

## **Стандартные условия Договора о реализации туристского продукта**

Настоящие Стандартные условия Договора о реализации туристского продукта (далее – Стандартные условия) представляет собой условия реализации туристского продукта ТУРАГЕНТОМ физическим и юридическим лицам, определённые и опубликованные на сайте в сети Интернет по адресу <http://www.bankturov.ru/> в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса РФ и могут быть приняты другой стороной (ЗАКАЗЧИКОМ) не иначе как путём присоединения к Условиям Договора в целом.

Принятие ЗАКАЗЧИКОМ Условий Договора (присоединение к Условиям Договора) подтверждается подписанием ЗАКАЗЧИКОМ Заявления о присоединении к Стандартным условиям Договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе в офисе ТУРАГЕНТА. Условия Договора являются общеобязательными для всех ЗАКАЗЧИКОВ, присоединившихся к ним.

Заявление о присоединении к Стандартным условиям Договора о реализации туристского продукта, Приложение № 1 к Заявлению о присоединении к Стандартным условиям Договора о реализации туристского продукта и Стандартные условия Договора о реализации туристского продукта являются неотъемлемыми частями друг друга, представляют собой единый договор о реализации туристского продукта с чем ТУРАГЕНТ и ЗАКАЗЧИК безусловно и безотзывно согласны.

### ***Термины, используемые в тексте настоящих Условий Договора:***

«**Туристский продукт**» - комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке туристов, спортивно-оздоровительные, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, указываемые в подтвержденных заявках на бронирование туристической поездки, оказываемых за общую цену. **Течение срока туристского продукта начинается с момента регистрации билетов на самолет;**

«**Турагент**» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;

«**Туроператор**» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

«**Заказчик туристского продукта**» - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

«**Турист**» - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

«**Исполнитель**» - туроператор, сформировавший туристский продукт, а также турагент, заключивший с заказчиком договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора;

«**Памятка туристу**» – это полезные советы путешествующим за пределами РФ, содержащие информацию об особенностях правил поведения в иностранном государстве, таможенных правилах, информацию о медицинской страховке и маршруте путешествия;

**«Чартерный рейс»** - рейс, который не внесён в общий список регулярных полётов, выполняется на условиях аренды самолета на определенный период или для выполнения определенного авиарейса. **Время вылета чартерного рейса может изменяться как в ту, так и в другую сторону в рамках календарных суток.** Авиаперевозчик, в целях безопасности пассажиров, может изменить полётную программу, изменив рейс, поменяв борт или изменив время вылета

**«Регулярный рейс»** - рейс, который выполняется круглогодично в соответствии с расписанием, независимо от количества пассажиров.

**«Отель»** - гостиница, выбранная Заказчиком для проживания, категория отеля устанавливается местными органами власти (сертификации). В некоторых странах категоричность отелей отсутствует и указывается Туроператором в соответствии с его субъективной оценкой. При этом субъективные оценки категоричности гостиниц во внимание не принимаются.

**«Фактически понесенные расходы»** - расходы, понесённые Туроператором в связи с организацией туристского продукта;

**«Агентское вознаграждение Турагента»** - денежное вознаграждение Турагента за оказанные Туристу услуги по подбору, бронированию и оплате туристского продукта.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

**1.1.** ТУРАГЕНТ, действуя от своего имени, но за счет туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору (далее по тексту – Туроператор), обязуется оказать ЗАКАЗЧИКУ за вознаграждение услуги, направленные на подбор, бронирование, оплату туристского продукта и/или туристических услуг, которые он выбрал через Туроператора, а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить стоимость туристского продукта. Турагент не является агрегатором товаров и услуг.

**1.2.** Информация о потребительских свойствах туристского продукта фиксируется в Приложении № 1 к Договору (информация о бронируемом продукте) и является неотъемлемой частью Договора.

**1.3.** Условия туристского продукта, указанные в Приложении № 1 к Договору, подлежат обязательному подтверждению со стороны Туроператора. В случае невозможности подтверждения тура на указанных в нем условиях, ТУРАГЕНТ предлагает ЗАКАЗЧИКУ альтернативные варианты, выбор которых или отказ от которых фиксируется письменно.

**1.4.** В случае не подтверждения Туроператором выбранного ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта, оплаченные за туристский продукт денежные средства подлежат возврату ЗАКАЗЧИКУ в полном объёме.

**1.5.** Стороны договорились, что настоящий Договор является договором смешанного вида и включает в себя элементы договора возмездного оказания услуг, договора поручения, договора комиссии, регулируемых гл. 39, 49, 51 Гражданского кодекса Российской Федерации соответственно.

## **2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

**2.1.** Стоимость туристского продукта определяется в рублях и указывается в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора (исходя из цены Туроператора, указанной в долларах США, евро или иных условных единицах). Стоимость туристского продукта устанавливается Туроператором и включает в себя сумму агентского вознаграждения ТУРАГЕНТА.

**2.2.** Стоимость туристского продукта, указанная на сайте в сети Интернет по адресу <http://www.bankturov.ru/>, носит предварительный характер. В связи с тем, что Турагент не участвует в формировании туристского продукта, актуальность цены проверяется сотрудником Турагента непосредственно перед бронированием. Право Заказчика/Туриста на

получение информации о стоимости туристского продукта обеспечивается в момент бронирования и подтверждения Туроператором конкретного заинтересовавшего Заказчика/Туриста туристского продукта.

**2.3.** Стоимость туристского продукта и/или туристских услуг после их бронирования и оплаты может быть пересмотрена в случае, если Туроператор в связи с непредвиденным ростом транспортных тарифов, ввел новые цены, в том числе, в случае резкого повышения курса валюты (более 3%). В данном случае производится перерасчет стоимости туристского продукта с доплатой ЗАКАЗЧИКОМ разницы в цене. Если Заказчик не принимает новую стоимость, то он имеет право расторгнуть Договор в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых он исходил при его заключении. При этом Заказчику возвращаются денежные средства, внесенные в счет оплаты туристских услуг, вопрос о фактически понесённых расходах в таких случаях относится к компетенции Туроператора.

**2.4.** При подписании заявления о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, ЗАКАЗЧИК оплачивает ТУРАГЕНТУ стоимость туристского продукта, указанную в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, в размере 100%. Турагент приступает к бронированию туристского продукта только после проведения Заказчиком 100% оплаты.

**2.5.** Расчет за туристский продукт производится путем внесения ЗАКАЗЧИКОМ наличных денежных средств в кассу ТУРАГЕНТА либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет ТУРАГЕНТА с помощью банковского терминала либо путем перечисления денежных средств кредитной организацией в счёт оплаты туристского продукта.

