

Стандартные условия договора о реализации туристского продукта



Настоящие Стандартные условия Договора о реализации туристского продукта (далее – Договор) представляет собой условия реализации туристского продукта БЮРО физическим и юридическим лицам, определённые и опубликованные на сайте в сети Интернет по адресу <https://www.moihottur.ru> и в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании и/или направляются Заказчику посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса РФ и могут быть приняты другой стороной (ЗАКАЗЧИКОМ) не иначе как путём присоединения к Условиям Договора в целом. Принятие ЗАКАЗЧИКОМ Условий Договора (присоединение к Условиям Договора) подтверждается подписанием ЗАКАЗЧИКОМ Заявления о присоединении к Стандартным условиям Договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе в офисе БЮРО и/или осуществление ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору и/или отправки согласия с условиями договора в мессенджерах Viber, WhatsApp, Telegram, в СМС-сообщениях или путем отправки согласия на электронную почту. Условия Договора являются общеобязательными для всех ЗАКАЗЧИКОВ, присоединившихся к ним. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Заявление о присоединении к Стандартным условиям Договора о реализации туристского продукта, Приложения № 1 и № 2 к Заявлению о присоединении к Стандартным условиям Договора о реализации туристского продукта и Стандартные условия Договора о реализации туристского продукта являются неотъемлемыми частями друг друга, представляют собой единый договор о реализации туристского продукта с чем БЮРО и ЗАКАЗЧИК безусловно и безотзывно согласны.

Договор реализации туристского продукта

Термины, используемые в тексте настоящих Условий Договора:

"Турагент", "БЮРО" - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени, но за счет и по поручению Туроператора;

"Туроператор" - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

"Агент иностранного туроператора" – юридическое лицо, имеющие финансовое обеспечение ответственности туроператора, полученное в порядке и на условиях, которые предусмотрены Федеральным законом, и реализующее туристский продукт, сформированный иностранным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо организацией, не являющейся юридическим лицом в соответствии с законодательством иностранного государства (далее - иностранный туроператор). Требования, предъявляемые к Агенту иностранного туроператора указаны в п. 1.1.1. настоящего договора.

"Туроператорская деятельность" - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом

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

"Формирование туристского продукта" - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

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

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

"Исполнитель" - туроператор, сформировавший туристский продукт, а также БЮРО, заключившее с заказчиком договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора;

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

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

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

"Отель" - гостиница, выбранная Заказчиком для проживания, категория отеля устанавливается местными органами власти (сертификации). В некоторых странах категоричность отелей отсутствует

"Перевозка" - доставка заказчика туристского продукта и\или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и\или авиационным и\или автомобильным и\или иным видом транспорта; заказчик туристского продукта - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста, на условиях настоящей оферты;

"Перевозчик" - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным\авиационным\автомобильным и\или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и\или туриста из пункта отправления в пункт назначения;

"Страховщик" - страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

"Бронирование туристского продукта" - процесс, при котором БЮРО подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.

"Подтверждение бронирования туристского продукта" - процесс недвусмысленного доведения туроператором до сведения БЮРО своего согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт, при условии полной оплаты туристского продукта заказчиком.

"Трансфер" - услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и обратно, или услуга по перевозке туриста между несколькими средствами размещения. место размещения - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие.

"Акцепт Оферты" - полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты путем указания персональных данных Заказчика, включающее в себя также согласие на обработку персональных данных Заказчика и Туриста (-ов). Договор реализации туристского продукта (далее по тексту - Договор) - настоящая публичная Оферта между Заказчиком и Исполнителем.

Типы размещения:

SNGL (single) - одноместный номер.

DBL (double) - двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью.

TWIN (twin) - двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

TRPL (triple) - трехместный номер. EXB (extra bed) - дополнительная кровать.

ADL (adult) - взрослый.

INF (Infant) - ребенок 0-1,99 лет.

CHD (child) - ребенок с 2 до 11,99 лет (в ряде отелей до 15-18 лет).

Типы питания:

RO (Room Only), BO (Bed Only) - без питания.

BB (bed & breakfast) - завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (как правило, не свежевыжатые).

HB (half board) - полупансион (как правило, в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин.

FB (full board) - полный пансион (как правило, в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин.

FB+ - расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (как правило, не свежевыжатые) во время еды.

ALL (all inclusive) - питание в течение дня, включая напитки (как правило, в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве.

Soft All - питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве.

A-LA CARTE - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой.

MENU - питание по меню - ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. БЮРО обязуется по заданию ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА и по поручению ТУРОПЕРАТОРА обеспечить оказание комплекса туристских услуг по подбору тура, бронированию, оплате тура ТУРОПЕРАТОРУ, передаче документов на визу ТУРОПЕРАТОРУ, передачу готового пакета документов, удостоверяющих право ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА на туристский продукт\туристскую услугу, (далее – «услуга», «услуги», «тур») и других информационных услуг, при условии их оплаты ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ БЮРО в порядке, указанном в настоящем Договоре, для последующей передачи общей стоимости туристского продукта\туристской услуги ТУРОПЕРАТОРУ. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта\туристской услуги указаны в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта). ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ производит оплату в соответствии с условиями настоящего Договора и принимает указанный пакет документов.

1.1.1. В случае если по настоящему договору реализуется туристский продукт, сформированный иностранным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо организацией, не являющейся юридическим лицом в соответствии с законодательством иностранного государства (далее - иностранный туроператор), БЮРО обязуется по заданию ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА и по поручению Агента иностранного туроператора обеспечить оказание комплекса услуг по подбору тура, бронированию, оплате тура Агенту иностранного туроператора, передаче документов на визу Агенту иностранного туроператора, передачу готового пакета документов, удостоверяющих право ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА на туристский продукт\туристскую услугу, (далее - «услуга», «услуги», «тур») и других информационных услуг, при условии их оплаты ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ БЮРО в порядке, указанном в настоящем Договоре, для последующей передачи общей стоимости туристского продукта\туристской услуги ТУРОПЕРАТОРУ. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта\туристской услуги указаны в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта). ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ производит оплату в соответствии с условиями настоящего Договора и принимает указанный пакет документов.

