

ПОЛОЖЕНИЯ ОБ УСЛОВИЯХ БРОНИРОВАНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ДОСТУПНЫ В ТИПОВОМ ДОГОВОРЕ, ЗАКЛЮЧАЕМОМ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ СОГЛАСНО ШАБЛОНУ НИЖЕ.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Туроператор обязуется оказать Заказчику услуги по формированию **Туристского продукта, бронированию и оплате услуг**, потребительские свойства и цена которого указаны в заявке на бронирование, именуемой также «ваучер» (Приложение №1 к Договору) (далее – «**Заявка на бронирование**»), а Заказчик обязуется принять Туристский продукт и оплатить цену договора. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. В Туристский продукт могут входить следующие услуги или комплекс услуг:

- услуги по размещению и питанию;
- услуги по перевозке, трансфер;
- экскурсионные услуги;
- страхование медицинских расходов, страхование от несчастных случаев, страхование багажа, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги, описанные в каталоге и указанные в Заявке на бронирование.

1.3. Туроператор предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Туроператор заключает настоящий договор по поручению поставщиков услуг и на основании договоров, заключенных с поставщиками услуг. Заказчик осознает и согласен с тем, что существуют различные способы заключения договора с поставщиками услуг помимо заключения Туроператором договора непосредственно с поставщиком услуг и заключения договора с поставщиком услуг на бумажном носителе. Заказчик осознает и согласен с тем, что согласно закону и обычаев делового оборота допускается заключение договора на бумажном носителе или в электронной форме, или путем присоединения или путем акцепта оферты на сайте поставщика услуг или иными способами, а также допускается заключение договора с поставщиком услуг как напрямую, так и через уполномоченное поставщиком услуг лицо, при этом способы (формы) заключения договора, как правило, определяются (рекомендуются) поставщиком услуг.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Туроператор обязуется:

2.1.1. Оказать услуги по формированию туристского продукта в соответствии с характеристиками, указанными Заказчиком в Заявке на бронирование.

2.1.2. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

- о потребительских свойствах Туристского продукта;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места)

временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туристов, указанных в настоящем Договоре;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; 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 (что подтверждается подписью Заказчика), а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Заказчику;

- о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по банковской гарантии.

Информация предоставляется Заказчику в письменной форме (в том числе путем включения

информации в текст настоящего договора и (или) писем (сообщений, материалов) направленных Заказчику), в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках или описаниях туристского продукта на экране мониторов или на бумажных носителях и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора в сети Интернет и (или) с использованием мессенджеров и (или) в устной форме и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Туроператором самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ). В целях исполнения указанной обязанности Туроператор, помимо прочего, предоставил Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

В целях исполнения указанной обязанности Туроператор, помимо прочего, предоставляет Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. **Заключением договора, совершением любых действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

2.1.3. В целях исполнения указанной в данном пункте Договора обязанности, Туроператор, помимо прочего, может предоставить Заказчику:

- заявку на бронирование туристского продукта (ваучер);
- сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение;
- сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и порядке оказания туристу экстренной помощи;
- список документов, переданных Заказчиком Туроператору для целей оформления визы (если применимо);
- список документов, переданных Туроператором Заказчику для целей оформления визы (если применимо);
- форму письменного согласия на обработку персональных данных (далее - «Согласие на обработку персональных данных»);
- памятку.

Если Туроператором не установлено иное, указанная информация оформляется в виде приложений к Договору. **Заключением Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

2.1.4. Передать Заказчику в сроки, установленные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе: Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре маршруту и оформленный на основании данного документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в договоре. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами. Заказчик проинформирован, что в соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского

продукта, предоставление потребителю документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия, либо при наличии соответствующего согласия потребителя. Заказчик дает согласие на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки путем подписания

договора в текущей редакции (данное согласие содержится в настоящем пункте, а также в перечне гарантий Заказчика). В случае несогласия на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки Заказчик до заключения договора вправе обратиться с предложением исключить данное согласие из перечня условий путешествиям.

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

2.1.6. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья). Разъяснить Заказчику, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. **Заключением договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.**

2.2. Туроператор вправе:

2.2.1. Приостановить исполнение обязательств в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных Договором. Туроператор вправе (но не обязан) информировать Заказчика об осуществлении Туроператором прав, предусмотренных условиями настоящего Договора. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.2.2. Заключать и исполнять Договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в Туристский продукт. Получать от третьих лиц (в том числе – лиц, непосредственно оказывающих туристские услуги, (далее по тексту - поставщиков услуг)) комиссионное вознаграждение, бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

2.2.3. Оказывать Заказчику услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с разделом 3 Договора и предоставить необходимые документы в соответствии с установленными Туроператором сроками.