**2.6.** Факт полной оплаты туристского продукта подтверждается:

- в случае оплаты наличными или через терминал Банка - кассовым/банковским чеком;
- в случае оплаты посредством банковского счёта – платёжным поручением;
- в случае оплаты части стоимости наличными или через терминал, а части с помощью Банка путём предоставления рассрочки - кассовым чеком (на сумму внесённых наличными денежных средств), договором банковского займа и заявлением о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора;
- в случае полной оплаты через Банк путём предоставления рассрочки - договором банковского займа и заявлением о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта.

Указанные документы служат основанием для оформления и передачи ЗАКАЗЧИКУ комплекта сопроводительных документов.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

#### **3.1. Обязанности ТУРАГЕНТА:**

**3.1.1.** Предоставить ЗАКАЗЧИКУ документы на туристский продукт в соответствии с условиями Договора после поступления документов от Турорператора.

**3.1.2.** От своего имени осуществить бронирование туристского продукта и выполнить все иные действия, необходимые для получения ЗАКАЗЧИКОМ права на туристский продукт, который он выбрал через Туроператора, указанного в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора.

**3.1.3.** Предоставить ЗАКАЗЧИКУ информацию, предусмотренную законодательством РФ (устно, в виде памяток, путем наглядной демонстрации соответствующих информационных материалов, в том числе через интернет ресурсы):

- сведения о Турагенте и о Туроператоре;
- о правилах продажи туристского продукта и об общей цене туристского продукта;

- о потребительских свойствах реализуемого туристского продукта в соответствии с информацией, размещённой на сайте Туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору (программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), об обязанностях и характере их действия, о правилах пребывания на маршруте, о продолжительности тура, о дате и условиях перелета, о порядке встреч, проводов и сопровождения;
- о правилах въезда в страну временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания;
- о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи;
- о, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах, в объеме необходимом для совершения путешествия и представленных на сайте Туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору;
- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы и искусства, в объеме необходимом для совершения путешествия;
- об опасностях, с которыми ЗАКАЗЧИК или иные лица, совершающие путешествие, могут столкнуться при совершении путешествия;
- о порядке и сроках предъявления ЗАКАЗЧИКОМ требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба ЗАКАЗЧИКУ за счет средств фонда персональной ответственности туроператора 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 (ст. 8 Условий Договора).

**3.1.4.** Передать ЗАКАЗЧИКУ (лицам, указанным в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора) после поступления от Туроператора весь необходимый пакет документов, подтверждающих право ЗАКАЗЧИКА на туристский продукт (маршрутные квитанции, страховое свидетельство (при условии заключения туристом договора страхования), туристский ваучер, памятку туриста и полис медицинского страхования) за 2-3 дня до начала путешествия, но не позднее чем за 24 часа до начала путешествия в офисе оформления заявления о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского договора либо посредством направления по электронной почте ЗАКАЗЧИКУ.

### **3.2. Обязанности ЗАКАЗЧИКА/Туриста.**

**3.2.1.** ЗАКАЗЧИК обязуется предоставить ТУРАГЕНТУ действительные документы в отношении себя и других туристов, указанных в приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора.

**3.2.2.** ЗАКАЗЧИК обязан довести до сведения ТУРАГЕНТА полную и достоверную информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия к которым, 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;
- необходимость получения ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласие на выезд из Российской Федерации иностранного гражданина, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.
- возбужденное исполнительное производство в отношении Заказчика и/или кого-либо из туристов.

**3.2.3.** В случае приобретения туристского продукта в страну с визовым режимом, ЗАКАЗЧИК обязуется сообщить ТУРАГЕНТУ информацию о дате последнего посещения такой страны, если таковое имело место быть.

**3.2.4.** В день подписания заявления о присоединении к стандартным условиям договора об оказании туристских услуг в полном объеме оплатить стоимость туристского продукта в размере, указанном в приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора.

**3.2.5.** Предоставить ТУРАГЕНТУ действительную контактную информацию (адрес, телефон и электронная почта) для оперативной связи с ЗАКАЗЧИКОМ в экстренных и необходимых случаях. В случае непредоставления/предоставления недостоверной контактной информации ЗАКАЗЧИКОМ ТУРАГЕНТУ, ТУРАГЕНТ освобождается от ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ за не предоставление информации.

**3.2.6.** За 2-3 дня, но не позднее чем за 24 часа до начала путешествия (а в случае, если Договор заключён за 24 часа до начала путешествия, то в день подписания заявления о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, ЗАКАЗЧИК обязан своевременно, независимо от наличия/отсутствия извещения от ТУРАГЕНТА о готовности документов, обратиться в офис Турагента за получением готовых документов для совершения путешествия.

**3.2.7.** При получении документов, удостоверяющих право на туристский продукт, в офисе ТУРАГЕНТА либо посредством электронной почты, проявить должную степень внимательности и осмотрительности: **проверить правильность указания данных всех Туристов, всю указанную информацию о туристском продукте и уточнить у специалиста по продажам информацию о дате, времени и месте начала путешествия (дата, время вылета, № рейса, аэропорт вылета),** время и место сбора группы, прочие существенные условия совершения путешествия. Заказчик дает согласие на предоставление документов, необходимых для совершения путешествия, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

**3.2.8. Своевременно, не позднее чем за 3 (три) часа, а в случаях вылета из другого города, не менее чем за 24 часа, до установленного времени вылета, прибыть в аэропорт вылета/прилёта, имея при себе все необходимые для совершения путешествия оригиналы документов/электронные документы в распечатанном виде:**

- заграничный паспорт;
- виза (для стран с визовым режимом);
- электронные авиабилеты (маршрутные квитанции);
- туристский ваучер;
- страховое свидетельство (в случае заключения договора страхования);
- полис медицинского страхования;

- нотариально заверенное согласие от обоих родителей на выезд несовершеннолетнего ребёнка (в случае совершения поездки несовершеннолетним ребёнком в сопровождении третьего лица, не являющегося родителем этого несовершеннолетнего ребёнка);
- свидетельство о рождении на несовершеннолетнего туриста (в случае совершения поездки несовершеннолетним туристом по территории РФ либо в страну, не требующую наличие заграничного паспорта при въезде);
- свидетельство о рождении и заграничный паспорт на несовершеннолетнего туриста (в случае совершения поездки несовершеннолетним туристом в страну, требующую наличие заграничного паспорта при въезде).

