

ДОГОВОР ОФЕРТЫ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком

Разработан на основании типового договора,
утвержденного Приказом Минкультуры России от 31.10.2016

Г. Раменское

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

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

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

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания «Ветер Перемен» (ООО «ТК «Ветер Перемен»), в лице **Генерального директора Красновского Ильи Олеговича**, действующее как Турагент, являющееся Исполнителем по договору (в рамках своих обязанностей, установленных Законодательством РФ), на момент заключения договора является юридическим лицом, зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ. Турагент действует по заданию Заказчика и по поручению туроператора, указанного в Приложении № 2 к договору, которое предоставляется Заказчику в случае согласия с договором оферты. Турагент и Туроператор с одной стороны, и Турист и (или) иной Заказчик, указанный в Соглашении о присоединении к договору оферте с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель за вознаграждение, по поручению Туроператора, в интересах и по заданию Заказчика, обязуется оказать услуги по подбору и бронированию у Туроператора комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее - туристский продукт, турпродукт, тур), либо отдельные туристские услуги (билеты, проживание и др.). Там, где по тексту договора говорится о турпродукте могут подразумеваться так же и отдельные услуги (билеты, проживание и др.), которые указаны в Заявке на бронирование. Турагент производит оплату туристских услуг Туроператору средствами Заказчика (если соглашением сторон не предусмотрено иной механизм оплаты), предоставляет необходимую и достоверную информацию, необходимую для путешествия, в соответствии с требованием законодательства, совершает иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт (далее по тексту Тур, Турпродукт), либо другие туристские услуги, перечисленные в Заявке на бронирование, в согласованные между сторонами сроки. Оказание туристских услуг обеспечивает Туроператор, а так же несет перед туристом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

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

1.3. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору), являющейся неотъемлемой частью настоящего договора. Все заказанные услуги, входящие в состав Тура и указанные в заявке на бронирование, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны туроператора и Турагента.

2. Общие положения

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

2.2. Сведения о Туристе (туристах) в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору). Информация о Туроператоре указана в приложении N 2 к Договору. Сведения о Турагенте и Заказчике указаны в реквизитах сторон.

2.3. Заказчик сам может являться туристом, а так же любые другие физические лица, перечисленные заказчиком в приложении № 1 к Договору (Заявка на бронирование), как лица, совершающие путешествие, чьи интересы по приобретению туристских услуг на законных основаниях и с их согласия представляет Заказчик. Если Заказчик является лицом, совершающим туристскую поездку в соответствии с данным договором, то в этом случае везде, где по тексту Договора указан Турист, имеется в виду так же и Заказчик. Информация, донесенная до туриста, считается так же предоставленной и заказчику.

2.4. На основании Закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. (далее – Закон № 152-ФЗ), персональные данные (далее – ПД) физических лиц (Субъектов ПД) используются исключительно для исполнения настоящего договора. Заказчик от своего имени и от имени всех лиц, перечисленных в Заявке на бронирование (Приложении № 1 к настоящему договору) даёт согласие на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему Договору: перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п. Исполнитель и туроператор обязуется передавать эти данные указанным лицам строго в объеме, необходимом им для оказания услуг

2.5. Стороны договора пришли к соглашению, что Заказчик гарантирует Исполнителю ознакомление с условиями настоящего договора всех физических лиц, перечисленных в Приложении №1 к договору (Заявка на бронирование), как Туристы (лица, совершающие туристическую поездку), а так же передачу Туристам всех необходимых документов и информации для осуществления туристской поездки, полученных от Турагента.

2.6. Турагентству представлены полномочия на реализацию (продвижение) туристского продукта, сформированного Туроператором на основании договора, заключенного между Турагентством и Туроператором (или его посредником), за что Турагентство получает агентское (субагентское) вознаграждение. Турагентство бронирует выбранный Заказчиком туристский продукт у Туроператора, либо его Агента (посредника), который в свою очередь бронирует этот тур у Туроператора, руководствуясь агентским (субагентским) договором. Данные туроператора и иного юридического лица, связывающего Туроператора и Турагентство договорными отношениями по туристскому продукту указываются в Приложении № 2.

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

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

3. Общая цена договора и порядок оплаты

3.1. Общая цена туристского продукта (или отдельных туристских услуг) указана в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору), где перечислены все входящие в договор услуги.

