

## 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 категорийности 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 по подбору, бронированию, оплате туристского продукта и/или туристических услуг, которые он выбрал через Туроператора; Туроператор обязуется сформировать туристский продукт (услуги), забронировать услуги для ЗАКАЗЧИКА у поставщиков услуг, а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить стоимость туристского продукта и обеспечить исполнение иных обязанностей, предусмотренных настоящим Договором. **Турагент не является агрегатором товаров и услуг.**

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

**1.3.** ТУРАГЕНТ заключает настоящий Договор по поручению Туроператора на основании Агентского договора или на основании субагентского договора с уполномоченным Туроператором агентом, включая центры бронирования). Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, а также за предоставленное качество туристского продукта (услуг) перед ЗАКАЗЧИКОМ возникают у Туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются ЗАКАЗЧИКУ третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящими в туристский продукт.

**1.4.** Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта (услуг), а также агент (субагент), действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

**1.5.** ТУРАГЕНТ осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта и иные обязанности, предусмотренные законодательством и условиями Договора, однако, самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и размещению, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные в связи с оказанием таких услуг.

**1.6.** Условия туристского продукта, указанные в Приложении № 1 к Договору, **подлежат обязательному подтверждению со стороны Туроператора**. В случае невозможности подтверждения туристского продукта на указанных в нем условиях, ТУРАГЕНТ и/или Туроператор вправе предложить ЗАКАЗЧИКУ альтернативные варианты.

**1.7.** Обязательства ТУРАГЕНТА и Туроператора по исполнению настоящего Договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего Договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта (ст. 157 ГК РФ).

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

**1.9.** Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа. Договор о реализации туристского продукта между ТУРАГЕНТОМ (Туроператором) и Заказчиком в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского

продукта. Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты Заказчиком туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

**1.10.** ТУРАГЕНТ не является организацией, осуществляющей аудит или оценку хозяйственной деятельности Туроператоров. ТУРАГЕНТ взаимодействует с Туроператорами, состоящими в реестре Туроператоров, как напрямую, так и через агентов Туроператора (включая центры бронирования). Под «центром бронирования» понимается Агентство, осуществлявшее юридические и фактические действия по поручению Туроператора, сформировавшим туристский продукт на основании заключенного агентского договора, направленные на продвижение и реализацию туристского продукта путем предоставления достоверной и надлежащей информации об услугах, производя бронирование и оплату туристского продукта у Туроператора, предусмотренного настоящим Договором.

**1.11.** 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 по курсу доллара США/евро или иной условной единицы на день оплаты). 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.

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

**2.4.** 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.

**2.5.** 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.

**2.6.** Расчеты по Договору производятся путем внесения ЗАКАЗЧИКОМ денежных средств в кассу ТУРАГЕНТА или путем безналичной оплаты на счет ТУРАГЕНТА или с использованием платежных карт или с использованием терминалов по приему платежей.

Стороны признают также, что расчеты по договору производятся путем внесения ЗАКАЗЧИКОМ денежных средств в кассу ТУРАГЕНТА или путем безналичной оплаты на счет ТУРАГЕНТА или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей. Конкретный способ оплаты согласовывается с ТУРАГЕНТОМ при заключении Договора.

**2.7.** ЗАКАЗЧИК проинформирован, что передача полученных от ЗАКАЗЧИКА денежных средств может осуществляться ТУРАГЕНТОМ Туроператору, напрямую, либо через иные организации (в

том числе посреднические компании, партнеров Агента, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.).

**2.8.** ТУРАГЕНТ вправе осуществить оплату за туристский продукт, применив ст. 410 Гражданского кодекса РФ путем зачёта денежных средств, что подтверждается соответствующим заявлением в адрес Туроператора. ТУРАГЕНТ вправе произвести оплату за туристский продукт путем списания денежных средств с бонусного счета по курсу Туроператора.