**3.2.9.** В случае принятия ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом решения о вылете из аэропорта другого города, учитывая факт возможного изменения в полётной программе (перенос вылета на более раннее время/день, изменение номера рейса, замена борта, аэропорта вылета) ЗАКАЗЧИК/Турист осознаёт и принимает на себя все риски, связанные с этим решением, в том числе, необходимость добраться в аэропорт самостоятельно, не менее чем за 24 часа до планируемого времени вылета. Неявка или опоздание ЗАКАЗЧИКА/Туристов к отправлению (в том числе на регистрацию в аэропорт отправления) по любым причинам не входит в сферу ответственности ТУРАГЕНТА и Туроператора и приравнивается к отказу от путешествия по инициативе ЗАКАЗЧИКА.

**3.2.10.** В случае совершения тура в страну с визовым режимом, **ЗАКАЗЧИК/Турист самостоятельно** занимается вопросом своевременного получения визы, в том числе сбором и подачей необходимых документов в Посольство/Консульство.

**3.2.11.** В случае, если **ЗАКАЗЧИК/Турист является гражданином иностранного государства**, в целях исключения возможных проблем при прохождении пограничного/таможенного контроля, **Заказчик/Турист обязуется** обратиться за дополнительной консультацией в Посольство/Консульство страны, гражданином которой он является по вопросу наличия в паспорте необходимых печатей/штампов/стикеров, установленного визового режима между страной выезда и страной, гражданином которой является ЗАКАЗЧИК/Турист, о порядке оформления разрешений на выезд из Российской Федерации, пересечении границ и прочее.

**3.2.12. Самостоятельно контролировать:**

- срок действия общегражданского заграничного паспорта (срок действия должен оканчиваться не ранее, чем через **6 месяцев** после возвращения из туристской поездки или с момента окончания срока действия визы, визовой марки);
- наличие в общегражданском заграничном паспорте необходимых подписей, печатей, стикеров и т.п.;
- наличие в общегражданском заграничном паспорте чистых страниц для запрашиваемой визы;
- самостоятельно отслеживать и осуществлять прочие формальности, необходимые для выезда за границу.

**3.2.13.** ЗАКАЗЧИК/Турист, обязаны иметь полис медицинского страхования на период нахождения в туристской поездке, если того требует законодательство страны временного пребывания. Последствия отказа от обязательного страхования несет ЗАКАЗЧИК.

**3.2.14.** Во время путешествия ЗАКАЗЧИК/Турист обязан соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну временного пребывания и выезда из нее, законодательство страны (места) временного пребывания, уважать её социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, правила охраны природы, памятников истории и культуры, правила личной безопасности, правила перевозки, установленные перевозчиком, правила проживания в отеле.

**3.2.15.** Выполнять указания и предписания соответствующих государственных органов и представителей власти страны (места) временного пребывания.

**3.2.16.** ЗАКАЗЧИК обязан предоставить достоверную и полную информацию о персональных данных туристов, указанных в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта. В случае нарушения данного обязательства, ЗАКАЗЧИК несет ответственность перед ТУРАГЕНТОМ за выявленные несоответствия.

**3.2.17.** ЗАКАЗЧИК обязан ознакомиться со всей предоставленной ТУРАГЕНТОМ информацией о предстоящем путешествии в полном объеме, а также довести ее до сведения лиц, указанных в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, с условиями аннуляции заявки и штрафными санкциями, предусмотренными договором между турагентом и туроператором, с информацией, изложенной в Условиях Договора, с информацией о туристском продукте, памяткой туриста по стране, а также с рекомендациями и инструкциями по предстоящему путешествию, размещёнными на сайте Туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору.

**3.2.18.** При нарушении каких-либо прав лиц, указанных в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, во время путешествия (в пути и/или на территории страны временного пребывания), в т.ч. при наличии обоснованных претензий относительно туристического обслуживания, лицам, указанным в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, рекомендуется уведомить об этом представителя Туроператора, принимающую сторону, администрацию отеля и т.п. и попытаться решить возникшие проблемы с указанными представителями, а также сообщить ТУРАГЕНТУ письменно или по телефону о возникших проблемах.

**3.2.19.** В связи с возможными изменениями в полётной программе (изменение даты, времени отправления чартерных рейсов, номера рейса, аэропорта вылета, замена борта) ЗАКАЗЧИК/Турист обязуется самостоятельно за 24 (двадцать четыре) часа до времени предполагаемого вылета уточнить информацию о времени и аэропорте вылета, номере чартерного рейса на сайте авиакомпании, указанной в маршрутной квитанции.

**3.2.20.** ЗАКАЗЧИК/Турист обязан зарегистрироваться в забронированном для него отеле по прибытии в страну временного пребывания.

### **3.3. Права ТУРАГЕНТА:**

**3.3.1.** ТУРАГЕНТ имеет право на оплату туристского продукта своевременно и в полном объёме в соответствии с условиями Договора.

**3.3.2.** ТУРАГЕНТ имеет право на получение агентского вознаграждения турагента за оказанные услуги.

**3.3.3.** ТУРАГЕНТ имеет право на получение полной и достоверной информации, а также документов от Заказчика, необходимых для заключения Договора и бронирования туристского продукта.

### **3.4. Права ЗАКАЗЧИКА/Туриста:**

**3.4.1.** При подготовке к путешествию и во время его совершения ЗАКАЗЧИК/Турист имеет право на:

- необходимую и достоверную информацию, указанную в п. 3.1.3. настоящего Договора, том числе, в соответствии с информацией, размещённой на сайте Туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору;

- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков в случае невыполнения условий Договора о реализации туристского продукта исполнителем или существенного нарушения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- оказание экстренной помощи со стороны объединений туроператоров в сфере выездного туризма;
- добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- отказаться от исполнения Договора, возместив исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.
- в случае возникновения обязанности возместить ЗАКАЗЧИКУ реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, если это является существенным нарушением условий такого договора, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

#### **3.4.2. ЗАКАЗЧИК вправе вносить изменения в заявку, при этом:**

- в случае внесения изменений до момента подтверждения Туроператором забронированной заявки, редактирование (внесение изменений) заявки по фамилиям туристов, паспортным данным, срокам тура, отелю, авиаперелету производится без штрафных санкций со стороны Туроператора;
- в случае внесения изменений паспортных данных ЗАКАЗЧИКА и/или туристов, указанных в приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, после подтверждения Туроператором заявки, редактирование заявки производится в соответствии с тарифами, установленными Туроператором;

**3.4.3.** Существенное изменение по инициативе ЗАКАЗЧИКА условий туристского продукта, как то: замена туриста, изменение сроков тура, замена отеля, курорта, страны временного пребывания и прочее является новой заявкой, в связи с чем, ранее подтвержденная заявка требует аннуляции у Туроператора с отнесением фактически понесённых расходов на счёт ЗАКАЗЧИКА.