3.2. Оплата осуществляется Заказчиком по условиям, указанным в Приложении № 1 (Заявка на бронирование), либо другим путем, донесенным до заказчика в письменной форме. Оплата турпродукта Заказчиком турагентству должна производиться не позднее, чем за 1 рабочий день до крайнего срока оплаты, установленного Туроператором.

3.3. В соответствии с законодательством РФ оплата принимается в рублях. В случае оплаты частями туристского продукта с выездом за пределы РФ, каждая часть оплачивается по актуальному на день оплаты курсу у.е. у туроператора. Фактом оплаты признается поступление денежных средств в кассу или на расчетный счет агентства или Туроператора (по согласованию сторон). Оплата по курсу на день оплаты принимается до 15-00 МСК. В случае оплаты после 15-00 МСК, оплата принимается по курсу туроператора на следующий день. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору

3.4. Оплата производится наличными денежными средствами в кассу Турагентства, на расчетный счет Турагентства, или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем оплаты на счет Туроператора или иным согласованным Заказчиком и Турагентством способом.

3.5. При заключении договора до бронирования турпродукта Турагентством (если это требуется) Заказчик вносит аванс в размере, установленном Туроператором и (или) Турагентом. Расчёт окончательной стоимости тура в рублях может быть произведён не раньше дня подтверждения заявки у туроператора. Туроператор сообщает Турагенту о возможности предоставления туристского продукта по согласованной с Заказчиком стоимости. Соответствующую информацию Заказчик получает в офисе Турагента, либо с помощью доступных средств связи. В случае отсутствия соответствующих требованиям

Заказчика туристского продукта Туроператор или Турагент вправе (но не обязаны) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора и Турагента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления такого туристского продукта (ст. 157 ГК РФ). Обязанности по уплате полной стоимости турпродукта возникает у Заказчика только в случае его подтверждения Туроператором.

3.6. Заказчик проинформирован, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Турагентством не в день получения их от Заказчика, а в другой день, не только Туроператору напрямую, но и через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров Турагентства, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.). В случае, если в расчетах между Турагентством и Туроператором участвует иное лицо, указанное Туроператором, обязательства Турагентства по передаче денежных средств Туроператору считаются исполненными с момента передачи денежных средств указанному Туроператором лицу. В таких случаях организация – посредник указывается в Приложении № 2 к Договору.

4. Взаимодействие сторон.

4.1. Обязанность Турагента и Туроператора:

Турагент обязан:

4.1.1. предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору); предоставить Заказчику и (или) Туристу необходимую для возможности правильного выбора и достоверную информацию о туристском продукте, сформированном Туроператором, свойства которого описаны в Приложении №1, и информацию об основных особенностях страны посещения, которая предоставляется посредством памяток, устного рассказа сотрудника Турагентства, либо информацией, отправленной на электронную почту Заказчика или посредством иных видов связи. Предоставить информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия). Сведения о потребительских свойствах туристских услуг, предоставляемых Туроператором, являются публичными и опубликованы на официальном сайте Туроператора. Если есть особенности стран посещения, связанных с неблагоприятной обстановкой, информация размещается на сайте Ростуризма и (или) Роспотребнадзора. При этом такие сведения, которые могут меняться ежедневно по усмотрению администрации объекта размещения, как: проводимые мероприятия, количество и наличие платных и бесплатных услуг, часы работы бассейнов, баров и ресторанов и т.п. и указанные в каталоге или на сайте Туроператора не являются частью данного договора, если в Приложении № 1 к договору не написано иное. Информация предоставляется Заказчику в письменной форме, в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами.

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

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

4.1.4. информировать Заказчика и (или) Туриста о том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется) и обеспечить за дополнительную плату оформление страхового медицинского полиса в случае, если в состав турпродукта он не входит, а у туристов нет заранее оформленного страхового полиса, и законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

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

4.1.6. согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение N 1 к Договору);

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

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

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

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

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

- Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре;

Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем передачи туристам через турагента, путем передачи документов самим туристам (по предварительному согласованию), в аэропорту, курьером, а так же путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами.

После передачи документов для поездки сообщить Заказчику название принимающей компании, ее телефоны, а так же телефоны в случае экстренной связи, включая информацию об Объединении Турпомощь.