Требования, предъявляемые к осуществлению туроператорской деятельности в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в том числе требования указанные в названном законе и упомянутые в настоящем договоре в отношении Туроператора, также применяются в отношении Агента иностранного туроператора, реализующего на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором.

1.2. Сведения о ТУРИСТАХ в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта)

1.3. Информация о ТУРОПЕРАТОРЕ указана в Приложении № 2 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта.

1.4. Опись документов, принятых от ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, указана в Приложении № 3 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта (при наличии услуги оформления визы). Согласие на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных описано в п 12 настоящего договора

1.5. БЮРО является лицом, которое осуществляет подбор и бронирование тура, сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ, и перевод денежных средств, оплаченных ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ за тур, в пользу ТУРОПЕРАТОРА. Обязательства БЮРО по бронированию тура, сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ, и переводу денежных средств, оплаченных ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ за тур, в пользу ТУРОПЕРАТОРА, считается исполненной с момента отправки платежного поручения по забронированному туру ТУРОПЕРАТОРУ напрямую или через третьих лиц и подтверждения им бронирования.

1.6. Услуги, входящие в тур, оказываются непосредственно ТУРОПЕРАТОРОМ или с привлечением третьих лиц. ТУРОПЕРАТОР является лицом (Исполнителем), обеспечивающим оказание ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ во время путешествия услуг, входящих в тур, и, с момента

подтверждения бронирования и получения полной оплаты за тур, ТУРОПЕРАТОР несет перед ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ услуг, входящих в тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.7. Туристский продукт\туристские услуги, право на которые приобретает ЗАКАЗЧИК по настоящему Договору, в случае приобретения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта\туристской услуги в сфере международного выездного туризма, сформированы иностранным ТУРОПЕРАТОРОМ; а в случае приобретения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта\туристской услуги в сфере внутреннего туризма - ТУРОПЕРАТОРОМ внутреннего туризма.

Уважаемые туристы, обратите внимание!

В соответствии с п. 4.3.19 настоящего договора, в связи с возможным изменением времени вылета авиарейса по приобретенному туру, Вам требуется узнать точное время за 24 часа до вылета, указанного в приложении №1 к настоящему договору, в справочной службе аэропорта, откуда этот вылет осуществляется. Также, эту информацию можно узнать в офисе БЮРО в котором приобретался тур по телефону, указанному на сайте, за исключением дат, когда Вылет приходится на праздничные/послепраздничные дни, выходные дни и понедельник. Информацию об обратном вылете требуется получить за 24 часа до вылета у представителя принимающей стороны (гида)! Данные обязательства лежат исключительно на ЗАКАЗЧИКЕ, БЮРО не несет ответственности за изменение времени вылета по приобретенному туру, а также за опоздание ТУРИСТОВ на рейс.

Обратите внимание! В случае, если ребенок выезжает за границу без сопровождения хотя бы одного из родителей, родителям требуется оформить нотариально заверенное согласие на самостоятельный выезд ребенка за границу или по России, либо выезд в сопровождении третьего лица. Родственники, не являющиеся официальными опекунами ребенка - не являются родителями, для выезда ребенка с ними требуется нотариально заверенная доверенность!

В случае аннуляции тура с возвратом денежных средств ЗАКАЗЧИКУ, если ЗАКАЗЧИК оплачивал такой тур или его часть посредством банковской карты, стоимость банковского эквайринга за перевод таких платежей (2% от суммы) считается фактически понесенными затратами БЮРО и возврату не подлежит. Подробнее см. раздел 11 настоящего договора.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ. СЕРВИСНЫЙ СБОР БЮРО

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта)

2.2. ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить БЮРО полную стоимость Туристского продукта\услуг, указанных в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта).

2.3. По данному договору ЗАКАЗЧИК имеет возможность оплатить стоимость Туристского продукта\услуг единовременным платежом, либо частями (крайний срок оплаты указан в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта), при условии соблюдения п. 2.5. настоящего Договора.

2.4. Расчеты по настоящему договору осуществляются наличным (внесением денежных средств в кассу БЮРО) или безналичным (перечислением денежных средств на расчетный счет БЮРО) путем.

2.5. Обязательство ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА по оплате стоимости Туристского продукта\услуг по настоящему договору считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу БЮРО в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

2.6. Сроки оплаты Туристского продукта\услуг, указаны в Листе бронирования, (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта).

2.7. БЮРО обязуется выполнить все действия, необходимые для получения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ права на туристский продукт\туристские услуги, выбранный у ТУРОПЕРАТОРА по заданию ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА.

2.8. Общая цена тура по настоящему договору состоит из сервисного сбора (дохода) БЮРО в соответствии с п. 1.5 настоящего договора и цены туристского продукта в соответствии с п. 1.6 настоящего Договора. Сервисный сбор БЮРО рассчитывается в качестве разницы между общей ценой тура по настоящему договору и стоимостью тура, переведенной на счет ТУРОПЕРАТОРА БЮРО

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРА

3.1. БЮРО осуществляет бронирование тура и сообщает ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ о получении подтверждения бронирования от ТУРОПЕРАТОРА не позднее 8 рабочих дней после заключения настоящего договора.

3.2. В случае если ТУРОПЕРАТОР не подтверждает бронирование тура в разумные сроки, БЮРО вправе предложить ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ другой тур. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий тура, СТОРОНЫ заключают Дополнительное соглашение к настоящему Договору. Если ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА не устраивает вновь подобранный тур, то права и обязанности Сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ полной суммы переданных им БЮРО денежных средств в течение 5 рабочих дней со дня расторжения настоящего договора за исключением фактически понесенных затрат БЮРО.

3.3. При заключении дополнительного соглашения к настоящему договору о бронировании нового туристского продукта с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ по причине невозможности оказания ему всех или части услуг, указанных в настоящем договоре, БЮРО обязуется сообщить ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ о подтверждении\не подтверждении нового туристского продукта в течение 8 дней.

3.4. Любые изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ и подтвержденном ТУРОПЕРАТОРОМ туре являются существенным изменением условий тура и влечет за собой перебронирование средств размещения, снятие\добавление туристов с рейса\трансфера и изменение других составляющих приобретенного тура, что может привести к выставлению штрафных санкций от ТУРОПЕРАТОРА.