**3.4.4.** Заказчик/Турист вправе предъявлять претензии, в том числе в связи с изменением цены туристского продукта или заменой отеля, непосредственно туроператору.

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЕЗДКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА**

**4.1.** ЗАКАЗЧИК подтверждает, что до подписания заявления о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и начала предоставления туристического обслуживания в наглядной и доступной форме до его сведения ТУРАГЕНТОМ доведена достоверная информация:



о полномочиях ТУРАГЕНТА совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта; о правилах продажи туристского продукта, об общей цене туристского продукта в рублях, о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и/или гида-переводчика и/или инструктора-проводника, обязанностях и характере их деятельности, количестве затрачиваемого ими ежедневно времени по сопровождению туристов, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, о полученной информации о необходимости обратиться за дополнительной консультацией в Посольство/Консульство по вопросу требований, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению и сроку действия заграничных паспортов, о наличии необходимых печатей/штампов/стикеров в паспорте, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, 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, правилах валютного и таможенного контроля, о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания, о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер, об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика в случае, если Заказчик предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг, а также требованиях, предъявляемых к состоянию здоровья при въезде в страны назначения, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия в соответствии с информацией, размещенной на сайте Туроператора), о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые ЗАКАЗЧИК/Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу ЗАКАЗЧИКА/Туриста, об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, об иных особенностях путешествия, обо всех конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, о том, что исполнителем, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является Туроператор, о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Турпомощь) для получения экстренной помощи, о порядке

взаимодействия Туроператора и ТУРАГЕНТА в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также в случае необходимости оказания экстренной помощи ЗАКАЗЧИКУ/Туристу.

**4.2.** ЗАКАЗЧИК получил информацию о перевозчике, о времени вылета (отъезда), о правилах, действующих у перевозчика, о его юридическом адресе и телефонах, в случае перевозки воздушным транспортом – о характере рейса (чартерный или иной). ЗАКАЗЧИК проинформирован об условиях Договора перевозки, а также об условиях возврата и обмена билетов, **о возможности изменения полётной программы (даты, времени вылета, номера чартерного рейса, замены воздушного судна, аэропорта вылета/прилёта), о необходимых действиях при задержке вылета.**

**4.3.** В случае получения от Туроператора информации об изменениях в туристском продукте, в том числе об изменениях в полётной программе, ТУРАГЕНТ уведомляет ЗАКАЗЧИКА о произошедших изменениях посредством направления письма на электронную почту ЗАКАЗЧИКА/направления смс-сообщения/сообщения посредством интернет-мессенджеров связи/осуществлении звонка на контактный номер телефона, предоставленный ЗАКАЗЧИКОМ.

**4.4.** ЗАКАЗЧИК поручает ТУРАГЕНТУ или третьим лицам от имени и за счет ЗАКАЗЧИКА оформить страховку, приобрести авиабилеты/иные билеты, забронировать туристский продукт.

**4.5.** До подписания заявления о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта ЗАКАЗЧИК ознакомился с правилами и видами страхования, получил информацию о наличии в стране пребывания страховых агентов или представительств страховой компании, о необходимых действиях при наступлении страхового случая. **ЗАКАЗЧИК ознакомлен и понимает, что стандартный страховой полис, включённый в состав туристского продукта, не покрывает все страховые случаи.** При этом, ЗАКАЗЧИК самостоятельно принимает решение о выборе вида страхования и страховую компанию для оформления страховки любого вида. Договор страхования может быть заключён по инициативе ЗАКАЗЧИКА, как в офисе страховой компании, так и в офисе ТУРАГЕНТА от имени и по поручению ЗАКАЗЧИКА.

**4.6.** ЗАКАЗЧИК проинформирован, что началом течения срока туристского продукта является момент регистрации билетов на рейс.

**4.7.** ЗАКАЗЧИК предупрежден и проинструктирован, что в некоторых зарубежных странах существует реальная возможность заражения особо опасными инфекционными заболеваниями и ознакомлен с мерами по их предупреждению. ЗАКАЗЧИК, предполагающий совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязан пройти профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. ЗАКАЗЧИК обязан соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний. Ухудшение эпидемиологической обстановки в стране (месте) временного пребывания до фактического начала путешествия признается Сторонами Договора существенным недостатком безопасности туристской услуги.

**4.8.** ЗАКАЗЧИК полностью ознакомлен с информацией о стране пребывания, с правилами поведения туристов на групповом маршруте, со свойствами приобретаемого им туристского продукта. Условия пользования предоставляемыми туристическими услугами ЗАКАЗЧИКУ разъяснены и понятны.

**4.9.** ЗАКАЗЧИК понимает, что ТУРАГЕНТ отвечает по принятым на себя обязательствам только лично перед ЗАКАЗЧИКОМ.

**4.10.** Третье лицо, не являющееся ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта, при обращении к ТУРАГЕНТУ обязано предоставить надлежащим образом оформленную доверенность на право представлять интересы ЗАКАЗЧИКА по вопросу заключённого Договора.

**4.11.** ЗАКАЗЧИК понимает, что описание отелей в каталогах, находящихся в офисе ТУРАГЕНТА, а также на интернет ресурсах, могут частично не соответствовать состоянию отелей на день заказа конкретного туристского продукта/периода нахождения в стране временного проживания и каталоги (интернет ресурсы) не являются частью Договора.

**4.12.** ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) в любое время могут начаться строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего, возможно, возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций. Любые неудобства, вызванные этими мероприятиями и действиями, находятся за пределами полномочий ТУРАГЕНТА/Туроператора и администрации отеля и не являются нарушениями условий Договора.

**4.13.** Время заселения в номер/выселения из номера устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этой стране расчетного часа. В соответствии с международной практикой, расчетный час может варьироваться с 12.00. до 16.00. по местному времени. Заселение в номер, как правило, осуществляется с 14.00. по местному времени. Оплата за размещение в отеле начисляется посуточно, начиная с 12.00. по местному времени первых оплаченных суток проживания, независимо от времени фактического заселения туриста в номер. Номер освобождается не позднее 12.00 последних оплаченных суток проживания.

**4.14.** Цена за проживание в отеле устанавливается исходя из количества ночей, включённых в данный туристский продукт. Заселение/выселение в номер/из номера раньше/позже расчетного часа согласовывается ЗАКАЗЧИКОМ с Администрацией отеля.

**4.15.** Перед заключением Договора ЗАКАЗЧИК ознакомился с условиями договора между ТУРАГЕНТОМ и Туроператором в части дополнительных оснований освобождения от ответственности, правом Туроператора на изменение условий договора и комплекса туристских услуг, а также с условиями аннуляции туристского продукта Туроператором.