2.3.2. В установленный Туроператором срок, но не позднее 20 дней до начала путешествия предоставить Туроператору комплект необходимых документов в объеме, необходимом для исполнения Договора (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве,

анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, указанные в Заявке на бронирование и в Договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. По требованию Туроператора Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.**

2.3.3. Предоставить при заключении договора свои контактные данные, а также контактные данные туристов, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

2.3.4. При заключении договора письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить путешествие, **Туроператор информирует Заказчика, что к таким обстоятельствам, в том числе, но не только, относятся:**

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

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

- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, 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.

2.3.5. Своевременно (за день до начала путешествия) уточнить у Туроператора время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, иные существенные данные.

2.3.6. До начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Туроператора. Туроператор сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов в офисе Туроператора, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Туроператор не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Заказчику рекомендуется своевременно уточнять сроки получения документов.

2.3.7. Своевременно прибыть к месту оказания услуг. Неявка (опоздание) к отправлению или заселению по любым причинам приравнивается к невозможности исполнения договора по вине

Заказчика. Изменение сроков совершения путешествия возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока.

Заказчик обязуется заблаговременно письменно информировать Туроператора в случае, если Заказчик 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 Агентству и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг. Заключение договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

2.3.8. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные Договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Самостоятельно согласовать с перевозчиком или поручить согласование Туроператору осуществление перевозки: пассажира с ребенком до 2 лет; ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика; тяжелобольного пассажира; больного на носилках; пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего; пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем; несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика; пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании; пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы; багажа, превышающего установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа; багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений; багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма; багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна; валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы; груза с объявленной ценностью; предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды; предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации; груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов; груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов; груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов; собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных; животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.; груза, требующего специальных условий перевозки; человеческих останков и останков животных.

2.3.9. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на

выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Туроператору наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

2.3.10. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

2.3.11. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

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

2.3.14. Незамедлительно письменно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.

2.3.15. Ознакомить указанных в Договоре участников путешествия с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Заказчику, в том случае, если Заказчик заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у него полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

2.3.16. Заказчик согласен на получение от Туроператора рекламных рассылок и сообщений посредством смс, электронных писем, звонков или иным способом.

2.3.17. Передать туристам документы, полученные для совершения путешествия;

2.3.18. Предоставить согласие, включая согласие от всех туристов, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

2.3.19. Предоставить письменное подтверждение туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Заявке на бронирование (подтверждение предоставляется путем Заключения Договора и приложений или совершения действий по исполнению Договора и приложений в порядке настоящего Договора, при этом совершение любых действий по исполнению Договора приравнивается к подписанию Договора);

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

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получить при заключении Договора информацию, предоставляемую Туроператором в соответствии с п. 2.1.2. Договора.

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

2.4.3. Предъявить требования о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору, к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение в порядке, предусмотренном законодательством, а также указанным в Приложении №2 к Договору.

2.4.4. Получить обеспечение в соответствии с законодательством РФ экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

2.4.5. Получить копию свидетельства о внесении Туроператора в реестр туроператоров.

2.4.6. Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

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

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

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

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

2.4.11. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является туристом): получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах нахождения в стране (месте) 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 среды; 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 в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта 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; получение информации о возможности 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.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПУТЕШЕСТВИЯ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. При заключении Договора Туроператор сообщает Заказчику необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах Туроператора, предоставляет Заказчику соответствующие

информационные материалы, после чего в письменной форме составляется Заявка на бронирование Туристского продукта. До составления Заявки Заказчик обязуется ознакомиться с представленными Туроператором материалами и информацией.

