

Обращаем внимание, что документы в электронном виде (договор, лист бронирования, кассовый чек) и оригинал справки о стоимости авиабилетов **принимаются для возмещения** средств по перелету для сотрудников силовых ведомств.

---

## Договор Оферта о реализации туристского продукта и (или) отдельных услуг

Общество с ограниченной ответственностью "Галион" (торговая марка "Тургенератор"), именуемое в дальнейшем "Турагент", с одной стороны и Ф.И.О., именуемый(ая) в дальнейшем "Заказчик", действующий(ая) от своего имени и по поручению лиц, чьи интересы Заказчик представляет на законных основаниях, с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор оферту, в дальнейшем "Договор", о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В целях и на условиях настоящего Договора Турагент обязуется от имени и по поручению Туроператора оказать Заказчику услуги, направленные на подбор, бронирование, своевременную оплату туристского продукта (услуг), исполнить другие обязанности, предусмотренные настоящим Договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги - выплатить комиссионное вознаграждение, в порядке, предусмотренном п. 1.10 настоящего Договора.

1.2. Заказчик поручает Турагенту от имени и за счет Заказчика передать документы в консульство (посольство) для оформления въездных виз (если необходимо), оформить страховку, приобрести авиа- и/или иные билеты.

1.3. Потребительские свойства туристского продукта (услуг) отражены в Листе бронирования, который является неотъемлемой частью настоящего Договора. Необходимые Заказчику дополнительные услуги, не оговоренные в Листе бронирования, заказываются и оплачиваются им самостоятельно и не являются предметом настоящего Договора.

1.4. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в Листе бронирования, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего Договора.

1.5. Понятия "турист", "туроператор", "турагент", "туристский продукт", "заказчик туристского продукта", "реализация туристского продукта", "туристская путевка" и другие отраслевые понятие и термины используются и применяются в значении, установленном Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Гражданским кодексом РФ и иными, регуливающими туристическую деятельность, законами и подзаконными актами.

1.6. Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, а также за предоставленное качество туристского продукта (услуг) возникают у Туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

1.7. Турагент осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта и иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором, однако самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и размещению, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные в связи с оказанием таких услуг.

1.8. Стороны выражают понимание, что Турагент не является организацией, осуществляющей аудит или оценку хозяйственной деятельности туроператоров. Выбор Туроператора осуществляется Заказчиком самостоятельно, участие Турагента в выборе Туроператора для конкретного тура ограничивается лишь рекомендацией.

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 и Заказчиком в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта. В соответствии со статьями 438-440 Гражданского

Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком или иным лицом платежа в счет оплаты услуг и получение Турагентом соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты.

1.10. Стороны пришли к соглашению, что в общую цену настоящего Договора включены согласованные Сторонами услуги Турагента, направленные на изучение и анализ требований Заказчика к туристическим услугам, осуществление поиска наиболее выгодных по стоимости, срокам и качеству предоставляемых услуг туроператоров, оказывающих туристские услуги, привлечение и формирование заинтересованности Заказчика с целью заключения между Заказчиком и Турагентом договора о реализации туристского продукта (либо отдельных туристских услуг), сопровождению заказа. Комиссионное вознаграждение Турагента за данные услуги составляет положительную разницу между общей стоимостью туристского продукта, оплаченной Заказчиком и денежными средствами, перечисленными в адрес Туроператора (агента, центра бронирования, Поставщиков услуг). Данные услуги считаются полностью оказанными и подлежат оплате Заказчиком с момента подписания настоящего Договора. Согласование положений данного пункта подтверждается подписанием Сторонами Договора. При надлежащем выполнении поручения Заказчика данная сумма при расторжении настоящего Договора возврату не подлежит и остается в распоряжении Турагента. Услуги считаются оказанными надлежащим образом в случае отсутствия нарушений со стороны Турагента условий настоящего Договора.

1.11. Турагент заключает настоящий Договор на основании договора с Туроператором, который может быть заключен в том числе в виде договора присоединения или договора оферты.

## 2. ОБЩАЯ ЦЕНА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Листе бронирования, который является неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.2. Оплата туристского продукта осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

- 10% - 50% при бронировании туристского продукта по акции раннего бронирования, в соответствии с условиями Туроператора;

- в остальных случаях: не менее 50% полной стоимости туристского продукта при заказе за 15 дней и более до начала поездки;

- 100% полной стоимости при заказе менее 15 дней до начала поездки.