**4.16.** ЗАКАЗЧИК получил всю необходимую информацию о туристском продукте в соответствии с информацией, размещённой на сайте Туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору (об отеле, категории номера проживания, системы питания в отеле, о пляже и его характеристиках, месте географического расположения отеля, погодных условиях в период путешествия, о состоянии природной среды, инфраструктуры, обслуживающем персонале в отеле, экскурсиях, о стране временного пребывания и т.д.).

**4.17.** В случае, если по прибытию в иностранное государство ЗАКАЗЧИК и/или лица, указанные в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, не регистрируются в отеле, в котором для них ТУРАГЕНТОМ забронировано проживание, забронированные для них места могут быть аннулированы отелем, а также могут быть аннулированы Туроператором услуги трансфера отель-аэропорт и авиабилеты на обратный рейс. Ответственность за своевременную регистрацию в отеле и последствия отсутствия таковой возложена на ЗАКАЗЧИКА/Туриста.

**4.18.** ЗАКАЗЧИК несет полную ответственность за правильность и актуальность предоставляемых паспортных данных и иных реквизитов и контактов для связи.

**4.19.** ЗАКАЗЧИК прошел инструктаж по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний, получил памятку санитарно-эпидемиологического надзора, памятку по стране пребывания, памятку по правилам пребывания за границей.

**4.20.** ЗАКАЗЧИК понимает, что категория отеля устанавливается официальными органами страны места расположения отеля и отель отвечает исключительно требованиям страны (места) нахождения отеля.

**4.21.** Расходы за приобретённые услуги/товары, понесённые ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в стране временного пребывания, но не входящие в забронированный и оплаченный туристский продукт, возмещению не подлежат и являются расходами ЗАКАЗЧИКА/Туриста по личной инициативе.

**4.22.** При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, ТУРАГЕНТ рекомендует ЗАКАЗЧИКУ/Туристу немедленно обратиться к представителю Туроператора и представителям принимающей стороны на местах и зафиксировать свое обращение в письменном виде.

**4.23.** ЗАКАЗЧИК осведомлен, что в связи с вступлением в силу Постановления Правительства РФ от 19.01.2010г. № 13, внесение сведений о детях в паспорт, удостоверяющий личность родителя, не дает права ребенку на выезд за пределы территории РФ без документа, удостоверяющего личность гражданина РФ.

**4.24.** Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат в связи с произошедшим случаем заболевания, травмы и/или иных несчастных случаев, произошедших с ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом во время поездки, разрешаются между ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом и страховой компанией, предоставившей страховку, в порядке, предусмотренном законодательством.

**4.25.** ЗАКАЗЧИК понимает, что авиабилет/железнодорожный билет, иной провозной документ, выписанный на имя ЗАКАЗЧИКА/Туриста, является самостоятельным договором воздушной/железнодорожной/иной перевозки между пассажиром и перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, ЗАКАЗЧИК вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

**4.26.** ЗАКАЗЧИК понимает, что ответственность за сохранность багажа с момента сдачи и до момента получения багажа несет транспортная компания.

**4.27.** ЗАКАЗЧИК проинформирован о том, что обязанности ТУРАГЕНТА считаются исполненными с момента исполнения предусмотренных законом и договором обязанностей ТУРАГЕНТА. ЗАКАЗЧИК не намерен опротестовывать платежи ТУРАГЕНТУ в случае исполнения последним своих обязательств. При заведомо не обоснованном предъявлении соответствующих требований ТУРАГЕНТ и банк вправе обратиться с иском о взыскании с ЗАКАЗЧИКА неосновательного обогащения и судебных расходов.

**4.28.** В случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, Клиент вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Турпомощь». Под экстренной помощью понимаются действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению) в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»). К Ассоциации «Турпомощь» переходит принадлежащее АГЕНТСТВУ право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику в рамках суммы расходов, понесенных Ассоциацией «Турпомощь» на оказание экстренной помощи туристу.

Контактные данные Ассоциации «Турпомощь»:

Адрес местонахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47

Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 26, а/я 493

Телефон: +7 (499) 678 12 03 (9:00 - 18:00)

+7 (903) 295 51 75 (круглосуточно)

Адрес электронной почты: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

Интернет-сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ.**

### **5.1. Ответственность ТУРАГЕНТА:**

**5.1.1.** ТУРАГЕНТ несет ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за сообщение недостоверной информации о туристском продукте, предусмотренной п. 3.1.3. настоящего Договора.

**5.1.2.** ТУРАГЕНТ несет ответственность за своевременность оплаты забронированного туристского продукта Туроператору.

**5.1.3.** ТУРАГЕНТ несет ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения ТУРАГЕНТОМ условий настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором и законодательством РФ.

**5.1.4.** ТУРАГЕНТ не контролирует и не несёт ответственность за наличие необходимых штампов/печатей/стикеров в общегражданском заграничном паспорте ЗАКАЗЧИКА/Туриста, за надлежащее оформление паспортов и указанных в паспортах данных, иных документов, необходимых для выезда из России и въезда в другие страны.

**5.1.5.** ТУРАГЕНТ не несёт ответственность за действия таможенной/пограничной служб, в том числе, если решением пограничных, таможенных органов или других ответственных лиц ЗАКАЗЧИКУ/Туристу отказано в возможности выезда (въезда) из страны/в страну, возможности полета по авиабилету или проживании в забронированном отеле по причинам:

- отсутствия надлежащих документов, в том числе их неверного оформления, неполучения в установленном порядке визы, отсутствия в паспорте необходимых печатей/штампов/стикеров, наличие ошибок в паспорте при оформлении;
- нарушения туристом (-ами) правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
- нахождение туриста в состоянии алкогольного, наркотического и/или иного опьянения или нарушения других правил общественного поведения.

В таких случаях ответственность за противоправные действия возлагается на ЗАКАЗЧИКА/Туриста. При таких обстоятельствах ЗАКАЗЧИК теряет право требования возврата стоимости туристского продукта. ЗАКАЗЧИК/Турист самостоятельно оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по причине его противоправного поведения.

**5.1.6.** Турагент не несет ответственность за несоответствие приобретенного туристского продукта субъективным ожиданиям ЗАКАЗЧИКА/Туриста.

**5.1.7.** Турагент не несет ответственность за изменение стоимости туристского продукта Туроператором, в том числе, за изменение курса валют.

## **5.2. Ответственность ТУРОПЕРАТОРА:**

**5.2.1.** Туроператор формирует туристский продукт и является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание ЗАКАЗЧИКУ/Туристу всех услуг, входящих в туристский продукт и несущим перед ЗАКАЗЧИКОМ ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом 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.