**2.9.** В случае исполнения обязанностей по уплате, обусловленных Договорами, с помощью банковской карты, **ЗАКАЗЧИК обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы,** подтверждающие право пользования банковской картой, выпущенной на имя другого лица. В случае совершения ЗАКАЗЧИКОМ платежа с помощью банковской карты, ТУРАГЕНТ вправе потребовать от ЗАКАЗЧИКА предоставить на обозрение оригинал внутреннего паспорта гражданина РФ. **Ответственность за оплату туристского продукта с использованием банковской карты, принадлежащей 3-му (третьему) лицу, несет ЗАКАЗЧИК.** Указанные в настоящем пункте правила применяются и при оплате туристских услуг Банковской и иной Кредитной организацией. ЗАКАЗЧИК, осуществивший оплату туристского продукта банковской картой, принадлежащей 3-му лицу, **обязан проинформировать плательщика (держателя банковской карты)** о том, что в случае внесения изменений в Договор или отказа от туристского продукта, указанные действия могут быть осуществлены только Заказчиком.

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

#### **3.1. Обязанности ТУРАГЕНТА:**

**3.1.1.** Предоставить ЗАКАЗЧИКУ информацию, предусмотренную законодательством РФ:

- сведения о Турагенте, Туроператоре, об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение;
- об общей стоимости 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), о питании, 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 туристского продукта, о предполагаемой дате вылета и условиях перелета, о порядке встреч, проводов и сопровождения;
- о правилах въезда/выезда в страну временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну 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 возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи;
- о медицинских, санитарно-эпидемиологических, таможенных 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 опасностях, с которыми Заказчик/турист может столкнуться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика;

- о том, входит ли в состав услуг по Договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы);

- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена ЗАКАЗЧИКУ при заключении Договора, а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых ЗАКАЗЧИКУ; о порядке и сроках предъявления ЗАКАЗЧИКОМ требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, данные указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы и искусства, в объеме необходимом для совершения 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.

**3.1.2.** Информация предоставляется ЗАКАЗЧИКУ как в письменной форме, так и в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, а также иными способами (включая направление ЗАКАЗЧИКУ посредством электронных каналов связи интернет-ссылки (ресурса), содержащих официальную информацию об услугах). В целях исполнения указанной обязанности ТУРАГЕНТ, помимо прочего, предоставляет Заказчику сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. *Заключением Договора ЗАКАЗЧИК подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.*

**3.1.3.** Направить в адрес Туроператора (агента Туроператора) заявку на бронирование туристского продукта (услуг), соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором (агентом Туроператора) условия путешествия. Проинформировать Туроператора (агента Туроператора) о заключении договора о реализации туристского продукта (услуг) с ЗАКАЗЧИКОМ.

**3.1.4.** Перечислить денежные средства, поступившие в счёт оплаты туристского продукта Туроператору (или агенту Туроператора, включая центр бронирования) (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен Договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию ЗАКАЗЧИКА копии документов, подтверждающих перечисление денежных средств, оплаченных за туристский продукт Туроператору;

**3.1.5.** Предоставить ЗАКАЗЧИКУ документы на туристский продукт (маршрутные квитанции, страховое свидетельство (при условии заключения туристом договора страхования), туристский

ваучер, памятку туриста и полис медицинского страхования) в соответствии с условиями Договора после поступления документов от Туроператора за 2-3 дня до предполагаемой даты вылета, но не позднее чем за 24 часа до предполагаемой даты вылета в офисе продаж ТУРАГЕНТА, в котором был оформлен Договор или посредством направления по электронной почте ЗАКАЗЧИКУ.

### **3.2. Обязанности Туроператора:**

**3.2.1.** Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт.

**3.2.2.** Передать через ТУРАГЕНТА (субагента, центр бронирования) документы, предусмотренные настоящим договором с соблюдением Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

**3.2.3.** Не позднее чем за 24 часа до даты вылета передать через ТУРАГЕНТА ЗАКАЗЧИКУ документы, удостоверяющие право ЗАКАЗЧИКА на получение услуг, входящих в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Данный срок может быть изменен только по соглашению сторон.

**3.2.4.** Предоставление Заказчику указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до даты вылета либо при наличии соответствующего согласия ЗАКАЗЧИКА.

