуг даже при отсутствии Договора с поставщиком услуг. Заказчик проинформирован, что отсутствие Договора между Заказчиком и поставщиком услуг не является основанием для освобождения от ответственности поставщика услуг, и не препятствует обращению Заказчика с требованиями к поставщику услуг и его сотрудникам в гражданском и (или) уголовном порядке. При этом Агент вправе (но не обязан) оказывать Заказчику соответствующую информационную и консультационную поддержку, направленную на защиту интересов Заказчика (объемы такой поддержки определяются Агентом).

5.5. Агент 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.

5.6. Агент в соответствии с действующим законодательством РФ 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 № 1 к настоящему Договору. Агент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленной законом или Договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора на момент бронирования Туристского продукта. Выбор Туроператора по Договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, 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 за исполнение Туроператором обязанности по передаче Заказчику необходимых для совершения поездки документов, за сроки передачи документов, установленные Туроператором, в том числе за передачу документов в срок менее чем за 24 часа до начала путешествия, а также не несет ответственности за нарушение Туроператором установленных законом или Договором сроков передачи документов.

5.7. Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра Туроператоров после заключения настоящего Договора.

5.8. Агент не несет ответственности за нарушение Туроператором Правил работы в единой информационной системе электронных путевок.

5.9. 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, Заказчику рекомендуется 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. Данная рекомендация (или ее неисполнение Заказчиком) не исключает возможности Заказчика на защиту своих прав любым установленным законом способом, а лишь способствует более оперативному решению вопросов и направлена на дополнительную защиту прав Заказчика и на снижение его неудобств.

5.10. Агент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие: вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора; в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России, или зарубежных стран.

5.11. Агент не несет ответственности в случае, если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий. Заказчик проинформирован о том, что услуга по передаче документов в сервисный центр или консульство иностранного государства не влечет гарантированной выдачи Заказчику въездной визы. Консульство является органом власти иностранного государства и вправе осуществлять выдачу виз по своему усмотрению, увеличивать или уменьшать сроки рассмотрения документов, выдвигать дополнительные требования к документам, совершать любые иные действия по усмотрению консульства. Отказ в выдаче визы не является нарушением обязательств со стороны Агента.

Заказчику рекомендуется учитывать возможный отказ в выдаче визы при планировании путешествия, предпринимать меры по снижению возможных потерь, в том числе – путем заключения Договоров страхования «от невыезда». Заказчик проинформирован о том, что в перечисленных случаях возврат денежных средств осуществляется за вычетом документально подтвержденных расходов, а также стоимости части услуги, оказанной до получения извещения об отказе туристам во въездной визе.

5.12. Агент не несет ответственности перед Заказчиком в случае, если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда; вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами; вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; вследствие 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.

5.13. Агент не несет ответственности в случае, если Заказчику было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия (бездействия) Заказчика 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).

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

5.15. Агент не отвечает за возможные неточности, допущенные в рекламных каталогах, гостиничных и других рекламных проспектах и материалах (за исключением сайта Агента), т.к. они изготовлены без его участия и используются в работе Агента исключительно как вспомогательные материалы. Заказчик проинформирован о том, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д., поскольку указанные явления находятся вне сферы влияния сторон.

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

5.17. Агент не несет ответственности вследствие отмены рейсов или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора. Так же Агент не отвечает за расчетный час в отелях и потерянные часы проживания вследствие позднего прилета или раннего вылета.

5.18. Агент не несет ответственности за потерю багажа во время путешествия.

5.19. Агент не несет ответственности за аннулирование или прерывание путешествия по личным причинам Заказчика/Туриста.

5.20. Агент не несет ответственности за невыполнение услуг, не предусмотренных настоящим Договором и исходящих от третьих лиц.

5.21. Агент не несет ответственности вследствие перерасчета цены Туристского продукта Туроператором, связанного с непредвиденным ростом транспортных тарифов (введения топливных сборов или иных сборов поставщиков услуг), 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.

5.22. 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 перерасчета, установленных Туроператором.

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

5.24. 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.