3.2. Получив от Туроператора информацию о наличии соответствующего туристского продукта, Заказчик производит оплату цены Туристского продукта. Оплата цены Туристского продукта зависит от даты заключения Договора и предполагаемой даты заезда Заказчика в отель и осуществляется в следующем порядке:

Дата заезда Заказчика в отель	Членский взнос за каждого туриста (без учета НДС; уплачивается один раз в год)	Размер аванса (от стоимости размещения и транспортной перевозки, если применимо)		Срок полной оплаты
		В Туристский продукт не включены услуги по перевозке или включены услуги по перевозке чартерными рейсами	В Туристский продукт включены услуги по перевозке регулярными рейсами	
«Высокие даты» (с 20 декабря по 6 января)	2500 рублей	20% стоимости размещения и стоимости чартерных рейсов	20% стоимости размещения и 100% стоимости регулярных рейсов	Не позднее, чем за 90 дней до даты начала совершения путешествия
«Обычные даты»	2500 рублей	20% стоимости размещения и стоимости чартерных рейсов	20% стоимости размещения и 100% стоимости регулярных рейсов	Не позднее, чем за 45 дней до даты начала совершения путешествия

3.2.1. При заключении Договора менее чем за 45 дней (90 дней – для «высоких дат») до даты начала совершения путешествия Заказчик производит при заключении Договора полную оплату цены Туристского продукта и сбора за обслуживание.

3.2.2. Членский взнос (включая НДС) не входит в цену Туристского продукта и не подлежит возврату Заказчику при отказе Заказчика от совершения путешествия или при наступлении иных обстоятельств, указанных в п. 6.4. Договора (услуги считаются оказанными с момента оформления заявки). Членский взнос оплачивается Заказчиком при заключении договора один раз в течение года. При заключении последующих договоров в течение оплаченного периода членский взнос не взимается и Заказчиком (туристом) не оплачивается при условии, что дата возврата Заказчика (туриста) из путешествия не позднее, чем через год от даты оплаты членского взноса. Услуги, оказываемые Заказчику, оплатившему членский взнос, включают в себя предоставляемые в течение одного года с момента оплаты взноса услуги по сопровождению Заявок и администрированию профиля Заказчика, услуги по оформлению документации Заказчика, услуги по занесению профиля Заказчика в системы бронирования Туроператора, а также услуги по информированию Заказчика о спецпредложениях Туроператора и иные сопутствующие услуги. Срок предоставления услуг – в

течение одного года с момента оплаты Заказчиком членского взноса. Предоставление услуг в рамках оплаты членского взноса осуществляется в порядке ст. 429.4 ГК РФ.

3.2.3. Цена услуг по оформлению визы, страховки и прочих услуг, включенных в Туристический продукт и оказываемых на территории Российской Федерации (включая расходы, понесенные Туроператором на оказание данных услуг и НДС, в отношении услуг, облагаемых данным налогом), оплачиваются Заказчиком в полном объеме при заключении Договора.

3.2.4. По требованию Туроператора Заказчик обязуется произвести полную оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.

3.3. Общая цена Туристского продукта с указанием НДС в отношении услуг, облагаемых данным налогом, забронированного Заказчиком и переданного Туроператором по Договору, указывается в Заявке на бронирование и в туристской путевке.

3.4. Все виды платежей по Договору производятся в рублях. Проценты на сумму внесенной Заказчиком предоплаты не начисляются и не выплачиваются.

3.5. Расчеты между Туроператором и Заказчиком производятся любым из указанных в Заявке на бронирование (ваучере) способом. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу Туроператора или зачисления на расчетный счет Туроператора. С согласия Туроператора оплата может производиться за Заказчика указанным Заказчиком третьим лицом.

3.6. Цена настоящего Договора не является твердой и зависит от цен отдельных услуг, входящих в туристский продукт, курсов национальных валют и иных факторов. Стороны договорились, что в случае, если в период действия настоящего Договора цена туристского продукта будет изменена вследствие непредвиденного роста транспортных тарифов (введения топливных сборов), и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов (в том числе повышения стоимости визового обслуживания), и (или) при изменении курса национальных валют или при возникновении иных факторов, объективно влияющих на цену услуг, Туроператор вправе предложить Заказчику осуществить доплату в установленные Туроператором сроки. Заказчик по своей воле принял настоящие условия определения цены Договора и возможные изменения цены Договора в будущем на указанных в настоящем Договоре условиях в порядке ст.421, ч. 2 ст. 424 ГК РФ. Заказчик проинформирован, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ, условия договора, в том числе условия о цене договора, определяются по соглашению сторон. Цена настоящего договора определена сторонами договора и согласована с Заказчиком при заключении договора. **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что ознакомлен с ценой договора и согласен с ценой договора, договор заключен на согласованных с Заказчиком условиях.**

3.7. В случае, если оплата по договору осуществляется путем предъявления Сертификата на оплату, применяются условия, установленные в соглашениях с приобретателем сертификата. Если соглашениями с приобретателем Сертификата не установлено иное, возврат денежных средств производится только в пределах суммы, превышающей номинал Сертификата и оплаченной непосредственно Заказчиком; Сумма в пределах номинала Сертификата возврат не подлежит.