При внесении предоплаты полная оплата туристского продукта должна быть произведена после подтверждения заказанных услуг, в сроки указанные Туроператором в подтверждении бронирования (тайм-лимит), как правило, за 30 - 15 дней до начала поездки.

2.3. При заказе туристского продукта с использованием перевозки на регулярном авиарейсе, на горнолыжный курорт, морского или речного круиза, на период высокого сезона: Новый год, Рождество, зимние, весенние, осенние каникулы, майские праздники, а также в связи со специфическими условиями акции раннего бронирования возможны особые условия оплаты. При этом Заказчик, на основании требования Туроператора, производит полную оплату поездки в более ранние сроки.

2.4. Оплата туристского продукта осуществляется картами МИР, Visa International или MasterCard International с использованием сети Интернет.

2.5. До момента подтверждения туристского продукта Туроператором денежные средства временно блокируются на карте Заказчика. Фактическое списание денежных средств в счет оплаты туристского продукта производится только при подтверждении всех услуг Туроператором. В случае невозможности подтверждения туристского продукта по любым причинам, блокировка средств на карте Заказчика снимается в течении 12 часов, а настоящий Договор считается расторгнутым по соглашению Сторон.

2.6. Заказчик обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица. Ответственность за оплату туристских услуг с использованием банковской карты принадлежащей третьему лицу несет Заказчик. К указанным положениям применяются правила оплаты Банковской и иной Кредитной организации. Заказчик, осуществивший оплату туристских и иных услуг банковской картой, принадлежащей третьему лицу, обязан проинформировать плательщика (держателя

банковской карты) о том, что в случае изменения или отказа от туристского продукта, данное действие может быть осуществлено Заказчиком.

2.7. Полная или частичная оплата туристского продукта производится в российских рублях, при этом стоимость фиксируется в валюте тура (если применимо) по курсу, установленному Туроператором.

2.8. В случае частичной оплаты сумма доплаты устанавливается исходя из внутреннего курса Туроператора на день окончательной оплаты. Общая сумма, указанная в Листе бронирования при этом подлежит изменению по актуальному курсу валют. Стоимость туристского продукта по указанному основанию может быть изменена только до полной оплаты такого туристского продукта (включая дополнительные услуги) Заказчиком и только в части неоплаченной Заказчиком.

2.9. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты Туроператор оставляет за собой право полной отмены бронирования с возмещением фактически понесенных расходов.

2.10. Турагент вправе осуществить оплату за туристский продукт Туроператору применив ст. 410 ГК РФ путем зачета денежных средств, которое подтверждается письменным заявлением в адрес Туроператора. Также Турагент вправе произвести оплату за туристский продукт путем списания денежных средств с бонусного счета Турагента по курсу Туроператора.

2.11. Пересчет Туристского продукта по новой пониженной цене не допускается.

2.12. Стоимость Туристского продукта по запросу на восстановление ранее аннулированной заявки, в случае несвоевременной оплаты, определяется Туроператором в индивидуальном порядке.

### 3. БРОНИРОВАНИЕ. ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Заказчик осуществляет бронирование туристского продукта на сайте <https://тургенератор.рф> самостоятельно.

3.2. Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, серия, номер и орган выдавший паспорт или заграничный паспорт) необходимых для бронирования. В случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Заказчика не принимаются. Все исправления ошибочных данных производятся за счет Заказчика.

3.3. Оплата услуг Заказчиком или иным лицом означает его согласие с условиями туристского продукта и данного Договора.

3.4. Турагент бронирует туристский продукт у Туроператора в соответствии с Листом бронирования. В течение 72 часов с момента бронирования Туроператор сообщает о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, условиях и тайм-лимит по оплате данного туристского продукта. Соответствующую информацию Заказчик получает через электронные каналы связи. Обязательства Туроператора и Турагент 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).

3.5. В случае невозможности подтверждения заявки Заказчика вследствие лимита авиабилетов, отсутствия мест в отелях, отказа Туроператора и/или иных обстоятельств не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Турагент уведомляет об этом Заказчика не менее чем за 24 часа до даты выезда и не позднее 72 часов с момента бронирования. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика Туроператор или Турагент вправе (но не обязаны) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт (при наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения. В случае отказа Заказчика от альтернативы (или отсутствия таковой) настоящий Договор считается расторгнутым по соглашению Сторон и блокировка средств на карте Заказчика снимается.