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

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

4.1.12 Агентство обязано своевременно информировать Заказчика о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению Агентством или Туроператором отдельных или всех туристских услуг, указанных в договоре, и о существенных изменениях в составе туристского продукта, который указан в Приложении №1.

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

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

Туроператор обязан:

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

содействие по устранению нарушений и качества услуг, входящих в турпродукт в соответствии с законодательством РФ. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем передачи туристам через турагента, путем передачи документов самим туристам (по предварительному согласованию), в аэропорту, курьером, а так же путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами.

4.2. Права Турагентства и Туроператора

4.2.1 Исполнитель и (или) Туроператор вправе аннулировать бронирование Туристского продукта или приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Турагентом является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком), в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором, которые влекут за собой невозможность его исполнения.

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

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

- переносить сроки совершения поездки;
- заменить отель, оговоренный заранее,
- изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
- вносить иные изменения.

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

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

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

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

4.3. Обязанность Заказчика:

4.3.1 оплатить Туристский продукт в соответствии с условиями Договора;

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

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

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

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

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

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

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

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить услуги, не входящие в Туристский продукт;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
- Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). Заключение настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.
- Своевременно покинуть страну временного пребывания в соответствии с условиями путешествия и выданной визы.
- Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц. При этом ущерб, нанесенный Туристом принимающей стороне, отелю, перевозчику и др. возмещается Туристом на месте и в полном объеме.

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

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

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

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

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

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

период пребывания за границей, в случае возникновения необходимости депортации тела расходы по депортации несут лица заинтересованные и приближенные к Туристу.

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

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

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

4.3.18 Заказчик проинформирован, и обязуется проинформировать туриста, что при покупке комплексных туристских услуг, в состав которых входит чартерная (вне регулярного расписания) перевозка, точное время рейса устанавливается за день до начала тура и измениться может не только время, но и аэропорт, тип судна, авиакомпания. Даже в случае покупки билетов на регулярные рейсы авиакомпания, по своим объективным причинам, имеет право заменить время вылета, аэропорт, тип самолета, пересадить пассажира на другой рейс. Заказчик предупрежден, что в связи с возможностью замены транспортного средства, места и времени выезда необходимо точную и актуальную информацию о времени и месте выезда уточнять у турагентства за день до начала поездки в рабочее время турагентства, а так же за день до возвращения необходимо уточнять время обратного трансфера и выезда у принимающей компании в стране (месте) временного пребывания и при невозможности уточнить эту информацию у принимающей компании связаться с турагентством. Заказчик уведомлен, что в случае покупки билетов на регулярные рейсы с несколькими сегментами полета опоздание ни на один сегмент маршрута не допускается. В случае неявки на любой из сегментов перелета авиакомпания имеет право без предупреждения аннулировать весь последующий маршрут. В случае опоздания на рейс Заказчик (пассажир) должен немедленно уведомить авиакомпанию и турагентство о своем опоздании.

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

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

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

4.3.22 При заключении договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Турагент и Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информируют Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся различного рода заболевания Заказчика (туриста) и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.); имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран; ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами, иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин; необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований; иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора. Заказчик должен предупредить турагентство о наличии беременности у одного или нескольких туристов по данному договору, о серьезных хронических заболеваниях, требующих особые условия и питание, о туристах в данном договоре с ограниченными возможностями, о желании заниматься водным, горнолыжным или другим экстремальным видом спорта, о желании путешествовать с животными и других особенностях, которые требуют особой медицинской страховки, условий размещения и передвижения. В противном

случае Заказчик все последствия и ответственность берет на себя. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

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

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

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

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

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

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

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

4.3.30. Заказчик обязан ознакомить указанных в договоре лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Заказчик обязывается перед турагентом отвечать за исполнение туристами своих обязательств. Заказчик обязан ознакомиться с данным договором и приложениями к нему. Подпись заказчика в договоре или согласие его принять означает согласие с условиями договора.

4.4. Права Заказчика:

4.4.1. Заказчик имеет право получить все оплаченные услуги, входящие в состав туристских услуг, согласно Приложению №1 к настоящему договору.