Оказание Туристских услуг на согласованных сторонами условиях (по согласованной с Заказчиком цене и в согласованном с Заказчиком объеме) входит в сферу ответственности Туроператора, Агент не несет ответственности за вносимые Туроператором изменения или предъявляемые требования. Любые претензии, связанные с изменением Туроператором условий Договора, могут быть предъявлены Заказчиком непосредственно (напрямую) Туроператору по адресу, указанному в настоящем Договоре, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ – Агент не несет ответственности по таким претензиям.

5.25. 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.

5.26. 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.

5.27. 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.

5.28. Заказчик предупрежден и осознает, что органы власти любого государства вправе принять решение о депортации без объяснения причин, при этом такие действия органов власти государства могут быть не связаны с какими-либо действиями (бездействием) Агента. Возмещение дополнительных расходов Заказчика в этом случае Агентом не производится. При наличии вины Заказчика цена Договора подлежит оплате Заказчиком в порядке ч. 2. Ст. 781 ГК РФ, а при наличии обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает, оплате Заказчиком подлежат фактически понесенные расходы. Заказчик, помимо применения к нему иных предусмотренных законом или Договором последствий, 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.

5.29. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанным Заказчиком контактными 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 контактными данным.

5.30. Агент не несет ответственности в случае, если Заказчик допустил ошибку в данных или сведениях, представленных Заказчиком Агенту или Туроператору при заключении Договора или в ходе исполнения Договора. В случае предоставления Заказчиком ошибочных или недостоверных данных, Заказчик, помимо применения к нему иных последствий, предусмотренных законом или Договором и при наличии возможности дальнейшего оказания услуг, по требованию Агента или Туроператора оплачивает стоимость услуг Агента или Туроператора по внесению изменений в предоставленные Заказчиком данные. Заказчик при заключении Договора проинформирован о возможной цене таких услуг и о возможных последствиях предоставления недостоверных данных и сведений.

5.31. Агент не несет ответственности за опечатки в паспортах заказчика и туристов и иных документах необходимых для совершения поездки.

5.32. Агент не несет ответственности за возможность выезда с территории Российской Федерации и возврата на территорию Российской Федерации иностранных граждан, не являющихся гражданами РФ, не располагает информацией о правилах въезда и выезда в/из третьих стран данных граждан.

5.33. 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 неоказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

5.34. 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, если иное не установлено законом. Агент не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный Туроператором. Претензии к порядку возврата денежных средств Туроператора могут быть направлены Заказчиком непосредственно Туроператору. Агент не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств Туроператора. Агент может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях Туроператора, однако не несет ответственности за такие решения и действия.

5.35. Агент не несет ответственности в случае наступления неблагоприятных для Заказчика обстоятельств, связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг, у Заказчика будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в Россию или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда 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.

5.36. Действующим законодательством РФ и настоящим Договором установлен досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Претензии, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств, предъявляются Заказчиком Агенту в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению Агентом в течение 10 дней с момента получения претензии. В целях обеспечения безопасности Заказчика и исключения мошеннических действий третьих лиц, Агент вправе запросить у Заказчика оригинал претензии, заявления или требования на бумажном носителе с приложением реквизитов счета и паспортных данных Заказчика. Агент не несет ответственности в случае задержки ответа по претензии Туроператором.

5.37. В случае недостижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ.

5.38. Агент не несет обязанности по устному или письменному консультированию Заказчика относительно защиты их прав как потребителей или относительно установленных Законом «О защите прав потребителей» способов защиты прав потребителей. Отсутствие в Договоре прямого указания на возможность защиты прав потребителя определенным образом не означает отсутствие у потребителя возможности для защиты прав таким способом, если такой способ предусмотрен законодательством о защите прав потребителей.

5.39. В случае одностороннего отказа Заказчика от путешествия по личным причинам Туроператор возвращает ему оплаченную им сумму за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов. В среднем исходя из статистики в соответствии с условиями бронирования Туроператоров фактические расходы могут составлять:

5% от общей стоимости Тура – при отказе более чем за 30 дней до отправления;

25% от общей стоимости Тура – при отказе за 30-15 дней до отправления;

50% от общей стоимости Тура – при отказе за 14-8 дней до отправления;

75% от общей стоимости Тура – при отказе за 7-3 дня до отправления;

100% от общей стоимости Тура – за 3 и менее дней до отправления, а так же при отказе от Тура, частично или полностью приходящегося на праздничные дни: с 28 апреля по 10 мая; с 30 октября по 10 ноября; с 25 декабря по 10 января.