**3.2.5.** В случае, если ЗАКАЗЧИК выезжает за пределы территории Российской Федерации – также передать через ТУРАГЕНТА билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (*в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки*), ваучер, договор страхования, заключенный в пользу туриста (страховой полис);

**3.2.6.** При оформлении билета в электронном виде передать через ТУРАГЕНТА ЗАКАЗЧИКУ выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

**3.2.7.** Передать через ТУРАГЕНТА ЗАКАЗЧИКУ, приобретающему услугу по перевозке, (билет), подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту, и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее, чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан ЗАКАЗЧИКУ не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

**3.2.8.** Передать через ТУРАГЕНТА Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, полученный от Туроператора документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре;

### **3.3. Обязанности ЗАКАЗЧИКА/Туриста.**

**3.3.1.** 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.

**3.3.2.** 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.

**3.3.3.** 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;
- наличие ограничений 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.

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

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

**3.3.6.** За 2-3 дня, но не позднее чем за 24 часа до предполагаемой даты вылета (а в случае, если Договор заключён за 24 часа до начала тура, 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 документов для совершения путешествия. ЗАКАЗЧИК дает согласие на предоставление документов, необходимых для совершения путешествия, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия в случае, если Договор заключён менее чем за сутки до вылета.

**3.3.7.** Документы считаются переданными ЗАКАЗЧИКУ с момента извещения ЗАКАЗЧИКА о готовности документов к передаче (в том числе, направления информации или документов по электронной почте). 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 и, в случае обнаружения недостатков незамедлительно уведомить об этом ТУРАГЕНТА.**

**3.3.8.** Туроператор и ТУРАГЕНТ не несут ответственности за работу каналов связи, в связи с чем ЗАКАЗЧИКУ рекомендуется своевременно уточнять способ и сроки получения документов.

**3.3.9.** 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);

- справки установленной формы о прохождении ПЦР-теста на COVID-19 (для стран, требующих предоставления указанной справки);
- паспорта вакцинации (для стран, требующих предоставления указанной справки).

**3.3.10.** 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.

**3.3.11.** 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.

**3.3.12.** 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.

**3.3.13. 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.

**3.3.14.** 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.

**3.3.15.** 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. *Заключением 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.*

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

**3.3.17.** 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.

**3.3.18.** 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.

**3.3.19.** 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.

**3.3.20.** В связи с возможными изменениями в полётной программе (изменение даты, времени отправления чартерных рейсов, номера рейса, аэропорта вылета, замена борта), учитывая наличие риска несвоевременного предоставления Туроператором информации об изменении полётной программы, а также в случае несвоевременного получения информации ЗАКАЗЧИКОМ от ТУРАГЕНТА об изменении полётной программы (не прочтение/несвоевременное прочтение ЗАКАЗЧИКОМ электронного письма от ТУРАГЕНТА, неотвеченный звонок и пр.) ЗАКАЗЧИК/Турист обязуется самостоятельно за 24 (двадцать четыре) часа до времени предполагаемого вылета уточнить информацию о дате, времени и аэропорте вылета, номере чартерного рейса на сайте авиакомпании, указанной в маршрутной квитанции.

**3.3.21.** Туристы обязан зарегистрироваться в забронированном для него отеле по прибытии в страну временного пребывания. Заблаговременно письменно информировать ТУРАГЕНТА и Туроператора в случае, если туристы планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции 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. *Заключением Договора ЗАКАЗЧИК подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.*

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

**3.3.23.** Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

**3.3.25.** Предоставить по запросу ТУРАГЕНТА (Туроператора) письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, указанных в Приложении № 1 к Заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, на бронирование на обработку и передачу своих персональных данных Агенту, Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

#### **3.4. Права ТУРАГЕНТА:**

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

**3.4.2.** ТУРАГЕНТ вправе аннулировать бронирование туристского продукта и отказаться от исполнения Договора в случае не предоставления или несвоевременного предоставления ЗАКАЗЧИКОМ сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения ЗАКАЗЧИКОМ иных обязанностей, установленных настоящим Договором.

Не предоставление или несвоевременное предоставление ЗАКАЗЧИКОМ сведений и документов, необходимых для исполнения Договора и/или нарушение ЗАКАЗЧИКОМ иных обязанностей, установленных настоящим Договором, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения

Договора по вине ЗАКАЗЧИКА с применением последствий, предусмотренных частью 2 статьи 781 Гражданского кодекса РФ. О принятом решении ТУРАГЕНТ уведомляет ЗАКАЗЧИКА по электронным каналам связи в разумные сроки.

**3.4.3.** ТУРАГЕНТ вправе получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта и оставить их в своем распоряжении.