4.4.2. Заказчик имеет право получить полную и достоверную информацию по туристским услугам: условиях перевозки, проживания, питания, страхования и других туристских услуг, а также о формальных требованиях, условиях, ограничениях,

предъявляемых к туристам со стороны перевозчиков, консульских, пограничных, таможенных и других учреждений и другую необходимую для поездки информацию.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4.16 Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом): получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды; свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; обеспечение в соответствии с Законом о туристской деятельности экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Турагентом в соответствии с их обязанностями и законодательством Российской Федерации; содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

5. Ответственность Сторон

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

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

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

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

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

5.2 При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Турагентство рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору, Агенту и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке для немедленного устранения возникших проблем. Турагентство не несет ответственности за невозможность оперативно исправить ситуацию, если информация от Заказчика поступила несвоевременно

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

вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

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

в случае если Заказчик (турист) не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России, или зарубежных стран;

вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;

в случае если Заказчик (турист) не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;

вследствие ограничения права Заказчика или/и туриста на выезд из РФ компетентными органами;

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

вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Заказчика;

вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;

в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз) или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.12 Заказчик проинформирован о необходимых требованиях к документам и несет ответственность за соответствие документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

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

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

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

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

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

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

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

5.20. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает применяются положения Ст. 401 ГК РФ, Ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6. Срок действия Договора. Условия изменения и расторжения Договора

6.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами. Обязательства Турагентства считаются полностью выполнены в день даты начала тура. До даты начала тура или возврата денежных средств (в случае расторжения договора) обязательства турагентства считаются выполнены частично. Обязательства Туроператора начинаются с момента подтверждения тура и считаются исполненными в день окончания тура после возвращения туриста или возврата денежных средств (в случае расторжения договора).

6.2. Договор считается заключенным при принятии договора оферты или (и) личном присутствии Заказчика и подписания им настоящего договора в офисе Агентства, а так же путем передачи договора посредством электронной почты или с помощью курьера Заказчику. Агентство и Заказчик признают юридическую силу за документами, направленными по указанным в договоре адресам электронной почты, и считают такие документы подписанные аналогом собственноручной подписи – адресом электронной подписи, т.к. только сами стороны и уполномоченные ими лица имеют доступ к соответствующим адресам электронной почты, указанным в договоре в реквизитах сторон. Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или соглашения о присоединении к договору оферты или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Агент вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения договора. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных.

6.3. 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, описанными выше).

6.4. 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. 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 Исполнителя) при заключении договора в электронной форме.

6.5. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном Приказом Минкультуры России от 31.10.2016 N 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» (Зарегистрирован в Минюсте России 13.04.2017 N 46358). 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, соответствующие законодательству РФ.

6.6. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон. Любые изменения в Туристский продукт, иные условия изменения Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

6.7. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся: - ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре; - изменение сроков совершения путешествия; - непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) и другие обстоятельства, соответствующие законодательству.

6.8. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон, если иное не предусмотрено Законодательством РФ или настоящим Договором. Под фактическими расходами стороны договорились понимать любые расходы Турагента по исполнению настоящего договора, в том числе платежи туроператору и административные расходы.

6.9. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии возмещения Заказчику убытков, если эти убытки были вызваны расторжением договора по собственной инициативе или вине Исполнителя.

6.10. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается Туроператором (напрямую или через Турагентство) денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости неоказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт. Наступление этих обстоятельств должно быть подтверждено компетентными органами.

6.11. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения, в случае отказа в удовлетворении его требований в досудебном порядке.

6.12. В связи с тем, что Турагентство оплачивает туристские услуги Заказчика Туроператору, то возврат денежных средств при расторжении договора осуществляется только после возврата денежных средств от Туроператора. Возврат денежных средств Туроператором может быть осуществлен самому Заказчику (по соглашению сторон). Возврат денежных средств Заказчику от Турагента до получения денежных средств от Туроператора, в случае, если денежные средства за тур были оплачены Туроператору не предусмотрен данным договором.

7. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

7.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю и (или) Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3. Действующим законодательством РФ и настоящим договором установлен досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 7.1 и 7.2 настоящего Договора, спор может далее рассматриваться в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации по желанию хотя бы одной из сторон.