3.5. В случае, если изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ и подтвержденном ТУРОПЕРАТОРОМ туре, приводят к аннуляции тура у ТУРОПЕРАТОРА, СТОРОНЫ руководствуются пп. 5 и 6 настоящего Договора.

3.6. Любые изменения и дополнения в турпродукте, а также иных существенных условий Договора, вносимые по инициативе ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, должны сопровождаться оформлением Дополнительного соглашения к настоящему Договору и возможным перерасчетом стоимости тура.

3.7. В пользу туриста ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ оформлен(-ы) договор(-ы) добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, если иное не согласовано СТОРОНАМИ.

3.8. В случае покупки тура онлайн на сайте, дополнительно вводятся следующие условия:

3.8.1. Обращаем ваше внимание на то, что контент ресурса www.moihottur.ru носит исключительно информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями Статьи 437 Гражданского кодекса Российской

3.8.2. Федерации. Для получения подробной актуальной информации, касающейся параметров выбранных услуг, их наличия и стоимости, пожалуйста, обращайтесь к специалистам колл-центра БЮРО, по указанным на сайте БЮРО телефонам.

3.8.3. После выбора тура ЗАКАЗЧИК формирует Заявку путем заполнения специальной формы на сайте БЮРО в сети Интернет. Заказчик вправе направить в адрес БЮРО запрос на представление тура с использованием электронной почты или телефона.

3.8.4. Заявка ЗАКАЗЧИКА должна содержать следующую информацию:

- 3.8.4.1.** фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- 3.8.4.2.** сроки совершения и маршрут путешествия;
- 3.8.4.3.** название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
- 3.8.4.4.** тип питания;
- 3.8.4.5.** необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- 3.8.4.6.** ссылка на номер ценового предложения;
- 3.8.4.7.** необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
- 3.8.4.8.** иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.
- 3.8.5.** По окончании заполнения формы, ЗАКАЗЧИК подтверждает свое согласие с составом услуг, нажатием кнопки «оплатить», после чего получает электронное письмо, содержащее в себе текст настоящей Оферты, а также Приложений к ней: Приложение №1, содержащее всю необходимую информацию о турпродукте; Приложение № 2, содержащее всю необходимую и достаточную информацию о БЮРО, сформировавшем указанный турпродукт, условиях действия финансовых гарантий данного ТУРОПЕРАТОРА, об объединении «Турпомощь» и иную необходимую информацию.
- 3.8.6.** ЗАКАЗЧИК осуществляет выбор способа оплаты и производит оплату. В том случае, если ЗАКАЗЧИК производит оплату платежной картой через сайт БЮРО: После нажатия кнопки «оплатить» ЗАКАЗЧИК заполняет предложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего на счете данной карты холдируется («замораживается») сумма, равная стоимости тура. Введенные данные платежной карты БЮРО передаются в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.
- 3.8.7.** Получив указанную заявку, БЮРО связывается с ЗАКАЗЧИКОМ с использованием электронной или телефонной связи и предоставляет необходимую и достоверную информацию о предлагаемых турах.
- 3.8.8.** ЗАКАЗЧИК обязан представить БЮРО при заполнении формы заявки и данных платежной карты корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. ЗАКАЗЧИКУ настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением Заявки. Стороны пришли к соглашению о том, что ЗАКАЗЧИК несет полную ответственность за полноту и достоверность указанных в заявке сведений.
- 3.8.9.** При наличии тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям ЗАКАЗЧИКА, ЗАКАЗЧИКУ направляется электронное письмо с информацией о подтверждении Заявки, и, в том случае, если ЗАКАЗЧИК производит оплату платежной картой через сайт БЮРО, со счета платежной карты, данные которой указаны при бронировании, автоматически списывается стоимость тура.
- 3.8.10.** После полной оплаты цены Договора Заявка ЗАКАЗЧИКА получает статус оплаченной, ЗАКАЗЧИКУ направляется настоящий Договор в виде отдельного файла с приложениями (ознакомление с текстом Договора осуществляется ЗАКАЗЧИКОМ до формирования заявки) и все сопроводительные документы, необходимые для потребления услуг, входящих в тур.
- 3.8.11.** В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям ЗАКАЗЧИКА, БЮРО вправе предложить ЗАКАЗЧИКУ альтернативный тур или отказаться от исполнения Договора. В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям ЗАКАЗЧИКА, и отказа БЮРО от исполнения Договора, денежные средства, внесенные ЗАКАЗЧИКОМ в счет оплаты данного тура, подлежат возврату ЗАКАЗЧИКУ в полном объеме тем же способом, которым они были уплачены.
- 3.8.12.** Обязанность БЮРО по оплате тура ТУРОПЕРАТОРУ по настоящему Договору не возникает до момента полной оплаты цены Договора ЗАКАЗЧИКОМ. До момента полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ услуг БЮРО вправе в любое время отказаться от исполнения Договора. Оплатой по Договору и/или введением данных платежной карты ЗАКАЗЧИК подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в тур.
- 3.8.13.** Любые изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ и подтвержденном ТУРОПЕРАТОРОМ туре являются существенным изменением условий тура и влечет за собой перебронирование средств размещения, снятие\добавление туристов с рейса\трансфера и изменение других составляющих приобретенного тура, что может привести к выставлению штрафных санкций от ТУРОПЕРАТОРА.
- 3.8.14.** В случае, если изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ и подтвержденном ТУРОПЕРАТОРОМ туре, приводят к аннуляции тура у ТУРОПЕРАТОРА, СТОРОНЫ руководствуются пп. 5 и 6 настоящего Договора.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. БЮРО обязуется:

4.1.1. Предоставить ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта\услуг, включая информацию о: программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии (либо отсутствии) экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о наличии (либо отсутствии) дополнительных услуг;

4.1.2. Следить за оперативной информацией ТУРОПЕРАТОРА и предоставлять ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ полную и достоверную информацию по всем характеристикам и изменениям туристского продукта\услуг (при наличии таковых), включая, но, не ограничиваясь, информацию о продолжительности тура, дате и условиях перелета, дате и условиях проживания, питания, путем телефонного звонка\электронного письма\смс-уведомления;