**5.2.2.** Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному ТУРАГЕНТОМ как от имени туроператора, так и от своего имени.

**5.2.3.** Туроператор несет ответственность за непредставление или предоставление недостоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта, сроках предоставления услуг, о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), о питании, услугах по перевозке в стране пребывания, о наличии экскурсовода, о других дополнительных услугах.

**5.2.4.** Материальная ответственность Туроператора по обязательствам перед ЗАКАЗЧИКОМ обеспечивается наличием соответствующих финансовых гарантий.

**5.2.5.** Туроператор несет ответственность за обеспечение конфиденциальности персональных данных ЗАКАЗЧИКА/Туриста.

**5.2.6.** Туроператор за свой счет компенсирует материальный ущерб, который возник у ЗАКАЗЧИКА или ТУРАГЕНТА в результате виновных действий Туроператора при подготовке пакета документов по туристскому продукту.

### **5.3. Ответственность ЗАКАЗЧИКА:**

**5.3.1.** ЗАКАЗЧИК несет ответственность, в том числе материальную, перед ТУРАГЕНТОМ, Туроператором и третьими лицами за нанесенный им материальный ущерб, возникший в случае противоправного поведения Заказчика/Туриста в зоне таможенного контроля, на борту самолёта/в вагоне поезда, в стране временного пребывания.

**5.3.2.** ЗАКАЗЧИК несёт самостоятельную ответственность за срыв обслуживания, неполучение каких-либо услуг или иной понесенный ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом ущерб, возникший:

- в связи с ограничением выезда ЗАКАЗЧИКА/Туриста за пределы РФ на основании судебного акта в соответствии с ФЗ «Об исполнительном производстве»;
- в связи с невозможностью ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом воспользоваться туристским продуктом в силу действий российской и зарубежной таможенной службы, российского и зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран, делающих невозможным реализацию услуг, предусмотренных настоящим Договором (отказ ЗАКАЗЧИКУ/Туристу в выдаче визы, в пересечении границы, в выдаче загранпаспорта/наличие ошибок в загранпаспорте). В этом случае ТУРАГЕНТ осуществляет возврат стоимости туристских услуг ЗАКАЗЧИКУ, за вычетом фактически понесённых Туроператором затрат и агентского вознаграждения Турагента.
- в связи с невозможностью несовершеннолетним Туристом, следующим совместно с лицом (лицами), не являющимся его родителем/родителями, воспользоваться туристским продуктом по причине отсутствия/неверного оформления нотариально удостоверенного согласия родителей на выезд несовершеннолетнего ребёнка из страны, гражданином которой он является;
- в связи с невозможностью Туристом воспользоваться туристским продуктом по причине неверного оформления/просроченного/истекающего срока виз, оформлением которых ЗАКАЗЧИК/Турист занимался самостоятельно;
- в связи с односторонним отказом ЗАКАЗЧИКА от мероприятий, предусмотренных программой туристского продукта;
- в связи с опозданием ЗАКАЗЧИКА/Туриста к месту отправки, возвращения, сбора;
- в связи с решением уполномоченных государственных органов или ответственных лиц отказать ЗАКАЗЧИКУ/Туристу в возможности въезда или выезда из Российской Федерации, страны временного пребывания, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице по причинам отсутствия (неверного оформления) необходимых документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного/наркотического опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, правил проезда или провоза багажа. **В этом случае с ЗАКАЗЧИКА/Туриста удерживаются фактически понесённые убытки/ ущерб, согласно действующего законодательства.** Если действия ЗАКАЗЧИКА/Туриста нанесли ущерб Туроператору/ТУРАГЕНТУ и/или третьим лицам, то ЗАКАЗЧИК/Турист, виновный в совершении противоправного деяния, может быть привлечён к ответственности, предусмотренной действующим законодательством.

- в связи с утратой ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом паспорта, проездных документов, денежных средств и материальных ценностей, а также нарушения законодательства страны пребывания на любом этапе поездки.

**5.3.3.** При отказе ЗАКАЗЧИКА от поездки по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА и/или Туроператора, Заказчик обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы при исполнении Договора. Отказ от туристского продукта оформляется в письменном виде. Возврату ЗАКАЗЧИКУ подлежит сумма, оплаченная за туристский продукт за минусом фактически понесенных расходов по исполнению настоящего Договора, и агентского вознаграждения Турагента. На основании письменного отказа ЗАКАЗЧИКА от туристского продукта ТУРАГЕНТ направляет заявку Туроператору на аннуляцию тура.

**5.3.4.** ЗАКАЗЧИК несёт ответственность за достоверность сведений, предоставляемых и необходимых ТУРАГЕНТУ при оформлении туристского продукта.

**5.3.5.** ЗАКАЗЧИК несёт самостоятельную ответственность за последствия невозможности использования туристского продукта вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности предоставления ЗАКАЗЧИКОМ ТУРАГЕНТУ подтверждающих сведений и документов, необходимых для надлежащего оформления заявки на бронирование туристского продукта и предоставления ЗАКАЗЧИКОМ прочих услуг в соответствии с условиями Договора.

**5.3.6.** Если в период путешествия ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом будет нанесен ущерб третьим лицам, либо вследствие его виновных действий официальными органами России или страны временного пребывания на него будет наложен штраф или иное материальное взыскание, в том числе за его депортацию, и эти ущерб, штраф или материальное взыскание будут за ЗАКАЗЧИКА выплачены или компенсированы Туроператором или по его поручению иными лицами, то ЗАКАЗЧИК обязан в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования от ТУРАГЕНТА полностью возместить суммы выплаченного за него ущерба, штрафа или иного материального взыскания.

**5.3.7.** Досрочное возвращение ЗАКАЗЧИКА/Туриста в Российскую Федерацию по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов, компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба, осуществляется за счет самого ЗАКАЗЧИКА.

#### **5.4. Условия аннуляции.**

**5.4.1.** Основанием для направления ТУРАГЕНТОМ письма Туроператору на аннулирование заявки по туристскому продукту является письменное заявление о расторжении договора, подписанного ЗАКАЗЧИКОМ собственноручно в офисе ТУРАГЕНТА. В исключительных случаях (нахождение Заказчика за пределами города, болезнь/травма/смерть Заказчика) заявление на аннуляцию принимается сотрудником Турагента от родственников Заказчика.

**5.4.2.** В случае аннуляции заявки на туристский продукт по инициативе ЗАКАЗЧИКА, а также в случае невозможности для ЗАКАЗЧИКА воспользоваться правом на туристский продукт по любым причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, в том числе, в связи с отказом ЗАКАЗЧИКУ и/или иным туристам, указанным в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, посольством/консульством иностранного государства в выдаче визы, ТУРАГЕНТ производит возврат стоимости тура за минусом фактически понесенных расходов, связанных с организацией туристского продукта, и агентского вознаграждения Турагента.