8. Заключительные положения

8.1. Текст настоящего Договора опубликован на сайте www.tkvetperemen.ru

8.2. Все приложения, а также изменения (дополнения, дополнительные соглашения) к Договору являются его неотъемлемой частью, выдаются Заказчику лично и (или) по почте, а так же по электронной почте.

8.3. Незаполненные приложения к договору оферты имеют ориентировочный ознакомительный характер, заполняются индивидуально и могут выглядеть иначе по соглашению сторон.

8.4. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8.5. Иные условия Договора определяются по соглашению Сторон.

9. Реквизиты Исполнителя

Исполнитель

ООО «Туристическая Компания «Ветер Перемен» Адрес: 140104 Московская область, г. Раменское, ул. Дергаевская, д.30 ИНН/КПП 5040121184/504001001

Банк Филиал «Центральный» Банка ВТБ в г. Москве р/с 40702810301950000431 к/с 30101810145250000411 БИК 044525411

Банк: МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ "МОДУЛЬБАНК"

БИК: 044525092 К/С: 30101810645250000092 Счет: 40702810370010196679

Телефон: 8(496) 463-42-62; 8-906-034-53-35; 8-909-157-19-22

Адрес сайта: www.tkvetperemen.ru Адрес эл.почты: tk.veter.peremen@yandex.ru

Генеральный директор Красновский Илья Олегович

М.П.



Заявка на бронирование

Страна:	Сроки путешествия:

1. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ПОЕЗДКИ:

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

2. МАРШРУТ ПУТЕШЕСТВИЯ:

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

3. СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ:

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

4. ЭКСКУРСИИ, НАЛИЧИЕ/ОТСУТСТВИЕ РУССКОГОВОРЯЩЕГО ГИДА (ПО УМОЛЧАНИЮ ГИД ОТСУТСТВУЕТ)

--

5. 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) и точную информацию необходимо узнавать накануне

9. ЦЕНА ДОГОВОРА:

У.е. Курс:	Рубли:

Услуги, включенные в стоимость договора:

Условия оплаты: Оплата тура производится в рублях РФ. Расчёт окончательной стоимости тура в рублях может быть произведён не раньше дня подтверждения заявки у туроператора. В случае оплаты частями каждая часть оплачивается по актуальному на день оплаты курсу у.е. у туроператора. Оплата по курсу на день оплаты принимается до 15-00 МСК. В случае оплаты после 15-00 МСК, оплата принимается по курсу туроператора на следующий день.

Исполнитель _____

Заказчик _____

Сведения о Туроператоре

Турагент, по поручению Туроператора, за счет и в интересах Заказчика, осуществляет бронирование туристского продукта у туроператора:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора:

размер финансового обеспечения ответственности туроператора:

номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий:

наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора:

Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров:

Заказчик проинформирован о том, что туроператор является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее Объединение) и Заказчик, в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», может обратиться за оказанием экстренной помощи в указанное Объединение (Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, т. 8-800-250-42-04, secretary@tourpom.ru, <http://www.tourpom.ru>). В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» к Объединению переходит принадлежащее туристу право 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 при оказании экстренной помощи туристу.

СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

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.

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

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) турагента (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 (турагента); 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.

Правила 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.

1. Настоящие Правила устанавливают порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику (далее - заявитель) страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта в случаях заключения туроператором более одного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее соответственно - договор страхования, банковская гарантия) либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров банковской гарантии.

2. Выплата страхового возмещения по договору страхования либо уплата денежной суммы по банковской гарантии (далее - выплата) осуществляется организациями, предоставившими туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которым предъявлено письменное требование заявителя о выплате страхового возмещения по договору страхования либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии (далее - требование).

3. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора и получившая требования, на основании содержащейся в требованиях информации в течение каждых 20 календарных дней со дня получения первого требования формирует реестр требований.

4. При заключении туроператором более одного договора страхования либо более одного договора банковской гарантии или договора либо договоров страхования и договора либо договоров банковской гарантии заявитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование к любой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, по своему выбору.

Если требование к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, не удовлетворено или удовлетворено частично, заявитель вправе обратиться с требованием к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, в размере части требования, оставшейся неудовлетворенной, в пределах суммы финансового обеспечения.