3.6. Комплект документов, необходимый для совершения поездки (билеты, ваучер, медицинская страховка) высылается на электронную почту Заказчика за 1-3 дня (но не позднее 24 часов) до начала оказания услуг.

3.7. Заказчик имеет право, по согласованию с Турагентом, внести изменения в бронирование. Любые изменения в бронировании подтверждаются оформлением нового Листа бронирования.

3.8. При внесении изменений в подтвержденное бронирование Туроператор, в зависимости от характера вносимых изменений, имеет право расценивать такие изменения как отказ от ранее забронированного

туристского продукта. При этом Заказчик оплачивает фактически понесенные расходы, как и при отказе от подтвержденного бронирования, а также вносит доплату, если необходимо, за выполнение нового бронирования.

#### 4. ОТКАЗ ОТ ПОДТВЕРЖДЕННОГО БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Заказчик может отказаться от туристского продукта в любое время, уведомив Турагента о своем решении в письменной форме. Датой аннуляции считается дата получения Турагентом соответствующего письменного заявления Заказчика.

4.2. В случае отказа Заказчика от поездки по любым причинам, Туроператор возвращает Заказчику уплаченную им сумму за вычетом документально подтвержденных расходов, связанных с аннулированием туристского продукта. Заказчик при заключении Договора проинформирован о том, что размер таких расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее. Заказчик проинформирован о том, что чартерные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия (за исключением вынужденного отказа и подтвержденные медицинскими документами), а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов, может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа Заказчика от исполнения Договора Турагент представляет Заказчику информацию о фактически понесенных расходах согласно информации, полученной от Туроператора.

4.3. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по Договору, непредставление требуемых документов, необходимых для исполнения Договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий Договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

4.4. В случае отказа посольства или посольств стран(ы) временного пребывания в выдаче визы (в том числе визы в форме электронного разрешения) действуют общие условия аннуляции. Консульский сбор за оформление визы возврату не подлежит в случае, если на момент аннуляции тура, документы уже сданы на оформление визы.

4.5. В случае отказа от туристского продукта в состав которого входит перелет регулярным рейсом - действуют санкции предусмотренные перевозчиком.

4.6. Неявка Туриста к месту начала тура (no show) считается односторонним отказом от туристского продукта. Заказчику возвращаются денежные средства за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов.

4.7. Кроме фактически понесенных расходов Туроператора Турагент вправе удержать комиссионное вознаграждение и фактически понесенные расходы непосредственно Турагента, связанные с выполнением условий настоящего Договора. Под фактическими расходами Стороны договорились понимать любые расходы Турагента по исполнению настоящего Договора, в том числе комиссию банка за интернет-эквайринг и административные расходы Турагента.

4.8. Фактические расходы Туроператора должны быть компенсированы Заказчиком не зависимо от того, оплачены ли они к тому моменту Туроператором или будут оплачены им в будущем.

4.9. При расчете сроков, в случае отказа Заказчика от туристского продукта, день вылета (отъезда) не учитывается.

4.10. Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Турагент не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

4.11. В случае отказа Заказчика от еще не подтвержденного бронирования Турагент снимает блокировку средств на карте Заказчика только после официального подтверждения аннуляции Туроператором без фактически понесенных расходов последнего. В иных случаях производится списание денежных средств с карты Заказчика и возврат за минусом фактически понесенных расходов Туроператора и Турагента.

#### 5. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЕЗДКИ

5.1. Турагент информирует Заказчика посредством размещения на сайте <https://тургенератор.рф> информации о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным требованиям Заказчика; о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Лист бронирования содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена Заказчику при заключении Договора, а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Заказчику; о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.

Информация предоставляется Заказчику как в письменной форме, так и в наглядной форме посредством демонстрации описаний на экране мониторов, а также иными способами (включая направления Заказчику посредством электронных каналов связи интернет-ссылки (ресурса), содержащей 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.