Данные размеры фактических расходов не являются фиксированными и носят информативный характер. Фактические расходы могут как превышать, так и быть меньше вышеописанных. Размер фактических расходов уточняется в каждом конкретном случае. В случае если фактические расходы по аннуляции превышают вышеперечисленные, то Туроператор возвращает Заказчику оплаченную им сумму за вычетом фактически понесенных расходов согласно Договору с Туроператором и справки Туроператора о фактических расходах.

Специальные тарифы авиабилетов или специальные условия проживания в составе Туристического продукта, в том числе специальные условия бронирования конкретного нестандартного номера в отеле (Suite; Villa; Family; Deluxe; Superior; Double; Apartment; Connection; Corner room; Studio и т.п.), при аннуляции могут увеличивать фактические расходы. Тариф авиабилетов на большинство чартерных рейсов в составе Туристического продукта является невозвратным.

6. СОГЛАСИЕ ЗАКАЗЧИКА НА ОБРАБОТКУ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Заказчик, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», дает своей волей согласие на обработку своих персональных данных и персональных данных всех иных лиц, перечисленных заказчиком в Договоре.

6.2. Согласие Заказчика конкретно выражается в сознательном совершении конклюдентных действий по бронированию и оплате комплекса Туристских услуг, заказанных Заказчиком.

6.3. Заказчик гарантирует, что имеет законные права действовать в интересах всех лиц, перечисленных Заказчиком в Договоре. Заказчик обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Заказчика соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

6.4. Обработка персональных данных всех лиц, поименованных Заказчиком в Договоре, должна осуществляться на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения Договоров, по которым Заказчик будет являться выгодоприобретателем или поручителем. Обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, информационные и/или рекламные уведомления, использование, передачу третьим лицам, в том числе трансграничную, на территорию страны планируемого посещения, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

6.5. В интересах исполнения настоящего Договора к персональным данным относятся следующие: фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия, все иные сведения, затребованные для выдачи въездных виз в страну планируемого посещения.

6.6. Настоящее согласие дается Заказчиком на срок исковой давности по настоящему Договору о реализации Туристского продукта.

6.7. Настоящее согласие считается отзыванным в случае досрочного расторжения Договора по любой причине.

6.8. Настоящим согласием Заказчик обязывает Агента после достижения цели обработки персональных данных или отзыва Заказчиком настоящего согласия незамедлительно прекратить обработку персональных данных и уничтожить содержание персональных данных в информационной системе и на материальных носителях в срок, установленным законодательством.

7. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ

Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма. Фонд персональной ответственности. Экстренная помощь.

Наименование объединения Туроператоров	Ассоциация «Объединение Туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Юридический адрес	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон	8 (499) 678-12-03
E-mail	secretary@tourpom.ru
Адрес в сети Интернет	www.tourpom.ru

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших Договор о реализации Туристского продукта, при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших Договор о реализации Туристского продукта, в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта.

Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения Туроператором своих обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в связи с прекращением Туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по Договорам о реализации Туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда Туроператор публично заявил о прекращении Туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по Договорам о реализации Туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по Договору о реализации Туристского продукта. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности Туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения, либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если Договор о реализации Туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора; номер Договора о реализации Туристского продукта и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности Туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта;

- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба. К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

- копию Договора о реализации Туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения Договора о реализации Туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта; Договор о реализации Туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения Договора о реализации Туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением Туроператором своих обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в связи с прекращением Туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по Договорам о реализации Туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности Туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом. Письменное требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику, либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности Туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности Туроператора. Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения Туроператором более одного Договора страхования, либо более одного Договора о предоставлении банковской гарантии или заключения Туроператором Договора либо Договоров страхования и Договора, либо Договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных законом документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности Туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к размеру финансового обеспечения ответственности Туроператора.