4. СТРАХОВАНИЕ

4.1. В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Туроператор предоставляет такие гарантии в форме страхового полиса комплексного страхования на время путешествия ООО «СК «Согласие» (перечень страховых услуг предоставляется Заказчику по запросу) («медицинская страховка»).

4.2. Все вопросы, возникающие в связи с исполнением условий Договора страхования, разрешаются исключительно между Заказчиком и компанией-страховщиком. Туроператор вправе,

но не обязан оказывать Заказчику содействие в урегулировании проблемных ситуаций. Подробная информация о перечне страховых случаев, порядке обращения к компании-страховщику доведена до сведения Заказчика при заключении Договора, содержится в Правилах страхования, предоставленных Заказчику на бумажном носителе вместе со страховым полисом, а также доступна в сети Интернет на сайте компании-страховщика.

4.3. Туроператор настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). В случае отказа Заказчика от страхования от невыезда, Заказчик несет расходы в соответствии с положениями настоящего Договора и законодательства Российской Федерации.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Договор вступает в силу с момента его заключения Туроператором и Заказчиком и действует до исполнения сторонами своих обязательств.

5.2. Услуги считаются оказанными Туроператором с момента получения на руки Заказчиком документов, необходимых для совершения путешествия.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или Договором. Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления) и не предусматривает возможности уменьшения цены Договора кроме случаев, предусмотренных законом.

6.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него

обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы, если договором или действующим законодательством не предусмотрены иные последствия. При этом согласно пункту 4.2. типового договора Ростуризма, при отказе Заказчику в выдаче визы, Заказчик помимо возмещения расходов обязуется оплатить стоимость услуг, оказанных ему до получения информации об отказе в выдаче визы.

6.3. 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 угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно

опасности причинения вреда имуществу.

Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

6.4. В случае изменения Договора по инициативе Заказчика, в том числе изменения направления, типа размещения, состава участников поездки, дат поездки (далее – «**Изменение Договора**»), или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от подтвержденного Туристского продукта (далее – «**Расторжение Договора**») и (или) в случае невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан возместить Туроператору расходы, понесенные Туроператором при исполнении Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику страховщику и иным лицам). К расходам Туроператора, подлежащим возмещению Заказчиком, также относятся неустойки (штрафы, пени), оплаченные или подлежащие оплате Туроператором третьим лицам.

6.4.1. Размер расходов на размещение, подлежащих возмещению Заказчиком, зависит от срока наступления обстоятельств, указанных в настоящем пункте Договора, и даты заезда Заказчика в отель и может составлять:

Дата наступления обстоятельств (кол-во дней до даты начала путешествия)	Расходы на размещение при расторжении договора
в срок свыше 45 суток	Цена услуг по бронированию в размере по 2500 рублей за каждого туриста. Услуги считаются оказанными с момента оформления заявки. Цена оказанных услуг подлежит оплате в порядке ст. 799 ГК РФ.
в срок от 44 до 30 дней	30% стоимости размещения
в срок от 29 до 8 дней	50% стоимости размещения
в срок от 7 суток до даты начала путешествия	90% стоимости размещения

<p>в любой срок по заявкам, по которым уже было изменение даты заезда</p>	<p>Размер расходов равен такому размеру расходов, удерживаемых при отказе от исполнения договора, который действовал на дату внесения изменений в первоначальную бронь.</p> <p><i>Например:</i></p> <p><i>Изменения совершены в срок от 7 суток до даты совершения путешествия, а в последующем отказ от измененной заявки произошел за 15 суток до даты совершения путешествия.</i></p> <p><i>В этом случае (помимо удержания иных расходов) при отказе взимается 90% стоимости размещения, поскольку изменения в первоначальную заявку были внесены в срок от 7 суток до даты начала путешествия.</i></p>
---	---

<p>Дата наступления обстоятельств (кол-во дней до даты начала путешествия)</p>	<p>Расходы на изменение бронирования услуг размещения</p>
<p>в срок свыше 8 суток</p>	<p>Цена услуг по бронированию в размере по 2500 рублей за каждого туриста. Услуги считаются оказанными с момента оформления заявки.</p> <p>Цена оказанных услуг подлежит оплате в порядке ст. 799 ГК РФ.</p>
<p>в срок от 7 суток до даты начала путешествия</p>	<p>25% стоимости размещения</p>

В случае, если по инициативе Заказчика в состав туристского продукта были внесены изменения, связанные с увеличением срока предоставления туристских услуг, повышением категории объекта размещения, категории номера, класса услуг воздушной перевозки и т.п., повлекшие за собой удорожание стоимости туристского продукта, Туроператор вправе, но не обязан, не взимать с Заказчика плату за оказание услуг, связанных с внесением изменений в состав туристского продукта.