5.2. Заказчик проинформирован о порядке и времени встречи с сопровождающими в России и в стране пребывания, в том числе в аэропортах России и страны пребывания, о необходимых действиях при задержке вылета, о графике работы, обязанностях и характере деятельности гида-переводчика, количестве затрачиваемого им ежедневно времени по сопровождению туристов. Как правило, турист обязан за 3 (три) часа до вылета рейса указанного в проездных документах явиться на регистрацию в аэропорт отправления. В случае отъезда железнодорожным транспортом или автотранспортом, турист обязан явиться за 1 (один) час к месту отправления указанного транспорта, если иное время встречи не оговорено дополнительно. При несоблюдении вышеуказанных условий и/или опоздании Туриста на регистрацию, Турагент ответственности не несет, опоздание ко времени отправления транспорта по любым причинам считается односторонним отказом от туристского продукта по инициативе Туриста.

5.3. Заказчик предупрежден, что приобретаемый им комплекс услуг не предусматривает вселение Туриста в номер отеля немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практики расчетный

час в отелях (т.е. время заселения/выселения в/из номера) может варьироваться с 12:00 до 16:00 местного времени. При этом цена туристского продукта устанавливается Туроператором исходя из количества ночей проживания. Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства Туриста по дополнительной оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа. Продление проживания возможно по соглашению с администрацией непосредственно в отеле, при дополнительной оплате Туристом.

5.4. В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.п., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.п. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон Договора и поставщиков услуг, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

5.5. Турагент/Туроператор используют такие обозначения категорий мест расселения и качества предоставляемых в них услуг ("звезды" или иные характеристики), которые установлены для них надлежащими национальными органами сертификации и/или лицензирования. Жалобы Туристов, основанием для которых послужили их субъективные оценки категорий отелей и завышенные ожидания от отдыха, без предоставления ими документов, подтверждающих данные претензии, будут оцениваться Сторонами как не объективные.

5.6. Турагент информирует Заказчика об услугах отеля и наличии возможных изменений в сведениях об услугах отеля на основании данных, размещенных на Интернет-сайтах отелей.

5.7. Перед заключением настоящего Договора Заказчик ознакомился с правилами страхования, получил информацию о наличии в стране пребывания страховых агентов или представительств страховой компании, их адресах и телефонах, о необходимых действиях при наступлении страхового случая, об авиакомпании-перевозчике, характере рейса (чартерный или регулярный), времени вылета (отъезда), о правилах, действующих в этой авиакомпании, о ее юридическом адресе и телефонах, получил аналогичную информацию о других перевозчиках.

5.8. Заказчик проинформирован об условиях Договора перевозки, который он при посредничестве Туроператора заключает с авиакомпанией или с иным перевозчиком, а также об условиях возврата и обмена билетов. Заказчик проинформирован, что время вылета/прилета чартерных рейсов не является существенным условием настоящего Договора и не может быть гарантировано.

5.9. Заказчик предупрежден и проинструктирован, что в некоторых зарубежных странах существует реальная возможность заражения особо опасными инфекционными заболеваниями и ознакомлен с мерами по их предупреждению. Турист, предполагающий совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. Турист обязан соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний.

5.10. Заказчик полностью ознакомлен с информацией о стране пребывания, с правилами поведения туристов на групповом маршруте, со свойствами приобретаемого им туристского продукта. Правила продажи, условия пользования предоставляемыми туристическими услугами Заказчику разъяснены и понятны.

5.11. Заказчику в виде письменных памяток, инструкций и в устной форме в обязательном порядке, перед заключением настоящего Договора, были сообщены указанные в данном разделе сведения. Заключая настоящий Договор, Заказчик удостоверяет, что был ознакомлен с указанной информацией.

5.12. Заказчик имеет право требовать от Турагента предоставления дополнительной информации, необходимой ему для совершения путешествия.

5.13. Турагент своевременно информирует Заказчика о возникновении обстоятельств, препятствующих предоставлению отдельных оплаченных услуг или выезду туриста за рубеж.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

## 6.1. Турагент обязан

6.1.1. Направить в адрес Туроператора заявку на бронирование туристского продукта (услуг), соответствующего потребительским свойствам, указанным в Листе бронирования. Предоставить информацию о наличии или отсутствии у Туроператора туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Листе бронирования. Согласовать с Туроператором условия путешествия. Проинформировать Туроператора о заключении Договора о реализации туристского продукта (услуг) с Заказчиком.

6.1.2. Передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (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 подтверждение передачи денежных средств от Заказчика Туроператору. Заказчик проинформирован, что выдача Туроператором документов (билеты, ваучер, страховка) производится только после полной оплаты туристского продукта. Факт выдачи таких документов является бесспорным подтверждением полной и своевременной оплаты туристского продукта со стороны Турагента.