4.1.3. При необходимости получения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ въездной визы, либо по отдельному поручению ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА БЮРО на оформление визы обеспечить передачу документов в соответствующее консульство\ТУРОПЕРАТОРУ. При этом БЮРО также доводит информацию до ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА о том, что услуга страхования, покрывающая визовые риски, в случае, включая, но, не ограничиваясь, невыхода визы, несвоевременного выхода визы действует исключительно при условии услуги оформления визы в составе турпродукта;

4.1.4. При условии полной и своевременной оплаты ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ стоимости туристского продукта\услуг не позднее 24 (двадцати четырех) часов до начала путешествия\оказания услуг передать ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ документы, удостоверяющие право ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА на получение отдельных услуг либо услуг, входящих в Туристский продукт, (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); документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре; заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис)(при наличии)), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия;

4.1.5. По требованию ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между ТУРОПЕРАТОРОМ, сформировавшим тур, и БЮРО.

4.1.6. уведомить о заключении Договора ТУРОПЕРАТОРА, сформировавшего Туристский продукт;

4.1.7. согласовать с ТУРОПЕРАТОРОМ, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Листом бронирования (п.1.1.)

4.1.8. передать денежные средства, полученные от ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА ТУРОПЕРАТОРУ в порядке, предусмотренном договором между ТУРОПЕРАТОРОМ и БЮРО.

4.2. Права БЮРО:

4.2.1. предоставить ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта\услуг, включая информацию о: программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии (либо отсутствии) экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о наличии (либо отсутствии) дополнительных услуг;

4.2.2. в случае аннуляции настоящего договора по инициативе ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, а также в случае невозможности для ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА воспользоваться правом на туристский продукт\оказание услуг по любым причинам, не зависящим от БЮРО, в том числе в связи с отказом (и\или задержкой) посольства\консульства иностранного государства в выдаче визы, БЮРО вправе удержать с ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА фактически понесенные расходы в пользу ТУРОПЕРАТОРА и\или БЮРО, а также, сервисный сбор. ЗАКАЗЧИК уведомляется о том, что в силу п. 3 ст. 958 ГК РФ по общему правилу при досрочном отказе страхователя (выгодоприобретателя) от договора страхования оплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, а также о том, что консульские учреждения не возвращают консульский сбор, в том числе при отказе в выдаче визы, задержки выдачи или при иных обстоятельствах.

Денежные средства за оплаченный туристский продукт\туристские услуги возвращаются БЮРО за вычетом фактически понесенных расходов.

4.2.3. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

4.2.4. Имеет право на совершение всех или части действий (например, передачу и получение документов, передачу денежных средств) необходимых для исполнения настоящего договора, с иными лицами, не указанными в настоящем договоре, но действующих в интересах исполнения данного договора.

4.2.5. По независящим от БЮРО причинам, в исключительных случаях, а также вследствие непредвиденных обстоятельств или действий третьих лиц (ТУРОПЕРАТОРА, принимающей СТОРОНЫ и т.п.) БЮРО имеет право произвести замену услуг, входящих в состав туристского продукта с сохранением класса услуг по оплаченной ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ категории или с предоставлением более высокого класса услуг. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК вправе потребовать при оформлении договора отразить существенные условия средств размещения и\или перевозки, в противном случае при замене средства размещения и\или перевозки, существенными условиями будут считаться лишь категория средства размещения и\или класс перевозки и\или начальный и конечный пункт перевозки

4.2.6. В случае заключения настоящего договора менее, чем за 24 часа до начала путешествия, БЮРО имеет право исполнить свои обязательства в п.4.1.4 настоящего договора менее чем за 24 часа до вылета, но не позднее времени начала исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ первой услуги в договоре.

4.2.7. Удерживать сервисный сбор БЮРО, описанный в п.2.8 настоящего договора при аннуляции тура в случае, если ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК не приобретает новый тур, предложенный БЮРО в качестве альтернативы аннулируемому подтвержденному туру.

4.3. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК обязуется:

4.3.1. Своевременно и в полном объеме оплатить БЮРО стоимость туристского продукта\туристской услуги по настоящему Договору. При бронировании турпродукта\услуги в сфере международного выездного туризма, цены на турпродукт\услугу устанавливаются ТУРОПЕРАТОРОМ в валюте – евро\доллар и фиксируются ТУРОПЕРАТОРОМ в момент бронирования турпродукта\услуги БЮРО.

4.3.2. Общая стоимость турпродукта в рублях, указанная в Приложении №1 к настоящему договору, является предварительной. Итоговый расчет стоимости турпродукта\услуг в сфере международного выездного туризма в рублях производится из расчета по курсу валюты, устанавливаемому ТУРОПЕРАТОРОМ и размещенному на сайте ТУРОПЕРАТОРА:

4.3.2.1. На момент получения подтверждения бронирования турпродукта\услуги со стороны ТУРОПЕРАТОРА - при полной оплате тура, либо внесения предоплаты по договору.

4.3.2.2. На момент поступления денежных средств от кредитной организации на расчетный счет БЮРО - при получении денежных средств от кредитной организации после получения подтверждения бронирования турпродукта\услуги со стороны ТУРОПЕРАТОРА.

4.3.2.3. На момент поступления денежных средств в кассу БЮРО - при внесении доплаты со стороны ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА по подтвержденному ТУРОПЕРАТОРОМ туру. Стоимость пересчитывается только в случае, когда курс Валюты ТУРОПЕРАТОРА вырос более, чем на 0.30 руб. относительно изначального курса валюты, установленного ТУРОПЕРАТОРОМ при заключении настоящего договора.

4.3.3. В случае внесения оплаты\доплаты по настоящему договору после 15:00 по местному времени, в случае роста курса валюты на следующий день, курс валюты рассчитывается БЮРО по планируемому курсу ТУРОПЕРАТОРА, устанавливаемому на следующий календарный день после внесения доплаты по формуле – установленный курс валюты от Центробанка на следующий день + 3% (средняя надбавка ТУРОПЕРАТОРА к курсу Центробанка).