**5.4.3.** ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в случае отказа от туристского продукта и аннулирования заявки, информация и документальное подтверждение по фактически понесенным расходам могут быть предоставлены только Туроператором, как лицом, формирующим туристский продукт и являющимся основным исполнителем по Договору.

**5.4.4.** ЗАКАЗЧИК проинформирован, что возврат суммы, оплаченной за туристский продукт, за минусом фактически понесенных расходов по исполнению настоящего Договора, производится ТУРАГЕНТОМ после поступления возврата денежных средств от Туроператора.

**5.4.5.** ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен с тем, что в случае изменения или расторжения Договора и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от бронированного туристского продукта, по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, при условии надлежащего исполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств по подбору, бронированию и оплате туристского продукта Туроператору, агентское вознаграждение возврату ЗАКАЗЧИКУ не подлежит.

**5.4.6.** ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен с тем, что в случае приобретения туристского продукта в рассрочку и последующего отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от бронированного туристского продукта по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, при условии надлежащего исполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств по подбору, бронированию и оплате туристского продукта Туроператору, комиссия банка при зачислении платежа на счет исполнителя (эквайринг) возврату ЗАКАЗЧИКУ не подлежит.

## **6. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.**

**6.1.** По независящим от ТУРАГЕНТА и Туроператора причинам, в исключительных случаях, а также вследствие непредвиденных обстоятельств, или действий третьих лиц (иностранных партнёров Туроператора, принимающей стороны и т.п.) Туроператор вправе произвести замену бронированного отеля на отель, категория которого является не ниже, чем категория бронированного отеля, а также иных услуг, входящих в туристский продукт, при наличии согласия ЗАКАЗЧИКА. Согласие ЗАКАЗЧИКА на предложенную замену и использование ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом услуг, входящих в состав туристского продукта, в том числе предложенных на замену, подтверждает исполнение обязательств Туроператором надлежащим образом и в полном объёме.

**6.2.** В случае несогласия с предложенными Туроператором на замену отелем/услугами, ЗАКАЗЧИК/Турист вправе отказаться от предложенных на замену услуг и потребовать возмещения убытков в соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

**6.3.** По Условиям Договора ТУРАГЕНТ не ограничен в сделках с третьими лицами.

## **7. СТРАХОВАНИЕ.**

**7.1.** ЗАКАЗЧИК в обязательном порядке заказывает медицинскую страховку в случае, если законодательством страны временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории.

**7.2.** Даже если страховка не является обязательным требованием для посещения какой-либо страны, **ТУРАГЕНТ настоятельно рекомендует ЗАКАЗЧИКУ заказать медицинскую страховку** на случай его внезапного заболевания или несчастного случая с целью покрытия финансовых расходов, которые могут возникнуть вследствие наступления страхового случая.

**7.3.** В случае отсутствия страхового полиса у ЗАКАЗЧИКА и/или туристов, указанных в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, а также отказа от страхования, расходы на оказание медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации несет ЗАКАЗЧИК и/или лица, указанные в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, **самостоятельно.**

**7.4.** ТУРАГЕНТ рекомендует ЗАКАЗЧИКУ и лицам, указанным в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора, застраховать свои возможные финансовые риски, связанные



с совершением путешествия, а также невозможностью совершения поездки: страхование от несчастного случая, на случай потери багажа, а также во избежание материальных убытков в случае непредвиденного отказа от туристского продукта, неполучение въездной визы, вынужденного досрочного возвращения из путешествия и прочее.

**7.5.** В случае оформления страхования, все дальнейшие отношения со страховой организацией (вопросы выплат при наступлении страховых случаев и т.п.) ЗАКАЗЧИК и/или лица, указанные в Приложении № 1 к заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и к Условиям Договора осуществляет(-ют) самостоятельно, в соответствии с правилами, установленными страховой организацией.

## **8. Условия, предусматривающие возможность осуществления выплат ЗАКАЗЧИКУ/Туристам страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора.**

**8.1.** Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

**8.2.** Турист или его законный представитель вправе, в пределах финансовой гарантии Туроператора, предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

**8.3.** При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком)

- требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество Туриста, наименование Турагента, с которым Турист заключал договор о реализации туристского продукта, дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Субагента, наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение, информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику, размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе, размер реального ущерба, понесенного Заказчиком/Туристом в связи с его расходами по эвакуации;
- копия паспорта Заказчика/Туриста или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копия Заявления о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

**8.4.** Для исполнения своих обязательств по настоящему Договору, Страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных п. 8.3. настоящего Договора.

**8.5.** Все документы, предоставляемые Страховщику Туроператором или ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом, должны быть составлены на русском языке. В случае если документы составлены на иностранном языке, Туроператор или ЗАКАЗЧИК/Турист обязаны предоставить нотариально заверенный перевод данных документов на русский язык.

**8.6.** По соглашению сторон организацию перевода документов, представленных Страховщику, на русский язык может взять на себя Туроператор. При этом Туроператор вправе вычесть расходы по переводу на русский язык документов из суммы страховой выплаты.

**8.7.** Решение о страховой выплате может быть принято Страховщиком после представления ему документов, подтверждающих размер реального ущерба.

**8.8.** После получения всех необходимых документов и сведений, предусмотренных настоящим Приложением, Страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:

- Если установлен факт наступления страхового случая, Страховщик оформляет соответствующие документы и производит страховую выплату не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, в соответствии с п. 8.3. Условий Договора.

- Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате ЗАКАЗЧИКУ/Туристу или Туроператору.

**8.9.** Определение размера страховой выплаты производится Страховщиком на основании полученных от Туроператора (ЗАКАЗЧИКА/Туриста, компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д.) документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.

**8.10.** Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать суммы финансового обеспечения Туроператора.

**8.11.** При отсутствии спора между Страховщиком, Туроператором и ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом о том, имел ли место страховой случай, о наличии у ЗАКАЗЧИКА/Туриста права на получение страховой выплаты, об обязанности Туроператора возместить причиненный ущерб, и о размере страховой выплаты, заявленные требования могут удовлетворяться и страховые выплаты производиться в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения.

**8.12.** В случае не достижения согласия между Страховщиком, Туроператором и ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом о размере страховой выплаты, об обстоятельстве причинения ущерба и обязанности Туроператора возместить ущерб, урегулирование требований производится в судебном порядке. В этом случае размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.