6.1.3. По требованию Заказчика Турагент предоставляет информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, на основании которого Турагент реализует туристский продукт, сформированный Туроператором.

6.1.4. Оказывать Заказчику содействие в получении от Туроператора документов (в том числе путем распечатки документов с использованием системы онлайн бронирования Туроператора и пересылки их Заказчику по электронным каналам связи).

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

6.1.6. В случае обнаружения в Договоре устаревшей информации в указании надлежащего Туроператора (или финансовой организации), Турагент обязан в разумный срок проинформировать письменно Заказчика по каналам электронной связи обо всех ставших известными изменениях и (или) дополнениях (включая наименование, сведения о финансовом обеспечении, реестровой номере и т.п.).

## 6.2. Турагент вправе

6.2.1. Аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного настоящим Договором. О принятом решении Турагент уведомляет Заказчика по электронным каналам связи в разумные сроки. При этом Турагент отказывается от исполнения настоящего Договора или приостанавливает исполнение Договора (исполнение обязательств Турагентом является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного Договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим Договором с применением последствий, установленных п. 4.2. настоящего Договора.

6.2.2. Получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта и оставить их в своем распоряжении.

## 6.3. Туроператор обязуется

6.3.1. Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт.

6.3.2. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать через Турагента Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт (ваучер, билет), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Предоставление Заказчику указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия Заказчика.

6.3.3. 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).

6.3.4. При оформлении билета в электронном виде передать через Турагента Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

6.3.5. 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.

#### 6.4. Туроператор вправе

6.4.1. Отказаться от исполнения настоящего 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, установленных п. 4.2. настоящего Договора.

6.4.2. В необходимых или неотложных случаях Туроператор вправе, по соглашению с Заказчиком, осуществить замену оговоренных услуг (в том числе замену средства размещения или компании-перевозчика) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Заказчика.

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

#### 6.5. Заказчик обязуется

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

6.5.2. Предоставить Турагенту свои контактные данные, контактные данные Туриста(-ов), необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения настоящего Договора.

6.5.3. В случае не предоставления полных данных на каждого Туриста (если такое допускается условиями бронирования) указанных в Листе бронирования при его составлении, Заказчик обязуется предоставить недостающие достоверные данные Турагенту в срок не менее чем за 7 (семь) рабочих дня до даты вылета. В случае не предоставления недостающих данных за 7 (семь) рабочих дней до даты вылета, Туроператор имеет право аннулировать акцентированную заявку, а для Заказчика наступают последствия как за отказ от туристских услуг, в соответствии с п. 4.2 настоящего Договора.

6.5.4. В указанный Турагентом и (или) Туроператором срок (но в любом случае не позднее, чем за 45 дней до начала поездки) предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения Договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Туроператором для оформления визы. 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 Лист бронирования. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора и (или) Турагента, Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.

6.5.5. До начала поездки получить передаваемые Турагентом или Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи (электронная почта, мессенджеры). 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 и



Турагента без промедления об обнаруженных в документах неточностях. Туроператор и Турагент не несут ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Заказчику рекомендуется своевременно уточнять способ и сроки получения документов.

6.5.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом и Туроператором.

6.5.7. Заблаговременно письменно информировать Турагента и Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать раньше или позже 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. Заключение договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

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

6.5.9. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами, документальным оформлением прохождения ПЦР-тестов). Заключение настоящего Договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

6.5.10. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

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

6.5.13. Незамедлительно письменно информировать Турагента, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

6.5.14. Предоставить по запросу Тургента/Туроператора письменное согласие, включая письменное согласие от всех Туристов, указанных в Листе бронирования, на обработку и передачу своих персональных данных для исполнения настоящего Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиниц).

6.5.15. По требованию Турагента предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в настоящем Договоре и приложениях.

6.5.16. 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.

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

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

6.5.19. Ознакомить указанных в Листе бронирования участников путешествия с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор

не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц. При этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту Договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

6.5.20. При заключении настоящего Договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Турагент и Туроператор во исполнение Закона "О защите прав потребителей" информируют Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся: различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.); имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран; ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами; иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин; необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований; иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении настоящего Договора. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

#### 6.6. Заказчик вправе

6.6.1. Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий настоящего Договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

6.6.2. Получить обеспечение в соответствии с законодательством РФ за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

6.6.3. Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

6.6.4. Получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором.