К требованию заявитель прилагает документы, предусмотренные частью третьей статьи 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

5. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которой предъявлено требование, сообщает заявителю о принятом решении в части удовлетворения требования, включенного в реестр требований, и о размере выплаты, а также производит выплату наличными денежными средствами или путем перечисления на счет в банке, указанный заявителем, в течение 10 календарных дней по истечении срока формирования реестра требований, указанного в пункте 3 настоящих Правил.

6. При предоставлении туроператору финансового обеспечения ответственности туроператора несколькими организациями эти организации вправе заключить соглашение о взаимодействии.

7. Соглашение о взаимодействии устанавливает права и обязанности каждого из участников, в том числе по взаимодействию при рассмотрении требований (включая обмен документами, прилагаемыми к требованиям, а также информацией, содержащейся в реестрах требований, формируемых в соответствии с пунктом 3 настоящих Правил) и распределении между ними обязанности выплаты в размере реального ущерба, причиненного заявителю, и очередность выплат.

Правила возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма.

1. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма (далее - договор о реализации туристского продукта), из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма (далее соответственно - фонд, туроператор).

2. Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители. Под представителями указанных лиц понимаются лица, действующие на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

3. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии основания, указанного в пункте 4 настоящих Правил.

4. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта (далее - основание для возмещения реального ущерба). Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), или день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона.

4(1). Из денежных средств фонда возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьей 17.5 Федерального закона в следующих случаях: до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона; если при достижении максимального размера фонда и получении туроператором освобождения от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него имелись договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) договор или договоры о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма.

5. Если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных подпунктом "б" пункта 10 настоящих Правил, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта, возмещения реального ущерба, в том числе если реальный ущерб был причинен до даты, указанной в абзаце втором пункта 4 настоящих Правил.

6. В требовании о возмещении денежных средств указывается: а) фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них); б) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; в) общая цена туристского продукта; г) наименование и реестровый номер туроператора; д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; е) размер реального ущерба; ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба; з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или)

уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).

7. Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8. К требованию о возмещении денежных средств прилагаются: а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; б) копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; в) 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; г) документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов; д) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной суммы по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил); е) документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

9. При получении в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона информации о прекращении туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения им всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора (далее - уведомление). В уведомлении указываются: а) сведения о туроператоре (наименование туроператора, адрес, место нахождения, реестровый номер); б) дата публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона или дата принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона; в) размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления; г) сведения о достижении либо недостижении максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона, об освобождении от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, о наличии у туроператора договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) договора или договоров о предоставлении банковской гарантии, заключенных до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма, на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба; д) дата начала сбора требований о возмещении денежных средств.

10. Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров с учетом следующих положений: а) дата не может быть позднее 3 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона (в случае, если размер фонда достиг максимального размера, туроператором получено освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора и на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него отсутствовали договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) договор или договоры о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма); б) дата не может быть ранее 60 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).

11. Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанной в уведомлении, формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

12. По истечении срока, указанного в пункте 11 настоящих Правил, объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении. Основаниями для отказа в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба являются: а) наличие в документах, указанных в пункте 8 настоящих Правил, неполных и (или) недостоверных сведений; б) наличие факта причинения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику, не обусловленного неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта; в) отсутствие денежных средств в фонде после произведенных выплат в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.

13. В случае если в течение срока, указанного в пункте 11 настоящих Правил, требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им уведомление о принятом решении с указанием причин отказа.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

14. Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

15. Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

16. Объединение туроператоров не позднее 15 рабочих дней со дня выплаты денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда обязано представить сведения о произведенных выплатах в Федеральное агентство по туризму в порядке, установленном Министерством культуры Российской Федерации.

Перечень информации, доведенной до Заказчика.

О потребительских свойствах туристского продукта
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)
Об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика
О необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, 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

Приложение № 4 к договору оферты

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим я, являясь Заказчиком туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и уполномоченным представителем лиц (туристов), указанных в договоре и приложениях к нему, даю согласие Агенту и его уполномоченным представителям на обработку моих данных и данных лиц (туристов), содержащихся в Заявке: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство, серия, номер паспорта, иные паспортные данные, указанные в паспорте; адрес проживания и регистрации; домашний и мобильный телефон; адрес электронной почты; а также любых иных данных, относящихся к моей личности и личности лиц, указанных в Заявке, в объеме необходимом для реализации и предоставления туристских услуг, в том числе входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с моими персональными данными и данными лиц указанных в Заявке, включая (без ограничений) сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых других действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу (в том числе трансграничную) этих персональных данных Туроператору и третьим лицам – партнерам Агента и Туроператора.