Изменение договора – право, а не обязанность Туроператора.

Заказчик самостоятельно, по своей инициативе поручает Туроператору оказать дополнительные (не обязательные к предоставлению в силу закона) консультационные, информационные или иные услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте.

Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом, при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг Туроператор реализует Заказчику туристский продукт по самостоятельно установленной Туроператором цене.

Предоставление услуг по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте, осуществляется Туроператором не в

рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Туроператора, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Туроператор (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации, связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика.

Объем и характер услуг определяются Туроператором исходя из сложившейся практики работы Туроператора. Туроператор не обязан подбирать туристский продукт или услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора. Туроператор не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей поставщиков услуг и (или) их страховщиков.

Услуги Туроператора по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте считаются оказанными с момента бронирования Туроператором туристского продукта и подлежат оплате Заказчиком в порядке ст. 779 ГК РФ с момента оказания таких услуг. Цена таких услуг Туроператора равна сумме вознаграждения и дополнительной выгоды Туроператора по договору с поставщиками услуг, которые Туроператор получил (или должен получить) при реализации Заказчику туристского продукта по настоящему договору, если Туроператором не установлена иная цена таких услуг (при заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Туроператора). Туроператор вправе не взимать (и, как правило, не взимает) с Заказчика оплату оказанных Туроператором услуг по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте в случае надлежащего и полного исполнения условий договора Заказчиком и совершения Заказчиком и (или) туристами поездки на согласованных в договоре условиях (при этом указанная в договоре общая цена договора уменьшению не подлежит, договор считается исполненным). К отношениям сторон в части оказания Туроператором услуг, указанных в настоящем пункте, могут применяться положения ст. 421 ГК РФ о смешанном договоре.

6.4.2 Размер расходов на билеты (на регулярный или чартерный рейс), как правило, рассчитывается исходя из следующего:

- Авиабилеты на регулярный рейс – размер расходов составит 100% от стоимости авиабилета независимо от срока отказа от туристского продукта;
- Авиабилеты на чартерный рейс - размер расходов составит: 10% в случае отказа не менее чем за 60 дней до начала оказания услуг (в высокий сезон) и 10 % в случае отказа не менее чем за 30 дней в обычные даты. В случае отказа в срок, меньший, чем указано в настоящем пункте, размер расходов на услуги перевозки составляет 100% от стоимости услуг перевозки.

Заказчик предупрежден и согласен с тем, что все билеты, входящие в состав туристского продукта, являются невозвратными, если отдельно письменно не согласованы иные условия возврата.

6.4.3 Указанные выше данные об ориентировочном размере расходов Туроператора не являются

окончательными или установленными заранее и приведены исключительно для информирования Заказчика о возможных последствиях изменения/расторжения Договора или иных обстоятельств, указанных в настоящем пункте.

6.4.4 Вознаграждение за оформление визы, страхование и прочие услуги, включенные в Туристский продукт и оказываемые на территории Российской Федерации (включая расходы, понесенные Туроператором на оказание данных услуг и НДС, в отношении услуг, облагаемых данным налогом), оплачиваемые Заказчиком в полном объеме при заключении Договора согласно п.3.2.3 выше, не подлежат возврату при отказе Заказчика от совершения путешествия или при Изменении Договора или Расторжении Договора в соответствии с настоящей статьей.

6.4.5 Допустимые с согласия Туроператора изменения.

Изменения при «Раннем бронировании».

В случае изменений, касающихся Городка / Виллы / Шале и/или даты отправления/возвращения, клиент с согласия Туроператора вправе воспользоваться предложением «Раннее бронирование», если оно применимо на дату изменения Договора.

Применяемая скидка «Раннее бронирование» может быть (по усмотрению Туроператора) пересчитана на основании стоимости новой брони при следующих условиях: один и тот же городок, те же даты, такой же тип размещения, такой же состав участников (или изменение в сторону увеличения).

Особые условия частичной отмены бронирования.

В случае отказа одного из туристов от поездки, в отношении услуг для данного туриста Туроператор вправе применить условия по отказу от услуг (п. 6.4.1.). Кроме того, Туроператор, помимо прочих последствий, вправе применить следующие варианты размещения:

остальные туристы, оформленные в одной брони, будут размещены при наличии мест в другой тип номера, соответствующий количеству туристов на условиях цены нового номера и с удержаниями из таблицы, указанной выше;

остальные туристы, оформленные в одной брони, остаются в первоначально забронированной категории номера с доплатой до цены данной категории номера, действующей на момент перебронирования.