6.6.5. Обратиться к Турагенту 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.

6.6.6. 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.

6.6.7. 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.

6.6.8. 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.

6.6.9. Заказчик имеет право на получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды; свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; обеспечение в соответствии с 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 Туроператором или Турагентом 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.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Туроператор и Турагент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего Договора.

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

7.3. Турагент отвечает перед Заказчиком за исполнение обязанности по предоставлению Заказчику необходимой и достоверной информации (на основании информации представленной Туроператором), а также обязанности по своевременной оплате Туроператору туристского продукта.

7.4. Турагент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Листе бронирования, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

7.5. Турагент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего Договора.

7.6. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Листе бронирования или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Туристу услуги, Туроператор рекомендует Туристу незамедлительно обратиться к Туроператору, Турагенту и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем Договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке.

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

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

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

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

- в случае, если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ не исполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, не исполненных решений суда;

- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;

- вследствие утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
  - Турагент и Туроператор не несут ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным или необоснованным ожиданиям и оценкам Заказчика;
  - вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;
  - вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов (в том числе но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте, виз) или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.
- 7.8. Турагент и Туроператор не несут 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.
- 7.9. Турагент и Туроператор не несут ответственности, а 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.
- 7.10. Турагент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.
- 7.11. В случае, если действия Заказчика нанесли ущерб Турагенту и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.
- 7.12. 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 общегражданского или заграничного 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 не исполненных 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.
- 7.13. Заказчик обязуется возместить расходы Турагента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией туриста(-ов) и (или) нарушением туристом(-ми) визового режима.
- 7.14. 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 об отказе от исполнения Договора, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
- 7.15. Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Агентство не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

## 8. СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТА

8.1. Страхование туриста на случай внезапного заболевания является обязательной формой страхования и существенным условием настоящего Договора. Страховой полис по обязательным видам страхования предусматривает оплату медицинской помощи туристу и возмещение расходов при наступлении страхового случая. Турист проинформирован о порядке действий в случае наступления страхового случая и о возможности компенсации расходов на медицинское обслуживание по возвращению в страну постоянного проживания только на основании предоставленных финансовых документов.

8.2. По требованию Заказчика Турагент, за отдельную плату, не входящую в стоимость туристского продукта, оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, в том числе личного имущества, страхования невозможности совершить поездку ("страховка от невыезда") и т.д.

8.3. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику, во избежание материальных убытков, застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке ("страхование от невыезда"). С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий, которые признаются страховыми случаями, с основаниями непризнания событий страховыми случаями, Заказчик полностью ознакомлен до подписания настоящего Договора.

8.4. Факт не оформления страховки "от невыезда" является отказом Заказчика от данного вида страхования. Тем самым Заказчик в полном объеме принимает на себя все финансовые риски, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки за границу или изменением сроков пребывания за границей, в том числе:

- из-за отказа в получении въездной визы в страну пребывания;
- из-за внезапного расстройства здоровья;
- из-за повреждения или гибели имущества;
- по другим причинам, не зависящим от Турагента и являющимся страховым случаем по данному виду страхования.

## 9. ФОРС - МАЖОР

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. В том числе из-за существенного и не объявленного заранее изменения правительством РФ или стран по маршруту тура условий въезда/выезда граждан.

9.2. 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.

9.3. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

## 10. ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

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

10.2. 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 изменении или расторжении Договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 4.2. настоящего Договора.

10.3. Каждая из Сторон вправе потребовать 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 до начала путешествия Договора 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. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений. При расторжении до начала путешествия Договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

10.4. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от услуг, а также в случаях невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы Туроператора и/или Турагента по исполнению Договора. Заказчик при заключении Договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.

10.5. Любые изменения и дополнения к Договору действительны, если они совершены либо в письменной форме на бумажном носителе или в иных формах (включая получение согласие на изменение от Заказчика посредством юридически значимых сообщений через мессенджеры: WhatsApp, Viber, Telegram, "социальные сети" (Instagram, ВКонтакте и т.д.), электронная почта, а также совершенные конклюдентные действия, не запрещенных действующим законодательством РФ. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора с учетом предложенных Турагентом и (или) Туроператором изменений может быть приравнено Турагентом и (или) Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.