4.3.4. В случае приобретения услуги по оформлению визы, в объеме и в сроки, указанные в Приложении № 3 к настоящему Договору, предоставить БЮРО перечисленные в указанном приложении документы на туристов указанных в настоящем договоре, а также предоставить БЮРО иные дополнительные документы и сведения, необходимость в которых может возникнуть в ходе исполнения настоящего Договора, после звонка на указанный в договоре контактный телефон\ письменного уведомления ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА посредством электронной почты указанной в настоящем договоре или в офисе БЮРО в течение одного дня с момента уведомления.

4.3.5. В случае вызова на собеседование (или для личного вручения выездных документов) в посольство\консульство иностранного государства, ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА и иных лиц, совершающих путешествие, ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК должен(-ны) явиться в указанные сроки в вызывающее его посольство\консульство. В этом случае проезд\перелет и иные расходы

осуществляются ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ и иными лицами, совершающими путешествие, в т.ч. и в другой Город\Регион, самостоятельно и за свой счет.

4.3.6. Самостоятельно контролировать: годность общегражданского заграничного паспорта, в соответствии с правилами въезда в страну пребывания; порядок внесения в общегражданский заграничный паспорт данных о детях (в т.ч. наличие фотографий детей), наличие подписей, печатей и т.п., наличие в общегражданском заграничном паспорте чистых страниц для запрашиваемой визы; а также самостоятельно отслеживать и осуществлять прочие формальности, необходимые для выезда за границу, в т.ч. необходимость замены паспорта РФ и общегражданского заграничного паспорта в течение 30 календарных дней после смены фамилии после заключения брака и/или по иным причинам.

4.3.7. Иметь и предъявлять в необходимых случаях надлежащим образом оформленный заграничный паспорт (при приобретении прав на турпродукт либо отдельную услугу в сфере международного выездного туризма), общегражданский паспорт (при приобретении прав на турпродукт либо отдельную услугу в сфере внутреннего туризма) и иные документы, необходимые для совершения путешествия, а также иметь при себе в течение поездки документы, выданные БЮРО ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ для путешествия (ваучеры, билеты, полисы и т.д.). Для несовершеннолетних детей - свидетельство о рождении и письменное, нотариально заверенное согласие обоих родителей на вывоз ребенка, в случае если ребенок выезжает без родителей, а также письменное, нотариально заверенное согласие одного из родителей на вывоз ребенка, в случае, если ребенок выезжает с одним из родителей

4.3.8. Предоставить БЮРО достоверную и точную информацию о своем адресе, адресе электронной почты и телефоне, необходимую БЮРО или ТУРОПЕРАТОРУ для оперативной связи с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ. До оказания услуг и в ходе их оказания поддерживать круглосуточную доступность ЗАКАЗЧИКА и ТУРИСТОВ по телефонам, указанным при бронировании, регулярно (не менее чем через каждые 12 часов) проверять телефон и электронную почту на предмет сообщений от БЮРО или ТУРОПЕРАТОРА. Последствия неисполнения данного пункта относятся на ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА;

4.3.9. информировать БЮРО о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными ТУРОПЕРАТОРОМ;

4.3.10. освободить место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

4.3.11. прибыть в аэропорт не позднее, чем за 3 (три) часа до планируемого времени вылета самолета. Невыявка или опоздание ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА на самолет (поезд, автобус и т.п.) считается невозможностью оказания услуг по инициативе ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА с применением последствий согласно п. 2 ст. 781 ГК РФ;

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

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

4.3.14. Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. В том числе контролировать содержание мобильных телефонов всех Туристов на наличие компрометирующей Туристов переписки либо контента (фото и видео насильственного/непристойного содержания), являющегося неприемлемым для допуска на территорию КНР пограничной службой.

4.3.15. В полном объеме довести до сведения всех Туристов, указанных в настоящем договоре информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать им документы, полученные от БЮРО для совершения путешествия;

4.3.16. При нарушении каких-либо прав туристов, указанных в настоящем договоре, во время путешествия (в пути и/или на зарубежной территории), в т.ч. при наличии обоснованных претензий относительно туристского обслуживания, туристам, указанным в настоящем договоре, рекомендуется уведомить об этом (представителя ТУРОПЕРАТОРА, принимающую сторону, администрацию отеля и т.п.) и попытаться решить возникшие проблемы с указанными представителями, а также сообщить БЮРО письменно или по телефону. В случае невозможности устранения недостатков, Турист составляет акт в двух экземплярах и подписывает его у представителя принимающей СТОРОНЫ. Претензия к БЮРО в случае нарушения условий настоящего договора предъявляются в соответствии с действующим законодательством.

4.3.17. Сообщить БЮРО сведения, дающие основания предполагать неблагоприятный исход приобретения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта, к которым, в частности, относятся:

- различные заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климата, различным видам передвижения, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.)
- имевшие ранее место конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определенное государство или группу государств и т.п.
- необходимость получения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в т.ч.: согласие на выезд ребенка за границу, получение ребенком собственного загранпаспорта, вписывание ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешение на ввоз и вывоз отдельных видов товаров
- иностранное гражданство ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА и связанные с этим особенности статуса ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА (туриста) по отношению к стране (месте) временного пребывания;
- Наличие исполнительного листа в федеральной службе судебных приставов на взыскание задолженности с одного из участников тура.

4.3.18. Возместить БЮРО \ТУРОПЕРАТОРУ убытки, вызванные:

- противоправным поведением туристов в стране (месте) временного пребывания и\или в процессе перевозки
- нарушением паспортно-визового режима страны временного пребывания недействительностью документов или ложным характером сведений, предоставленных для целей исполнения настоящего договора
- нарушением гарантий, данных ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ по настоящему договору

Невозможность поездки вследствие указанных обстоятельств или иных случаев несоблюдения ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ установленных норм и требований (в том числе в части требований к документам) влечет последствия согласно положениям действующего законодательства (п. 2 ст. 781 ГК РФ). В указанных в настоящем пункте случаях стоимость туристского продукта и сервисный сбор БЮРО не возвращаются, случай рассматривается как невозможность оказания услуг по вине туриста. ЗАКАЗЧИК оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по причине его противозаконного поведения.