**8.13.** При наступлении страхового случая, ЗАКАЗЧИКУ/Туристу производится страховая выплата, включающая в себя (в зависимости от характера понесенного реального ущерба):

- сумму денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные Туроператором или третьими лицами, на которых Туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- сумму денежных средств, причитающихся Туристу в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

Под *расходами по эвакуации* понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

**8.14.** В *состав реального ущерба*, понесенного ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные ЗАКАЗЧИКОМ/Туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

**8.15.** Общая сумма страховых выплат по страхованию ответственности не может превышать страховую сумму по договору страхования.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по настоящему Договору к Страховщику обратились одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает финансовое обеспечение Туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к страховой сумме.

**8.16.** В тех случаях, когда ущерб ЗАКАЗЧИКУ/Туристу возмещается также другими лицами (кроме Туроператора и Страховщика), Страховщик оплачивает только разницу между суммой возмещения, подлежащей выплате по договору страхования и суммой, компенсируемой другими лицами. Субагент и (или) ЗАКАЗЧИК/Турист обязан известить Страховщика о ставших им известными выплатах Туристу, производимых другими лицами.

**8.17.** Страховые выплаты, осуществляемые в соответствии с пунктом 8.13. Условий Договора производятся непосредственно ЗАКАЗЧИКУ/Туристу путем перечисления на его банковский счет или наличными денежными средствами либо Туроператору.

## **9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.**

**9.1.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) принятых на себя настоящим Договором обязательств, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора и Стороны не могли предвидеть данные обстоятельства.

**9.2.** Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков.

**9.3.** К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности относятся: пожары, войны и военные операции любого характера, забастовки, эпидемии, перевороты, террористические акты, стихийные бедствия, акты законодательной и исполнительных властей, изменение таможенных и пограничных правил, препятствующие исполнению обязательств, изменение иммиграционной политики, принятие органом государственной власти решения, повлекшие за собой невозможность исполнения настоящего Договора и т.п.

**9.4.** При наступлении указанных в п. 9.3. Условий Договора обстоятельств Сторона, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна немедленно надлежащим образом известить другую Сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств в течение 48 (сорока

восьми) часов. Несвоевременное поступление извещения лишает Сторону права ссылаться на возникновение форс-мажорных обстоятельств в будущем.

**9.5.** В случае наступления указанных в п.9.3. Условий Договора обстоятельств, каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор с применением последствий, предусмотренных условиями Договора.

**9.6.** Указанные в п. 9.3. Условий Договора обстоятельства должны быть документально подтверждены соответствующими службами и органами государственной власти (иными компетентными органами) страны, где они наступили.

**9.7.** В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора о реализации туристского продукта или его изменения.

## **10. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ**

### **10.1. Изменение и расторжение Договора.**

**10.1.1.** Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

**10.1.2.** ЗАКАЗЧИК имеет право в любое время расторгнуть Договор при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов в соответствии со статьёй 782 Гражданского Кодекса Российской Федерации, а также агентского вознаграждения Турагента.

**10.1.3.** Каждая из Сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания ЗАКАЗЧИКА/Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а также опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания ЗАКАЗЧИКА угрозы безопасности его жизни и здоровью, а также опасности причинения вреда имуществу. подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

**10.1.4.** Любые изменения к настоящему договору действительны при условии отражения их в письменной форме путём заключения дополнительного соглашения, подписанного обеими Сторонами. В исключительных случаях, когда Заказчик вследствие территориальной удалённости, не имеет возможности присутствовать в офисе для подписания дополнительного соглашения к Договору, каких-либо заявлений в рамках заключенного Договора, Стороны подтверждают юридическую силу указанных документов, подписанных Заказчиком и направленных Заказчиком на электронную почту Турагента в виде цветной сканированной копии либо качественно выполненной цветной фотографии.

**10.1.5.** Изменения и дополнения в Стандартные Условия Договора могут быть внесены ТУРАГЕНТОМ в одностороннем порядке, но не имеют обратной силы и распространяются только на новых ЗАКАЗЧИКОВ.

**10.1.6.** Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по настоящему Договору и в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами. В случае не достижения соглашения, все споры и разногласия подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**10.1.7.** Во всём остальном, не урегулированном настоящими Условиями Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

### **10.2. Рассмотрение претензий.**

**10.2.1.** Претензии к качеству туристского продукта предъявляются ЗАКАЗЧИКОМ Туроператору через Турагента в письменной форме в течение 20 (двадцати) дней со дня

окончания срока туристского продукта с приложением копий документов, на которые ссылается ЗАКАЗЧИК в качестве обоснованности заявленных требований и подтверждающих реальный ущерб. Претензии подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней, исчисление срока начинается со следующего дня после поступления претензии.

**10.2.2.** Претензия о не предоставлении/ненадлежащем предоставлении услуги считается необоснованной, если ЗАКАЗЧИК/Турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему Туроператором взамен той, которая по объективным причинам не могла быть исполнена Туроператором. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

## **11. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.**

**11.1.** ЗАКАЗЧИК подтверждает своё согласие на осуществление ТУРАГЕНТОМ обработки своих персональных данных, а также персональных данных всех лиц от имени и в интересах которых действует ЗАКАЗЧИК при заключении Договора, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым ЗАКАЗЧИК будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

**11.2.** ЗАКАЗЧИК предоставляет согласие ТУРАГЕНТУ и всем третьи лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта, приобретённого ЗАКАЗЧИКОМ, при этом обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам в целях исполнения Договора, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

**11.3.** ТУРАГЕНТ имеет право поручить обработку персональных данных ЗАКАЗЧИКА/Туриста другому лицу, обременив последнего обязательствами принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных ЗАКАЗЧИКА/Туриста и безопасности персональных данных ЗАКАЗЧИКА/Туриста при их обработке.

**11.4.** ЗАКАЗЧИК настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен Договор, и все эти лица предупреждены ЗАКАЗЧИКОМ об этих обстоятельствах.

**11.5.** ЗАКАЗЧИК принимает на себя обязанность возместить ТУРАГЕНТУ убытки, вызванные неисполнением им обязательств п.11.4. Условий Договора, а также за свой счет урегулирует претензии туристов, в интересах которых выступал при заключении договора ЗАКАЗЧИК.

**11.6.** ЗАКАЗЧИК осведомлен и согласен, что персональные данные могут обрабатываться ТУРАГЕНТОМ и Туроператором в его интересе смешанным методом (в том числе автоматизированный) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в целях исполнения Договора.

По окончании действия Договора ЗАКАЗЧИК разрешает уничтожить информацию и документы, содержащие персональные данные. О факте уничтожения просит не уведомлять.