Обработка персональных данных осуществляется Агентом, Туроператором и непосредственными исполнителями услуг в целях исполнения настоящего договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственными органами (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)).

Настоящим я подтверждаю, что переданные мной Агенту персональные данные являются достоверными и могут обрабатываться Агентом и его уполномоченными представителями.

Настоящим я даю свое согласие Агенту и Туроператору направлять мне электронные письма/информационные или рекламные сообщения на указанный мной адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, а также даю согласие на обработку своих персональных данных в указанных целях.

Настоящим я подтверждаю наличие у меня полномочий на предоставление персональных данных лиц, указанных в Заявке, и принимаю на себя обязательство возместить Агенту любые расходы, связанные с отсутствием у меня соответствующих полномочий.

Я согласен (на) с тем, что текст данного мной по собственной воле, в моих интересах и в интересах лиц, указанных в Заявке, согласия на обработку персональных данных хранится в электронном виде в базе данных и/или на бумажном носителе и подтверждает факт согласия на обработку и передачу персональных данных в соответствии с вышеизложенными положениями и беру на себя ответственность за достоверность предоставления персональных данных.

Настоящее согласие дается на неопределенный срок и может быть в любой момент отозвано мной, а в части касающейся конкретного лица, субъекта персональных данных, указанного в Заявке, указанным лицом, путем направления письменного заявления в адрес Агента и Туроператора по почте. Адрес Агента и Туроператора указан в настоящем договоре и приложениях к нему. Настоящим я подтверждаю, что мои права, как субъекта персональных данных, мне разъяснены Агентом и мне понятны. Настоящим я подтверждаю, что порядок и последствия отзыва настоящего согласия мне разъяснены Агентом и мне понятны.

Персональные данные Заказчика:

ФИО, дата рождения, паспортные данные РФ, адрес, адрес электронной почты, телефон

Предоставляю данные указанных ниже субъектов персональных данных и гарантирую их согласие на основании полученных от них полномочий.

Ф.И.О. субъектов персональных данных	Адрес субъекта персональных данных	Серия, номер, дата и места выдачи паспорта РФ

Заказчик _____

Опись документов, принятых от Заказчика для оформления визы

	Вид документа	Количество/ФИО туриста дата передачи	Подпись Турагента
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, бронировании 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)		

ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ К ДОГОВОРУ ОФЕРТЫ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

«__» _____ 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания «Ветер Перемен» (ООО «ТК «Ветер Перемен»), действующее как Турагент, являющееся Исполнителем по договору, на момент заключения договора является юридическим лицом, зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ, в лице Генерального директора Красновского Илья Олеговича, действующий по поручению туроператора

(далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик

с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор.

Предоставив все необходимые данные для осуществления бронирования и произведя оплату Заказчик соглашается с условиями договора. Подписывая настоящее заявление, Заказчик подтверждает факт присоединения к договору – оферте и что ему понятны и разъяснены юридические и иные последствия соглашения (акцепта) с предложением (офертой) Исполнителя, опубликованным на сайте www.tkvetperemen.ru.

Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель

ООО «Туристическая Компания «Ветер Перемен»

Адрес: 140104 Московская область, г. Раменское,

ул. Дергаевская, д.30

ИНН/КПП 5040121184/504001001

Банк Филиал «Центральный» Банка ВТБ в г. Москве

р/с 40702810301950000431

к/с 30101810145250000411

БИК 044525411

Банк: МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ "МОДУЛЬБАНК"

БИК: 044525092

К/С: 30101810645250000092

Счет: 40702810370010196679

Телефон: 8(496) 463-42-62; 8-906-034-53-35

Адрес сайта: www.tkvetperemen.ru.

Адрес эл.почты: tk.veter.peremen@yandex.ru

Заказчик

С условиями настоящего договора ознакомлен и связанные с ним обязательства принял. Я уполномочен выступать от имени всех туристов, поименованных в данном договоре.

Генеральный директор Красновский Илья Олегович

М.П.



Исполнитель _____

Заказчик _____