4.3.19. В связи с возможными изменениями во времени вылета авиарейса в страну пребывания и из нее, узнать точное время вылета за 24 часа до этого вылета в справочной службе аэропорта, из которого этот вылет осуществляется при вылете из России, и у представителя принимающей СТОРОНЫ в стране пребывания при вылете в Россию

4.3.20. В случае предъявления ТУРОПЕРАТОРОМ требования о доплате стоимости Турпродукта в связи с непредвиденным ростом транспортных тарифов (более чем на 5% от действующих на момент заключения договора) и (или) при введении новых или повышением действующих налогов и сборов, а также при добавлении ТУРОПЕРАТОРОМ других обязательных услуг по приобретаемому туру, которые не были указаны при начальном бронировании (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным - доплаты за новогодние и рождественские ужины, обязательные страховые опции, визовые доплаты и др.) - произвести доплату разницы в цене, с учетом перерасчета стоимости Турпродукта. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК, не согласившийся с изменением цены услуг вправе отказаться от исполнения договора (в соответствии с п.20 правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением правительством РФ от 18.07.2007г), при условии оплаты БЮРО понесенных им фактических расходов по исполнению настоящего договора.

4.3.21. Сообщить БЮРО информацию, которая может помешать выезду за границу Туристов, указанных в настоящем договоре, в том числе и после принятия условий настоящего договора.

4.4. ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ имеет право на:

4.4.1. Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;

4.4.2. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

4.4.3. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

4.4.4. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта ТУРОПЕРАТОРОМ или БЮРО в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

4.4.5. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

4.4.6. Получение документов, необходимых Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

4.4.7. Обращение в объединение ТУРОПЕРАТОРОВ в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;

4.4.8. Обращение к БЮРО для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности ТУРОПЕРАТОРА;

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ

5.1. СТОРОНЫ несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК несет полную ответственность и гарантирует:

что он обладает необходимыми полномочиями действовать по поручению ТУРИСТОВ при заключении настоящего договора

что предоставленные им сведения о ТУРИСТАХ являются действительными и достоверными, а также, что никто из туристов не имеет на момент заключения настоящего договора, установленных законом ограничений на осуществление туристского продукта, включая выезд за пределы территории РФ и въезд на территорию соответствующего иностранного государства.

правильность указанных им в настоящем договоре паспортных данных и иных реквизитов.

5.3. Тип рейса (регулярный\чартерный) указывается в Листе бронирования (Приложение №1 к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта). В случае, если ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК приобретает тур в состав которого входит перевозка чартерным рейсом, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, он был уведомлен и принял все условия авиаперевозки по чартерному тарифу, установленные Перевозчиком, а в случае, когда перевозка по туру осуществляется регулярным рейсом - условия перевозки по тарифу Перевозчика на регулярном рейсе. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. Все заявления, претензии, иски ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ и\или туристом к ТУРОПЕРАТОРУ.

5.4. БЮРО несет ответственность перед ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ за:

5.4.1. ненадлежащую информацию о туристском продукте согласно законодательству РФ.

5.4.2. нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения БЮРО условий настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором и законодательством РФ.

5.5. БЮРО не несет ответственности перед ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ:

5.5.1. в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего договора со стороны ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА.

5.5.2. в случае невозможности осуществления туристских услуг в силу действий российской и зарубежной таможенной службы, российского и зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран в выдаче визы и иных ситуациях, делающих невозможным реализацию услуг, предусмотренных настоящим договором. В этом случае БЮРО осуществляет возврат стоимости туристского продукта ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ, за исключением фактически понесенных затрат БЮРО и\или ТУРОПЕРАТОРА.

5.5.3. за сохранность личного багажа, ценностей и документов ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА в течение всего путешествия.

5.5.4. за отказ по решению властей или ответственных лиц, ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ в возможности въезда или выезда из страны, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице по причинам отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния

алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. В этом случае с ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА удерживаются фактические затраты (убытки, ущерб) согласно действующего законодательства. Если действия ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА нанесли ущерб БЮРО и третьим лицам, то виновное лицо может быть привлечено к ответственности, предусмотренной действующим законодательством.

5.5.5. за убытки, понесенные ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ, связанные с неправильным оформлением, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ для совершения путешествия. К необходимым документам в частности относятся: заграничный паспорт установленного образца, въездная\выездная виза и т.п.

5.5.6. за отсутствие к началу путешествия соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза Детей

5.5.7. за убытки, связанные с виновными действиями ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, к которым, в частности относят:

5.5.7.1. неявка или опоздание туриста на регистрацию в аэропорт (вокзал и т.п.) или к месту оказания услуги, входящей в состав туристского продукта

5.5.7.2. предоставление недостоверной информации, несвоевременное или неуплаченное представление БЮРО документации, необходимой для оформления документов, дающих право на въезд\выезд в\из страны пребывания

5.5.7.3. нарушение действующего законодательства, в т.ч. таможенных, санитарных, пограничных, карантинных норм.

5.5.8. за несоответствие туристских услуг необоснованным ожиданиям ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА и его субъективной оценке

5.5.9. за лечение ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА от болезни, в стране пребывания, а также за репатриацию ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА из мест временного пребывания в случае отсутствия у ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА договора медицинского страхования

5.6. БЮРО не возмещает денежные затраты ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ за оплаченный им туристский продукт и не несет ответственности за убытки, если ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных БЮРО услуг, БЮРО также не возмещает ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ расходы, выходящие за рамки оговоренного туристского продукта.

5.7. ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ понимает, что транспортные услуги по доставке его до места вылета (город-аэропорт), до места проживания (аэропорт-город) не является услугой осуществляемой непосредственно БЮРО и претензии по неисполнению обязательств по его доставке БЮРО в данном случае предъявлены быть не могут. Ответственность несет непосредственный производитель данных услуг.

5.8. В случае, если услуга по оформлению въездной визы ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ не заказывалась и не оплачивалась, и в этом случае ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ отказано в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, либо произошла просрочка в ее выдаче по обстоятельствам, независящим от БЮРО, что повлекло невозможность исполнения своих обязательств БЮРО/ТУРОПЕРАТОРОМ, ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ возмещаются понесенные фактические расходы БЮРО/ТУРОПЕРАТОРА, связанные с исполнением настоящего договора.