Любые изменения в составе изначально забронированного договора являются правом (а не безусловной обязанностью) Туроператора.

Уступка договора.

Не менее чем за 7 дней до вылета Заказчик (турист) может уступить свою бронь третьему лицу, если тот соглашается на те же условия: тот же тип номера, такое же количество клиентов в одной брони и такое же количество пассажиров, такое же количество детей в одной возрастной категории и так далее.

Применяется актуальная цена, которая действительна в момент перебронирования (может отличаться от первоначальной). Сбор за переуступку брони туриста другому лицу: 2500 рублей за каждого туриста. Турист, кому уступили бронь, дополнительно оплачивает фактические понесённые расходы за перебронирование билетов, если это пакет с перелетом.

В случае переуступки договора со скидкой «Раннее бронирование» эта скидка не передается тому лицу, которому уступили бронь. Но скидка «Раннее бронирование» может применяться к новой брони после переуступки, если в этот момент она еще действует.

6.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по Договору, непредставление истребуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения

Договора, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, предусмотренных ч 2. Ст. 781 ГК РФ.

6.6. Туроператор вправе удержать расходы Туроператора, подлежащие возмещению, как указано выше, а также иные расходы Туроператора, связанные с исполнением обязательств по Договору, из денежных средств, оплаченных Заказчиком Туроператору во исполнение Договора.

Изменения и дополнения к Договору осуществляются путем Заключения сторонами дополнительных соглашений и оформляются в виде приложений к настоящему Договору либо иными способами, установленными законом и настоящим Договором. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора с учетом предложенных Туроператором изменений могут быть приравнены Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ. Изменения к Договору могут осуществляться путем оформления Туроператором ваучеров с указанием на аннуляцию предыдущего ваучера. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но, не ограничиваясь – оплата по Договору и (или) предоставление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора, и (или) получение документов, необходимых для совершения путешествия, и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, а также факт согласия Заказчика с изменениями (если таковые были) – письменная форма Договора и изменений к нему в этом случае считается соблюденной.

6.7. В случае отказа Заказчика от исполнения Договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Туроператор вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом. При этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей Туроператора по оплате комиссий за перевод; ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.

6.8. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика и (или) отсутствие связи с Заказчиком) Туроператор вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении Договора от туристов, указанных в Договоре, либо от иных лиц, в том числе (но не только) родственников Заказчика. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанным Заказчиком контактными данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь.

6.9. Предоставление любых опций по изменению договора всегда является правом, а не обязанностью Туроператора – все изменения в договоре осуществляются с согласия Туроператора (если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством РФ).

6.10. Вне зависимости от способа заключения договора, в целях обеспечения безопасности Заказчика и защиты прав Заказчика, а также в целях исключения злоупотреблений со стороны третьих лиц, Туроператор вправе потребовать от Заказчика оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесения изменений в условия договора. В этом случае датой совершения аннуляции будет считаться дата поступления заявления на указанный Туроператором адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Туроператором адрес. Туроператор вправе (но не обязан) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Туроператор вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. Туроператор отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, туроператор не несет ответственность и за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

7.2. Заказчик осведомлен, что при приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, Туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

7.3. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в Туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах и связаться с Туроператором по телефонам, указанным в настоящем Договоре, а также в ваучере, программе пребывания и памятке.

7.4. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Указанный досудебный порядок урегулирования споров является обязательным.

7.5. В случае недостижения соглашения в результате переговоров спор разрешается в суде с применением права РФ.

7.6. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по банковской гарантии содержатся в Приложении к Договору.

7.7. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие:

- расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий. Заказчик проинформирован о том, что услуга по передаче документов в сервисный центр или консульство иностранного государства не влечет гарантированной выдачи Заказчику въездной визы. Консульство является органом власти иностранного государства и вправе осуществлять выдачу виз по своему усмотрению, увеличивать или уменьшать сроки рассмотрения документов, выдвигать дополнительные требования к документам, совершать любые иные действия по усмотрению консульства. Отказ в выдаче визы не является нарушением обязательств со стороны Туроператора. Заказчику рекомендуется учитывать возможный отказ в выдаче визы при планировании путешествия, предпринимать меры по снижению возможных потерь, в том числе – путем заключения договоров страхования «от невыезда»; Заказчик проинформирован о том, что в перечисленных случаях возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов, а также стоимости части услуги, оказанной до получения извещения об отказе туристам во въездной визе