Правила страхования ответственности Туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в сфере выездного туризма, объединение Туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения Туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности Туроператора в соответствии с требованиями закона.

Фонд персональной ответственности Туроператора формируется за счет ежегодного взноса Туроператора в сфере выездного туризма.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности Туроператора денежные средства фонда персональной ответственности Туроператора расходуются объединением Туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно.

При достижении максимального размера фонда персональной ответственности Туроператора денежные средства фонда персональной ответственности Туроператора расходуются объединением Туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в сфере выездного туризма.

Порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из денежных средств фонда персональной ответственности Туроператора устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения Туроператоров в сфере выездного туризма. Экстренная помощь представляет собой действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением Туроператоров в сфере выездного туризма в связи с неисполнением Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением Туроператоров за счет средств резервного фонда объединения Туроператоров.

Объединение Туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) Туроператора, и (или) Агента (далее – обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Обращение туриста может быть направлено в объединение Туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения Туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее – перевозка); б) оплату услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях Договора о реализации Туристского продукта; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи; д) обеспечение хранения багажа. Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер Договора о реализации Туристского продукта и наименование Туроператора (Агента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении Туроператором обязательств по Договору о реализации Туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением Туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением Туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением Туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение Туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением Туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению Туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Заказчик уведомлен и согласен, что обращением в объединение Туроператоров в сфере выездного туризма с требованием об оказании экстренной помощи, равно как и фактическим получением (принятием) экстренной помощи (в том числе использованием услуг, предоставление которых организовано объединением Туроператоров в сфере выездного туризма), оказываемой на основании обращения иного лица, согласно действующему законодательству, он подтверждает переход к данному объединению принадлежащих ему прав требования к лицу, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение, и обязуется передать объединению Туроператоров в сфере выездного туризма документы и сведения, необходимые для реализации данного права, воздержаться от совершения действий, препятствующих указанному объединению в реализации данного права.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. 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.

8.2. 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).

9. ЭЛЕКТРОННАЯ ПУТЕВКА

9.1. Электронная путевка – документ, сформированный в электронной форме в единой информационной системе электронных путевок на основе сведений, содержащихся в Договоре о реализации Туристского продукта и представленных Туроператором в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

9.2. Единая информационная система электронных путевок – государственная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий и обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование сведений, содержащихся в Договорах о реализации Туристского продукта, и иных сведений, подлежащих представлению Туроператором в единую информационную систему электронных путевок, в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

9.3. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, Турист имеет право на: получение сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, установленными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав.

9.4. Для заключения Договора о реализации Туристского продукта Турист и (или) иной Заказчик могут передать Туроператору, Агенту информацию в электронной форме (заявку о заключении Договора о реализации Туристского продукта и иные документы) путем ее размещения на официальном сайте Туроператора, Агента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом указанный официальный сайт Туроператора, Агента может использоваться в качестве информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между Туроператором, Агентом, являющимися операторами этой системы, и Туристом и (или) иным Заказчиком.

9.5. Требования к использованию документов в электронной форме и порядок обмена информацией в электронной форме между Туроператором, Агентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации Туристского продукта устанавливаются Правительством Российской Федерации с соблюдением требований Федерального закона от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.6. Договор о реализации Туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным туристом и (или) иным заказчиком с момента оплаты туристом и (или) иным заказчиком Туристского продукта, подтверждающей их согласие с условиями, содержащимися в предложенном Туроператором, Агентом Договоре о реализации Туристского продукта.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Перед заключением Договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями Договора, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;
- 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 нотариально заверенного 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;
- 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 правилах въезда и выезда для туристов, не являющихся гражданами России (в том числе – о наличии необходимых разрешительных отметок, виз);

- о Правилах реализации Туристского продукта, установленными Правительством РФ, и ознакомлен с их текстом.

10.2. Перечень информации, доведенной до заказчика:

- О потребительских свойствах Туристского продукта, отвечающего указанным в п.1 настоящего Договора требованиям Заказчика.

- 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, 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 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.