5.9. БЮРО не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости ТУРОПЕРАТОРА на момент бронирования туристского продукта. Выбор ТУРОПЕРАТОРА по договору осуществлен ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ по своему усмотрению, ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о ТУРОПЕРАТОРЕ (помимо информации, предоставленной в Приложении №2 к настоящему договору) на сайте Ростуризма, сайте ТУРОПЕРАТОРА и из иных открытых источников.

5.10. БЮРО 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 Приложении к настоящему договору.

5.11. БЮРО не несет ответственности, в случае если произошло исключение ТУРОПЕРАТОРА из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

6. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Надлежащее исполнение обязательств ТУРОПЕРАТОРА по реализации туристского продукта, обеспечивается договором страхования его ответственности перед

ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ, либо банковской гарантией, реквизиты которого (которой) указаны в настоящем договоре. Указанные способы обеспечения обязательств ТУРОПЕРАТОРА (финансовое обеспечение) дают ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ право обратиться с требованием о выплате соответствующих денежных сумм, непосредственно к организации, предоставившим финансовое обеспечение (к страховщику или гаранту), указанному в настоящем договоре. Основанием для выплаты соответствующих денежных средств является факт установления обязанности ТУРОПЕРАТОРА возместить ТУРИСТУ\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. Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА такой ущерб, в котором он в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении настоящего договора. К существенным нарушениям условий ТУРОПЕРАТОРОМ договора о реализации туристского продукта относятся неисполнение обязательств по оказанию ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ услуг, входящих в туристский продукт по перевозке или размещению, наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта

6.2. В указанных случаях турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. В данном требовании должны быть указаны сведения, предусмотренные статьёй 17.5 ФЗ «Об основах туристской деятельности», к требованию должны быть также приложены документы, предусмотренные указанной нормой. Данное требование может быть предъявлено туристом и (или) иным ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ лицу, предоставившим финансовое обеспечение ответственности ТУРОПЕРАТОРА, в период срока действия финансового обеспечения ответственности ТУРОПЕРАТОРА с учётом срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности ТУРОПЕРАТОРА.

6.3. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК или его законный представитель вправе в пределах установленной договором страхования страховой суммы предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации. Требование может быть предъявлено по основаниям, возникшим в течение срока действия договора страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА.

6.4. Порядок и условия возмещения реального ущерба ТУРИСТАМ\ЗАКАЗЧИКАМ из денежных средств фонда персональной ответственности ТУРОПЕРАТОРА устанавливаются Правительством Российской Федерации.

6.5. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ реального ущерба по причине невозможности исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6.6. Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением ТУРОПЕРАТОРОВ.

6.7. Объединение ТУРОПЕРАТОРОВ в течение 90 (девяносто) рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанной в уведомлении, формирует реестр ТУРИСТОВ\ЗАКАЗЧИКОВ, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

6.8. По истечении вышеуказанного срока объединение ТУРОПЕРАТОРОВ в течение 10 (десяти) рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ реального ущерба или об отказе в таком возмещении.

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

6.10. К требованию о возмещении денежных средств прилагаются:

6.10.1. копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

6.10.2. копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

- 6.10.3.** договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;
- 6.10.4.** документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;
- 6.10.5.** документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) оплаченной денежной сумме по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда ТУРОПЕРАТОРА);
- 6.10.6.** документы, подтверждающие полномочия представителя ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА.
- 6.11.** Все документы должны быть составлены на русском языке. В случае, если документы составлены на иностранном языке, ЗАКАЗЧИК обязан предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

7. ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ

- 7.1.** БЮРО обязано проинформировать туриста ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА о возможности обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение ТУРОПЕРАТОРОВ в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ».
- 7.2.** Порядок оказания экстренной помощи регламентирован Правилами оказания экстренной помощи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27 февраля 2013г. №162 (далее – «Правила»). Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 7.3.** Согласно п. 6 Правил требование туриста должно содержать следующую информацию:
- 7.3.1.** фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);
- 7.3.2.** номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- 7.3.3.** общая цена туристского продукта;
- 7.3.4.** наименование и реестровый номер туроператора;
- 7.3.5.** информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- 7.3.6.** размер реального ущерба;
- 7.3.7.** реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба;
- 7.3.8.** информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).
- 7.4.** Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
- 7.5.** Согласно п. 8 Правил требование туриста должно содержать следующую информацию:
- 7.5.1.** копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- 7.5.2.** копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;
- 7.5.3.** договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;
- 7.5.4.** документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;
- 7.5.5.** документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной сумме по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил);
- 7.5.6.** документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

8. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЕЗДКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТА

8.1. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК подтверждает, что до заключения настоящего Договора и предоставления туристского обслуживания до его сведения БЮРО доведена достоверная информация: о правилах продажи туристского продукта, об общей цене туристского продукта в рублях, о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и\или гида-переводчика и\или инструктора-проводника, об их графике работы, обязанностях и характере их деятельности, количестве затрачиваемого ими ежедневно времени по сопровождению туристов, а также о дополнительных услугах, о правилах пребывания на маршруте, правилах, порядке и сроках оформления виз, о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению и сроку действия заграничных паспортов, о необходимости предоставления документов, необходимых для оформления въездных виз и въезда в страну (в том числе, но не только: о необходимости наличия свидетельств о рождении детей и надлежащим образом оформленных доверенностей для выезда детей) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, правилах валютного и таможенного контроля, о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания, о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер, об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Туриста в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие), о правилах и условия эффективного и безопасного использования услуг, а также требованиях, предъявляемых к состоянию здоровья при въезде в страны назначения, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), 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\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 ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, об иных особенностях путешествия, обо всех конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт. Присоединяясь к условиям настоящего Договора, ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК удостоверяет полное ознакомление в наглядной и доступной форме с указанной информацией, в соответствии с Законом РФ от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Законами РФ от 2007, 2012, 2016, 2017гг. №12-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон «об основах туристской деятельности», Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ от 09.01.1996 г. №2-ФЗ «О защите прав потребителей». Если международными договорами РФ установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством РФ, применяются правила международных договоров.