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

- в случае, если Заказчик не сможет воспользоваться Туристским продуктом или отдельными услугами по причине действий российской и/или зарубежной таможенных служб, российского и/или зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран в выдаче въездных виз, задержки выдачи виз, утере документов, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран. Заказчик предупрежден и осознает, что органы власти любого государства вправе принять решение о депортации без объяснения причин, при этом такие действия органов власти государства могут быть не связаны с какими-либо действиями (бездействием) Туроператора. Возмещение дополнительных расходов Заказчика в этом случае не производится. При наличии вины Заказчика цена договора подлежит оплате Заказчиком в порядке ч 2. Ст. 781 ГК РФ, а при наличии обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает, оплате Заказчиком подлежат фактически понесенные расходы. Заказчик, помимо применения к нему иных предусмотренных законом или договором последствий, обязуется возместить расходы Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчиком визового режима, если такие нарушения произошли по вине Заказчика;

- Если иное не указано в приложении к договору - в виде упоминания отдельной оплачиваемой услуги по оформлению визы - Туроператор не оказывает услугу по содействию в оформлении Заказчиком въездных виз и не осуществляет экспертизу или проверку документов Заказчика и туристов на предмет возможности совершения поездки и пользования услугами. Совершая бронирование услуг, Заказчик подтверждает и гарантирует свою возможность воспользоваться забронированными им услугами;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;
- в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

При невозможности исполнения Договора по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ, оплата возврата не подлежит.

При невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязуется оплатить фактически понесенные расходы.

7.8. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Заказчика, является самостоятельным договором Заказчика (пассажира) с перевозчиком. **По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.**

7.9. В случае, если действия Заказчика нанесли ущерб Туроператору и/или третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

7.10. Туроператор не несет ответственности в случае, если Заказчику было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения,

либо в случае, если действия (бездействия) Заказчика наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг или создающих угрозу для окружающих (Заказчик обязан письменно сообщить о наличии таких заболеваний при заключении Договора).

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

7.12. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (но, не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

7.13. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

7.14. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанному Заказчиком контактному данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь. Туроператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанному Заказчиком контактному данным.

7.15. В случае, если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, такие услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

7.16. Заключение настоящего Договора Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о рекомендуемых сроках подачи документов для получения въездной визы. Заказчик проинформирован обо всех финансовых рисках, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки Заказчика за границу или изменением сроков пребывания за границей. Заказчику разъяснено, что при невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, не связанным с действиями (бездействием) Туроператора – например в связи с невыходом визы к дате начала путешествия – Заказчик обязан будет оплатить фактически понесенные расходы в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ, а при невозможности оказания услуг по вине Заказчика (в том числе в связи с нарушением Заказчиком условий Договора) - цену Договора в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заказчик понимает, что размер расходов, удержанных поставщиками услуг в связи с невозможностью совершения поездки, может составлять значительную часть цены Договора.

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

путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.

7.18. Туроператор не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный поставщиками услуг. Туроператор не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств поставщиков услуг. Туроператор может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях поставщиков услуг, однако не несет ответственности за такие решения и действия.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Туроператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от воли сторон.

8.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ. Туроператор информирует Заказчика, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемии или иных обстоятельствах непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Туроператором или поставщиками услуг может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Туроператор, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Туроператор действует за счет и поручению третьих лиц, а потому не несет ответственности за действия государственных органов или третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на возврат денежных средств, изменение или расторжение договора.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Способы заключения Договора и совершения изменений к Договору.

Туроператор вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) Договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии Договора или текста Договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст Договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки Договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения Договора на сайте Туроператора или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи.

Туроператор вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения Договора.

Заказчик согласен на получение любой информации по Договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении Договора контактных данных.

Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Туроператором) приравнивается к оригиналу Договора.

Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим Договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но, не ограничиваясь перечисленным, – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по Договору и (или) предоставление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора и (или) получение документов, необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по Договору, а также согласие Заказчика с изменениями к Договору, при наличии таких изменений. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью. Изменения к Договору могут осуществляться путем оформления Туроператором ваучеров с указанием на аннуляцию предыдущего ваучера. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но, не ограничиваясь – оплата по Договору и (или) предоставление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, а также факт согласия Заказчика с изменениями (если таковые были) – письменная форма Договора и изменений к нему считается соблюденной. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в Договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении Договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Агента) при заключении Договора в электронной форме.