- По требованию Заказчика Агент предоставляет Заказчику информацию о существенных условиях Договора, заключенного между Агентом и Туроператором. 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 (конкретные способы предоставления информации определяются Агентом самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ).

Заключением Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

10.3. В связи с тем, что в Туристский продукт, как правило, входит перелет charterным рейсом, Заказчику рекомендуется воспользоваться своим правом уточнить 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.

10.4. **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 (бездействия) 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.

10.5. 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.

10.6. 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 Агента, 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 Агента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг Агента) 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.

10.7. 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 Агентом 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 предоставлению 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.

10.8. 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.

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

10.10. 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.

10.11. Настоящий Договор основан на типовом Договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года (вступает в силу 01 января 2021 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.

11. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Агентство ИП Байрашева О.Р.

Наименование ИП Байрашева Ольга Равильевна

ИНН 301610701039 ОГРНИП 323508100649143

ОКПО 2027957553

ОКАТО 46460000000

ОКТМО 46760000001

ОКОГУ 4210015

ОКФС 16 – Частная собственность

ОКОПФ 50102 – Индивидуальные предприниматели

ОКВЭД 79.11 Деятельность туристических агентств

Юридический адрес 142180, г. Подольск, мкр Климовск, Больничный

проезд, д. 2, корпус 1, кв. 144

Фактический адрес 142100, г. Подольск, ул. Федорова, 19, офис 302.

Расчетный счет 40802810902590006436 в АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК 044525593

Корреспондентский счет 30101810200000000593 в ГУ БАНКА РОССИИ ПО

ЦФО

Контактный телефон 8 (985) 138-43-94

Электронная почта: info@azurt.ru

Адрес сайта: www.azurt.ru E-mail: info@azurt.ru

Тел: 8 (495) 722-52-03, 8 (495) 969-60-77 пн-пт 10: 00–19:00; сб 10:00–17:00



Индивидуальный предприниматель Байрашева О.Р.

Приложение №1 к Договору от _____ года

ИП Байрашева Ольга Равильевна, действующий на основании ОГРНИП 323508100649143, в дальнейшем именуемый «Агент»,

и _____, в дальнейшем именуемый «Заказчик», настоящим приложением подтверждают, что заключили Договор о реализации Туристского продукта № _____, полный текст которого располагается по ссылке <https://www.azurt.ru/documents/dogovor.pdf>

Стороны подтверждают, что согласовали все существенные условия Договора о реализации Туристского продукта, необходимые по законодательству РФ, в том числе условия, перечисленные в ФЗ № 132 «Об основах Туристской деятельности в Российской Федерации», а также дополнительные условия, включение которых в Договор допускается при условии, что такие условия не противоречат закону.

Условия о правах и обязанностях сторон, об ответственности сторон и Туроператора, иные существенные, а также иные дополнительные условия содержатся в Договоре, направленном Заказчику перед подписанием настоящего приложения.

Заказчик подтверждает, что перед подписанием настоящего приложения ознакомился с текстом Договора в офисе Агента и (или) на сайте агента по адресу.

Заказчик подтверждает, что полностью согласен с условиями Договора, и с тем, что Договор содержит все существенные условия.

Настоящее соглашение может быть составлено на бумажном носителе так и по электронной почте, как факультативный документ в целях дополнительной фиксации на бумажном носителе факта заключения Договора без распечатки полного текста Договора. При этом отсутствие подписанного сторонами соглашения само по себе не лишает Агента права ссылаться на наличие заключенного между сторонами Договора в электронной форме.

В соответствии с настоящим Договором Агент обязуется оказать услуги по бронированию и передаче оплаты за комплекс услуг, входящих в Туристский продукт Туроператора (далее – Туристский продукт) по маршруту:

Заявка № _____ от _____

Страна:		Сроки путешествия:
		с « » _____ 20__ г. по « » _____ 20__ г.

СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ПОЕЗДКИ:

Ф.И.О.	Статус (м, ж, реб)	Дата рождения	Паспортные данные
1.			
2.			
3.			