10.6. В случае аннуляции туристского продукта, подача заявления об изменении туристского продукта по любым причинам и основаниям, производится с предоставлением письменного заявления на бумажном носителе с подписью Заказчика. При этом Турагент вправе, но не обязан, принять вышеназванное заявление в виде сканированной копии, полученной по электронной почте, письма, телефонного обращения и т.п. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика (Туриста), невозможность явки в офис, и (или) отсутствие связи с Заказчиком (Туристом), Турагент вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении настоящего Договора от Туристов, указанных в Договоре либо от родственников Заказчика (доверенных лиц по доверенности). Заказчик несет ответственность за наличие связи с ним и/или Туристами по указанным контактными данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь.

10.7. В случае отказа Заказчика (Туриста) от исполнения Договора (добровольно либо вынужденно) или при предъявлении Заказчиком (Туристом) любых требований о возврате денежных средств Заказчик (Турист) по требованию Турагента или Туроператора указывает способ получения денежных средств (через кассу в наличной форме либо путем перечисления на банковские реквизиты при наличии у Заказчика (Туриста) таких реквизитов. В противном случае Турагент или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом (депозит нотариуса, депозит суда, и т.д.), при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей Турагента или Туроператора по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике.

10.8. Возврат денежных средств производится Туроператором напрямую Заказчику (Туристу) или через Турагента. В случае возврата денежных средств через Турагента, перечисление средств Заказчику (туристу) осуществляется после получения денежных средств от Туроператора.

10.9. Турагент вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни - в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

10.10. Настоящим Договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 рабочих дней со дня получения претензий.

10.11. Претензии и иски, связанные с неисполнением Турагентом своих обязательств, предъявляются Заказчиком Турагенту и подлежат рассмотрению в течение 10 рабочих дней с момента получения претензий.

10.12. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ.

## 11. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ - СИСТЕМА "ФОРТУНА"

11.1. Данный пункт действителен только при заказе туристского продукта по системе "Фортуна".

11.2. Система "Фортуна" - комплекс услуг по туристскому обслуживанию, включающий стандартный набор услуг (авиаперелет, трансферт аэропорт-отель-аэропорт, проживание и питание в отеле выбранной категории, медицинскую страховку).

11.3. На момент заключения Договора Туристу гарантируется проживание в отеле выбранной категории и выбранный тип питания, при этом конкретное место и условия размещения, точное место расположения и наименование отеля, объем оказываемых отелем услуг не оговаривается и не может быть гарантирован. Конкретное место размещения Туриста и отель становится известным только по прибытию в страну временного пребывания, с соблюдением обязательного условия о категории отеля и типе питания.

## 12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

12.1. Предоставляемая Сторонами друг другу личная, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с заключением и исполнением настоящего Договора, является конфиденциальной.

12.2. Турагент обязуется не передавать информацию о Заказчике, заказанных им услугах, стоимости этих услуг и т.п. третьим лицам за исключением случаев предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством.

12.3. Заключая настоящий Договор, Заказчик согласен считать на срок действия настоящего Договора его персональные данные - общедоступными персональными данными. В интересах исполнения настоящего Договора к общедоступным персональным данным относятся только следующие: фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия.

12.4. В целях исполнения настоящего Договора к общедоступным персональным данным, на обработку которых Заказчик дает согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

12.5. Заказчик осведомлен и согласен, что общедоступные данные могут Турагентом или Туроператором обрабатываться в интересах Заказчика методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории любых иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных.

12.6. Согласие на обработку персональных данных дается Заказчиком на срок действия Договора. Настоящее согласие считается отзывным в случае досрочного расторжения Договора по любой причине.

12.7. Настоящим согласием Заказчик обязывает Турагента или Туроператора после окончания действия настоящего Договора или отзыва настоящего согласия незамедлительно прекратить обработку персональных данных. Турагент или Туроператор должны уничтожить содержание персональных данных Заказчика в информационной системе и на материальных носителях в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня окончания срока исковой давности по настоящему Договору, а если для документов, содержащих персональные данные Заказчика, законодательством установлен срок их хранения, то в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня окончания срока их хранения, установленного законом. Турагент или Туроператор должны обязать к данным действиям и всех третьих лиц, которым передавались персональные данные. Заказчик согласен, чтобы дополнительного уведомления об этих обстоятельствах ему не направлялось.