9.2. Перед заключением Договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 2.1.2 Договора, а также с информацией:

- о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, об основных особенностях страны пребывания;
- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств.
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, при этом все билеты, входящие в туристский продукт, являются невозвратными, если отдельно письменно не согласованы иные условия; Заказчик проинформирован и согласен с тем, что по умолчанию в состав туристского продукта входит, как правило, чартерная перевозка. Время вылета чартерных рейсов может быть назначено или уточнено (скорректировано) непосредственно перед вылетом, а время вылета рейса, указанное в договоре или иных материалах, может изменяться – данное условие согласовано с Заказчиком при заключении Договора, в связи с этим изменение времени вылета чартерного рейса не является нарушением или изменением условий Договора. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что существенными условиями договора являются маршрут путешествия и условия (страна отправления, страна прибытия, класс обслуживания на борту) перевозки. Конкретная авиакомпания, выполняющая рейс, равно как и аэропорт вылета/прилета, не являются существенным условием договора, изменение авиакомпании или аэропорта вылета/прилета не является изменением условий договора или нарушением условий договора.
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания, о том, что Туроператор не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, т.к. они изготовлены без его участия и

используются в работе Туроператора как вспомогательные материалы;

- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам; о необходимости наличия с собой наличных денежных средств в размере, установленном органами страны (места) временного пребывания;
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования в случае, если медицинская страховка входит в состав услуг по Договору (соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование);
- об условиях договора страхования (в том числе – медицинской страховки и страховки от невыезда), в том числе,
 - о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

Заказчик предупрежден о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов. Заказчик проинформирован об обстоятельствах, зависящих от него, которые могут снизить качество Туристского продукта или повлечь невозможность оказания услуг, входящих в Туристский продукт, в том числе проинформирован о наличии или отсутствии возможности совершения путешествия по предъявленным выездным документам.

9.3. Туроператор предлагает Заказчику предоставить письменное Согласие на обработку персональных данных в форме Приложения к Договору и обязуется использовать персональные данные в объеме и для целей, указанных в Согласии на обработку персональных данных. Непредоставление Согласия на обработку персональных данных может препятствовать исполнению обязательств Туроператора по Договору.

Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в Туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна) на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика.

9.4. Стороны договорились, что предоставление фитнес-услуг (в случае, если такие услуги приобретаются Заказчиком и (или) указаны в Договоре или в иных документах) является факультативной (дополнительной) услугой и не является существенным условием Договора или существенным для Заказчика условием. Заказчик подтверждает, что целью приобретения поездки не является исключительно или преимущественно предоставление фитнес-услуг. В случае невозможности предоставления фитнес-услуг Заказчику будет возвращено 100% их стоимости без выплат каких-либо дополнительных компенсаций.

Невозможность предоставления фитнес-услуг не влечет обязанности Туроператора по возврату денежных средств за основные услуги по Договору и (или) обязанностей по изменению или расторжению договора. Аннуляция Договора в этом случае может осуществляться в соответствии с условиями Договора с удержанием фактически понесенных расходов.

9.5. 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.

9.6. Стороны настоящего договора обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Российской Федерации, в том числе в части антикоррупционных запретов в отношении коммерческих сделок с правительственными чиновниками и правилами применения соответствующего законодательства, включая антикоррупционные запреты, направленные против практики подкупа чиновников и политиков. Стороны настоящего договора обязуются обеспечить, чтобы их сотрудники воздерживались от обещаний и предложений по выплате каких бы то ни было сумм или передаче каких бы то ни было ценностей, прямо или косвенно, каким бы то ни было правительственным чиновникам или посреднику для передачи правительственным чиновникам или какой бы то ни было политической партии с целью повлиять на какое бы то ни было действие или решение такого правительственного чиновника или получить ненадлежащее преимущество для содействия в получении или удержании бизнеса. Стороны гарантируют, что в рамках настоящего договора: никакие платежи и передача ценностей не будет осуществляться с целью или последствиями, характерными для государственного или коммерческого подкупа, принятия или допущения вымогательства, откатов или других незаконных и ненадлежащих средств ведения бизнеса: никакие суммы из тех, что будут уплачены Заказчиком в качестве оплаты за оказанные услуги или в иных случаях, не используются и не будут использованы для передачи в качестве взяток или совершения иных ненадлежащих платежей, в нарушение положений антикоррупционного законодательства Российской Федерации.

9.7. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму

№ 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года (вступает в силу 01 января 2021 года). Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего Договора.