МАРШРУТ ПУТЕШЕСТВИЯ:

Страна, город основного времени пребывания	Даты пребывания: начало/окончание
	___/___/___ - ___/___/___
	___/___/___ - ___/___/___

СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ:

Наименование, категория (при наличии), адрес средства размещения	Категория номера (каюты)	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Тип питания

ЭКСПУРСИИ, НАЛИЧИЕ/ОТСУТСТВИЕ РУССКОГОВОРЯЩЕГО ГИДА (ПО УМОЛЧАНИЮ ГИД ОТСУТСТВУЕТ)

--

ТРАНСФЕР (в стране/месте временного пребывания):

Маршрут	Тип трансфера (групповой, индивидуальный)

6. УСЛУГИ ПО ВОЗДУШНОЙ/Ж-Д ПЕРЕВОЗКЕ:

Маршрут	Уровень сервиса (бизнес, эконом)	Дата вылета, номер рейса (если известен на момент бронирования; Заказчик проинформирован и согласен с тем, что рейс может быть изменен в зависимости от условий бронирования)

СТРАХОВАНИЕ:

Тип страховки	Наименование страховщика

СОДЕЙСТВИЕ В ПЕРЕДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ВИЗЫ:

--

ДРУГИЕ УСЛУГИ:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

ЦЕНА ДОГОВОРА:

У. е.: _____ Прописью: _____	Рубли: _____ Прописью: _____	Аванс: _____ Сумма « « _____ 20 __ г.	Доплата: _____ Сумма « « _____ 20 __ г.
---------------------------------	---------------------------------	---	---

СРОКИ ПО ДОГОВОРУ: Полная оплата до _____ 20__ года. Предоставление документов на визу до _____ 20__ года.

Заказчик: _____ (подпись и расшифровка) серия и номер паспорта РФ

Контактные данные Заказчика указаны в Договоре.

СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты, режим работы Туроператора	
Реестровый номер Туроператора	
Реквизиты Договора, заключенного между Туроператором и Агентом	
Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения), почтовый адрес, сайт и адрес электронной почты организации, предоставившей финансовое обеспечение.	

Наименование ИП Байрашева Ольга Равильевна
ИНН 301610701039 ОГРНИП 323508100649143
ОКПО 2027957553
ОКАТО 46460000000
ОКТМО 46760000001
ОКОГУ 4210015
ОКФС 16 – Частная собственность
ОКОПФ 50102 – Индивидуальные предприниматели
ОКВЭД 79.11 Деятельность туристических агентств
Юридический адрес 142180, г. Подольск, мкр
Климовск, Больничный проезд, д. 2, корпус 1, кв. 144
Фактический адрес 142100, г. Подольск, ул. Федорова,
19, офис 302.
Расчетный счет 40802810902590006436 в АО «АЛЬФА-
БАНК»
БИК 044525593
Корреспондентский счет 30101810200000000593 в ГУ
БАНКА РОССИИ ПО ЦФО
Контактный телефон 8 (985) 138-43-94
Электронная почта: info@azurt.ru
Адрес сайта: www.azurt.ru E-mail: info@azurt.ru
Тел: 8 (495) 722-52-03, 8 (495) 969-60-77 пн-пт 10:00-
19:00; сб 10:00-17:00



ЗАКАЗЧИК:

- Подтверждаю, что все условия Договора согласованы со мной при заключении Договора и включены в текст Договора с моего согласия. Я подтверждаю, что условия Договора о предоставлении мне предусмотренной Договором и законом информации, условия о моем согласии с теми или иными положениями Договора, условия о способах заключения Договора, о получении мной документов и иные условия полностью соответствуют действительности. Все условия Договора прочитаны мною до заключения Договора, полностью мне понятны и включены в Договор с моего согласия и по моей воле, без какого-либо принуждения.
- Я согласен на получение документов в срок менее чем 24 часа до начала оказания услуг.
- Документы, являющиеся приложением к настоящему Договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.
- С правилами выезда из РФ/въезда в страну пребывания ознакомлен.
- Подтверждаю наличие у меня всех необходимых документов для выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранного государства.
- Информацию о Туроператоре и о финансовом обеспечении получил.
- На обработку моих персональных данных согласен.
- Мне разъяснено, что в случае отказа от заключения Договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране пребывания несет сам Заказчик, а расходы на возвращение тела несут лица, заинтересованные в возвращении тела.
- Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах лиц, указанных в Договоре и Приложениях к нему.
- **Гарантии Заказчика:**
- Я ознакомился с полным текстом Договора о реализации Туристского продукта и согласен с условиями Договора.
- Я располагаю экземпляром Договора, обязуюсь сохранить файл с Договором в электронной форме и настоящую расписку.
- Я задал и получил ответ на все интересующие вопросы относительно предстоящего путешествия.
- Я письменно подтверждаю, что все имеющие для меня значение свойства Туристского продукта отражены в Договоре.