12.8. Заказчик обязуется проинформировать об условиях обработки персональных данных лиц, в интересах которых он действует, а также сообщить им права субъекта персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

### 13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Правоотношения, регулируемые настоящим Договором, наступают только после внесения оплаты определенной п. 2.2. и 2.3. настоящего Договора. До совершения вышеназванных действий настоящий Договор считается не заключенным, заявка на бронирование считается не поданной и не обрабатывается, никакие обязательства по обеспечению выполнения заявки Турагент на себя не принимает.

13.2. Перед подписанием настоящего Договора до Заказчика были доведены нормы статьи 421 Гражданского кодекса Российской Федерации о том, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. Заказчику разъяснено, что он имеет право предлагать включение в Договор своих вариантов договорных условий, определяемых по соглашению Сторон, и которые не противоречат требованиям законодательства.

13.3. Турагент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) Договора с Заказчиком на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах на электронную почту Заказчика, или путем размещения договора на сайте Турагента или путем обмена документами с использованием иных форм связи. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика.

13.4. 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. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но не ограничиваясь – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по Договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, а также согласие Заказчика с изменениями (дополнениями) к Договору, при наличии таких изменений.

13.5. В соответствии с нормами статьи 160 Гражданского кодекса РФ стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенную с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны согласовали, что электронная переписка, осуществляемая Сторонами в рамках выполнения настоящего Договора по e-mail, адреса которых указаны в реквизитах настоящего Договора, имеет юридическую силу и является письменным доказательством в соответствии с действующим законодательством РФ. Любая переписка между сторонами по указанным каналам связи (электронной почте) (включая передачу информационных данных, документов и пр.) является юридически значимыми сообщениями согласно применению ст. 165.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, когда можно достоверно установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано. Риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за техническое состояние своей факсимильной связи и электронной почты. Документы, отправленные/принятые в нерабочее время и/или в нерабочие дни, считаются принятыми к исполнению в соответствии с реальным временем и датой получения.

13.6. Стороны пришли к соглашению, что с целью заключения (изменения, расторжения) Договора или условий Договора допустимо частичное или полное выражение предложений и согласия с помощью электронных средств связи (сообщения, переданные посредством коротких СМС сообщений или путем специальных мобильных приложений WhatsApp, Viber Telegram, социальных сетей, или иным способом связи), и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

13.7. В связи с тем, что в туристский продукт, как правило, входит перелет charterным рейсом, Заказчику рекомендуется своевременно (в том числе за день до вылета) уточнять у Турагента, Туроператора (представителя принимающей стороны) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета. Турагент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

13.8. Действия Турагента не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим Договором. Турагент не является платежным агентом.



13.9. Признание недействительной части Договора или его отдельных пунктов не влечет недействительности Договора в целом.

13.10. Настоящий Договор составлен на основании типового договора, утвержденного приказом Федерального агентства по туризму N 448-Пр-20 от 27.11.2020 г. (Зарегистрировано в Минюсте России 30 ноября 2020 г. N 61166). Все изменения и дополнения внесены с согласия Заказчика.

#### 14. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ЛИБО УПЛАТЫ ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ.

14.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

14.2 Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. К требованию турист прилагает следующие документы: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов); копию договора (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору; копию документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ".

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

14.3 Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

#### 15. ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ТУРИСТАМ В АССОЦИАЦИИ "ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА "ТУРПОМОЩЬ".

15.1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23 марта 2013 г. № 254 "О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта" Турагент информирует Заказчика о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь" по следующим координатам:

Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая д.47 офис 424. Телефон: +7 (495) 981-51-49, Телефон круглосуточной горячей линии: 8-800-250-42-04. Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru). Электронная почта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

#### 16. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ, ДОВЕДЕННОЙ ДО ЗАКАЗЧИКА

## 16.1. Информация, доведенная до Заказчика:

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

- О необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.
- Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.
- О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора.
- О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.
- О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений).
- О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи туристу.
- О необходимости проходить ПЦР-тесты и обязанности иметь документальное оформление прохождения ПЦР-тестов.
- Об обязанности информировать государственные органы о прохождении ПЦР-тестов в установленном порядке и самоизоляция до получения результатов теста.

16.2. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.