### **3.5. Права Туроператора:**

**3.5.1.** Отказаться от исполнения договора или аннулировать бронирование или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств ЗАКАЗЧИКОМ) в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления ЗАКАЗЧИКОМ сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения ЗАКАЗЧИКОМ иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, регламентированных частью 2 статьи 781 Гражданского кодекса РФ.

**3.5.2.** В необходимых или неотложных случаях Туроператор вправе по соглашению с ЗАКАЗЧИКОМ в исключительных случаях осуществить замену забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта (в том числе, замену средства размещения, перевозчика) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны ЗАКАЗЧИКА.

**3.5.3.** Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные *после подписания настоящего договора*, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

### **3.6. Права ЗАКАЗЧИКА/Туриста:**

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

- необходимую и достоверную информацию, указанную в п. 3.1.1. настоящего договора, в том числе, в соответствии с информацией, размещённой на сайте Туроператора, указанного в Приложении № 1 к Договору;
- на получение по запросу 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.

**3.6.2.** ЗАКАЗЧИК имеет право обратиться с заявлением о внесении изменений в заявку, при этом редактирование заявки производится в соответствии с тарифами, установленными Туроператором, и при условии возможности подтверждения таких изменений Туроператором.

**3.6.3.** ЗАКАЗЧИК 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, в том числе, в соответствии с информацией, размещённой на сайте Туроператора:

- 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, размещённой 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/прилёта, 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 или направления смс-сообщения или сообщения посредством интернет-мессенджеров связи или 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 ознакомлен с возможностью страхования от невыезда, от несчастного случая, на случай потери багажа, и пр. Решение о страховании/либо отказе от него принимает ЗАКАЗЧИК. В случае принятия решения о выборе дополнительного страхования, ЗАКАЗЧИК информирует об этом ТУРАГЕНТА для подготовки необходимых документов.

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

**4.8.** 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.

**4.9.** В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции COVID-19, ЗАКАЗЧИК подтверждает доведение до него информации об обязательных к исполнению требованиях и нормах страны (места) временного пребывания, устанавливающих порядок въезда /выезда в страну (место)/из страны (места) временного пребывания и нахождения там, а так же требований перевозчиков и средств размещения, связанных с соблюдением санитарных и противоэпидемических мер. Указанную информацию ЗАКАЗЧИК обязуется довести до сведения туристов, указанных в Приложении № 1 к Заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта.

**4.10.** ЗАКАЗЧИК ознакомлен и согласен с тем, что невозможность совершения путешествия им и (или) туристами, указанными в Приложении № 1 к Заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг, по причинам, не зависящим от ТУРАГЕНТА, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или въезда на территорию страны временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в стране (месте) временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) ТУРАГЕНТА и не является нарушением условий договора со стороны ТУРАГЕНТА, в связи с чем ТУРАГЕНТ не возмещает убытки (расходы), связанные с указанными обстоятельствами.

**4.11.** ЗАКАЗЧИКОМ получена исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах; уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для въезда на территорию страны временного пребывания, и (или) для пребывания на территории страны временного пребывания, в том числе затребованы медицинские справки, результаты анализов и (или) иные документы; о возможности применения к туристам ограничительных (профилактических) мер как в РФ, так и (или) стране временного пребывания, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки. ЗАКАЗЧИК понимает, что применение таких мер не является нарушением условий Договора. Ухудшение эпидемиологической обстановки в РФ и (или) стране временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) - могут быть закрыты границы государств или областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения.

**4.12.** 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.

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

**4.14.** 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.

**4.15.** 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.

**4.16.** 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.

**4.17.** 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.

**4.18.** 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.

**4.19.** 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.

**4.20.** При заключении договора ЗАКАЗЧИК ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия ЗАКАЗЧИКА и по его требованию.

**4.21.** 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 зарегистрируются 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.

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

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

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

**4.25.** 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.

**4.26.** 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.

**4.27.** 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.

**4.28.** 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.

**4.29.** 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.

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

**4.31.** ЗАКАЗЧИК проинформирован о том, что **обязанности ТУРАГЕНТА** считаются исполненными с момента исполнения предусмотренных законом и договором обязанностей ТУРАГЕНТА – бронирование тура в системе Туроператора, оплата стоимости туристского продукта Туроператору, передача документов по туру Заказчику (после получения документов по туру от Туроператора). 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.*

**4.32.** 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.** В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей», ТУРАГЕНТ несет ответственность за предоставление достоверной и необходимой информации о туристском продукте (в соответствии с информацией, размещённой на сайте туроператора), и о Туроператоре, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имущества вследствие не предоставления надлежащей информации.