Ф.И.О. _____
Наименование, серия, номер, дата выдачи документа,
удостоверяющего личность:

Адрес регистрации по паспорту РФ:

Телефон: _____
Адрес электронной почты: _____

Индивидуальный предприниматель Байрашева О.Р.

Опись документов, принятых от Заказчика

	Вид документа	Количество/ФИО туриста дата передачи	Подпись Агента
1.	Документ, удостоверяющий личность туриста		
2.	Согласие в простой письменной форме от туриста на обработку и передачу своих персональных данных Туроператору и всем третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы)		
3.	Фотографии (с указанием размеров)		
4.	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании)		
5.	Справка из банка с выпиской о состоянии счета		
6.	Нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации		
7.	Анкета		
8.	Свидетельство о рождении		
9.	Свидетельство о заключении брака		
10.	Другое (указать)		

Заказчик: _____
(Ф.И.О.) (подпись)

Агент: _____ / _____ /
(Ф.И.О.) (подпись)

М.п. (при наличии)

АКТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ АГЕНТА

Заказчик и Агент подтверждают, что Агент надлежащим образом и в полном соответствии с условиями Договора оказал информационные и (или) консультационные или иные дополнительные услуги, а также исполнил обязанности Агента предусмотренные законом и Договором.

Результаты оказанных Агентом услуг, а также исполнения обязательств Агента Заказчиком получены.

Заказчик не имеет к Агенту претензий по качеству услуг Агента и по исполнению обязательств Агента.

Дальнейшее оказание Туристских услуг по Договору (в том числе услуг по перевозке и размещению) обеспечивается Туроператором.

При отсутствии письменных возражений Заказчика по тексту Акта в течение 10 дней с даты составления Акта, Акт считается принятым Заказчиком без возражений.

При заключении Договора в электронной форме подпись Заказчика на Акте не обязательна, логин, пароль, номер телефона или адрес электронной почты Заказчика считаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Отсутствие Акта или отсутствие подписи Заказчика на Акте не является доказательством отсутствия оказания услуг по Договору или доказательством ненадлежащего оказания услуг, Агент вправе подтверждать оказание услуг любыми допустимыми по закону способами.

Агент: _____

Заказчик: _____

Памятка – коротко об основных обязанностях Заказчика.

ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ПУТЕШЕСТВИЕ БЫЛО В РАДОСТЬ?

Согласно условиям Договора, необходимо:

- 1. Внимательно прочитать и изучить всю информацию по туру!**
- 2. Своевременно внести полную оплату по Договору!**
- 3. Правильно указать в Договоре телефон, e-mail – и регулярно их проверять!**
- 4. Сообщить письменно о возможных препятствиях для выезда за рубеж – в том числе о наличии долгов, штрафов, ограничений на выезд!**
- 5. Сообщить письменно о своем иностранном гражданстве! Проверить документы, необходимые для выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранного государства. Проверить документы на наличие всех необходимых разрешений, отметок, штампов своей страны!**
- 6. Проверить срок действия паспорта.**
- 7. Проверить документы на выезд детей (паспорта, согласие родителей)!**
- 8. Своевременно предоставить паспорта, справки, иные документы для оформления визы.**
- 9. Проверить наличие необходимых вакцин, QR-кодов, результатов ПЦР тестов у всех участников поездки.**
- 10. Получить ваучер, авиабилеты, иные документы в указанном месте или по электронной почте!**
- 11. Прибыть в аэропорт не позднее 03 часов до вылета!**

Остались вопросы? Спрашивайте! Менеджер с радостью поможет Вам разобраться!

Мои обязанности мне разъяснены и понятны

подпись

расшифровка