**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 противозаконного 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.

**5.1.8.** ТУРАГЕНТ не несет ответственности за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги. Претензии к качеству туристского продукта Заказчик вправе предъявить Туроператору в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**5.1.9.** ТУРАГЕНТ не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь: в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор (агент Туроператора, центр бронирования), сведения о котором указаны в Приложении № 1 к Заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта.

**5.1.10.** ТУРАГЕНТ не несет ответственности в случае исключения Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего Договора.

**5.1.11.** ТУРАГЕНТ не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, замену воздушного судна, номера авиарейса, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

**5.1.12.** ТУРАГЕНТ не несет ответственность в случае введения новых, либо применения действующих обязательных ограничительных мероприятий (введение карантинных мер государственными органами страны (места) временного пребывания; ограничение или прекращение воздушной перевозки; частичный или полный запрет на пересечение границ; отказ в перевозке, во въезде в страну (место) временного пребывания, в размещении в гостинице или ином средстве размещения; помещение в карантин или обсервацию, вынужденное продление времени нахождения в стране (месте) временного пребывания) в связи с распространением коронавирусной инфекции COVID-19 в стране (месте) временного пребывания.

**5.1.13.** ТУРАГЕНТ и Туроператор не несут ответственности за любое самостоятельное изменение ЗАКАЗЧИКОМ условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов ЗАКАЗЧИКА за дополнительные услуги, не входящие в состав туристского продукта.

**5.1.14.** ТУРАГЕНТ и Туроператор не несут ответственности, а ЗАКАЗЧИК/Турист предупрежден об ответственности за противоправное поведение на борту воздушного судна, в том числе о праве перевозчика отказать в перевозке и об иных правах перевозчика.

## **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 противозаконного поведения Заказчика/Туриста в зоне таможенного контроля, на борту воздушного судна/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.

**5.3.8.** ЗАКАЗЧИК, заключивший настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени третьих лиц, гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательства ознакомить третьих лиц с содержанием настоящего Договора и со всей информацией, предоставленной ТУРАГЕНТОМ ЗАКАЗЧИКУ, а также размещённой на сайте Туроператора, и несет за это самостоятельную ответственность.

**5.3.9.** В случае если ЗАКАЗЧИК по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или ТУРАГЕНТОМ услуг, при отсутствии письменного заявления ЗАКАЗЧИКА 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.

#### **5.4. 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 с приложением копии паспорта обратившегося от имени ЗАКАЗЧИКА и копии документа, подтверждающего причину по которой сам ЗАКАЗЧИК не мог обратиться с указанным заявлением.

**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 туристского

продукта 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 понесённым 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. ТУРАГЕНТ не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

**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 забронированного 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 забронированного 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 забронированного отеля на отель, категория которого является не ниже, чем категория забронированного 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, пандемии, закрытие границ, 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 5 (Пяти) рабочих дней. 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.

**9.8.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными

мерами. 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.

## **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.** ТУРАГЕНТ вправе не принимать заявление на расторжение Договора в нерабочие дни и по окончании рабочего дня, а также в праздничные дни – в этом случае заявление считается принятым в следующий рабочий день.

**10.1.5.** 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.

**10.1.6.** ЗАКАЗЧИК при заключении Договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере фактически понесённых расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер фактически понесённых расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.

**10.1.7.** ЗАКАЗЧИК проинформирован о том, что авиабилеты на чартерные рейсы и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия (за исключением вынужденного отказа и подтвержденного медицинскими документами).

**10.1.8.** ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения Договора, ТУРАГЕНТ представляет Заказчику информацию о фактически понесённых расходах согласно информации, полученной от Туроператора.

**10.1.9.** 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.

**10.1.10.** 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.

**10.1.11.** Признание недействительной части Договора или его отдельных пунктов не влечет недействительности Договора в целом. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму N 448-Пр-20 от 27.11.2020 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 30 ноября 2020 г. № 61166).

**10.1.12.** Во всем 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.