8.2. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК проинформирован о порядке и времени встречи с сопровождающими в России и в стране пребывания, в том числе, и в аэропортах России и страны пребывания, о необходимых действиях при задержке вылета.

8.3. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК поручает БЮРО или третьим лицам от имени и за счет ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА передать документы в консульство (посольство) для оформления

въездных виз, оформить страховку, приобрести авиабилеты, иные билеты, при этом БЮРО не несет ответственности за ущерб, причиненный перевозчиком, страховщиком и иными контрагентами ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА. Перед заключением настоящего Договора ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК ознакомился с правилами страхования, страхования от невыезда страховой компании, получил информацию о наличии в стране пребывания страховых агентов или представительств страховой компании, их адресах и телефонах, о необходимых действиях при наступлении страхового случая. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК получил информацию о правилах, действующих у перевозчика, о его юридическом адресе и телефонах, в случае перевозки воздушным транспортом – о характере рейса (чартерный или иной).

8.4. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК понимает, что если перевозка осуществляется чартерным рейсом, то авиакомпания, осуществляющая данный чартерный рейс оставляет за собой право, без предупреждения пассажира, заменить воздушное судно, изменить расписание авиарейса, заменить пересадить на другой рейс, передать пассажира для перевозки другому перевозчику. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК проинформирован об условиях Договора перевозки, а также об условиях возврата и обмена билетов.

8.5. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК уведомлен в том, что при наличии у ТУРОПЕРАТОРА, через которого осуществляется бронирование туристского продукта, нескольких рейсов в день вылета по приобретенному туристскому продукту, и отказе ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА от дополнительной услуги «конкретизация рейса», при ее наличии, ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право посадить указанных в договоре ТУРИСТОВ\ЗАКАЗЧИКОВ на рейс по своему усмотрению и\или заменить авиакомпанию.

8.6. БЮРО отвечает по принятым на себя обязательствам только лично перед ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ за исключением случаев, когда к Договору прикладываются надлежащим образом оформленные доверенности, выданные ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ для присоединения к условиям настоящего договора третьими лицами.

8.7. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК понимает, что описания отелей в каталогах (интернет ресурсах) находящиеся в БЮРО, могут частично не соответствовать состоянию отелей на день приобретения туристского продукта и каталоги (интернет ресурсы) не являются частью настоящего договора. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК получил всю необходимую информацию об отеле, номере проживания, питании в отеле и в стране пребывания, квадратных метрах номера, состоянии пляжа (при его наличии), предметах интерьера в номере проживания, месте географическом расположении отеля, погодных условиях во время путешествия, обслуживающем персонале в отеле, экскурсиях, политической ситуации в стране и т.д.

8.8. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК понимает, что БЮРО и третьи лица могут лишь передать документы в Консульство\Посольство, которое не является контрагентом БЮРО, и в соответствии с международным правом не несет ответственности за действия, по оформлению и выдаче виз и паспортов, что БЮРО не является и не может являться ответственным лицом за выдачу виз - решение по выдаче виз принимает консульский отдел посольства суверенного государства.

8.9. Категория отеля, указанная в заявке и ваучере ТУРОПЕРАТОРА в ряде случаев, не являются официальной международной классификацией, и может подразумевать различный уровень сервиса в зависимости от страны местонахождения отеля.

8.10. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК проинформирован, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться\находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д.

8.11. В случае, если по прибытию в иностранное государство туристы не регистрируются в отеле, в котором для них БЮРО забронировано проживание, забронированные для них места могут быть аннулированы отелем. В данном случае компенсация ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ не производится

8.12. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК прошел инструктаж по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний, получил памятку санитарно-эпидемиологического надзора, памятку по стране пребывания, памятку по правилам пребывания за границей;

8.13. Реализуемый по настоящему договору туристский продукт и отдельные, входящие в его состав услуги, и используемые для их описания аббревиатуры и сокращения, могут иметь особенности и характеристики, обусловленные международными обычаями и обыкновениями в области туризма, правилами страны временного пребывания туристов и правилами воздушной перевозки туристов, входящей в состав туристского продукта.

8.14. БЮРО при заключении настоящего Договора проинформировало ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА о том, что в отдельных случаях возможна замена иностранным туроператором\туроператором в сфере внутреннего туризма услуг, входящих в туристский продукт (в том числе ТУРОПЕРАТОР вправе в любой момент заменить отель), при условии сохранения класса услуг по ранее

оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса без проведения дополнительной оплаты, а также при условии соблюдения сроков тура. Такие изменения не являются изменением туристского продукта. Категория отеля устанавливается официальными органами страны места расположения отеля, отель отвечает исключительно требованиям страны (места) нахождения отеля. Сроки тура исчисляются в днях, началом тура является момент регистрации билетов на самолет

8.15. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК проинформирован БЮРО о специальных турах или специальных акциях ТУРОПЕРАТОРОВ под общим названием ФОРТУНА/FORTUNA (в зависимости от ТУРОПЕРАТОРА, название акции может меняться на SUNMAR/CORAL FORTUNA/MINIMUM, TEZ EXPRESS и др.). Бронирование осуществляется в отель выбранной ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ категории, с указанием определенного региона расположения отеля, типа питания, но без наименования конкретного отеля. В туристском ваучере указываются категория отеля и концепция питания как ФОРТУНА/FORTUNA (могут быть вариации в зависимости от ТУРОПЕРАТОРА, оказывающего услуги по приобретенному туру). Отели, участвующие в специальной акции ТУРОПЕРАТОРА, могут располагаться как в пешей, так и в наземной транспортной удаленности от моря/центра города горда, в зависимости от типа выбранного отдыха, могут не включать питание, наличие кондиционера в номере, а также могут не предоставлять некоторые сервисы. Информирование о названии отеля производится по прибытии в страну отдыха. Выбор туристом конкретного отеля и/или его местоположения не предусматривается. В случае бронирования БЮРО такого тура по заданию ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, он подтверждает свое согласие с вышеописанными условиями специальной акции ТУРОПЕРАТОРА.

8.16. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК подтверждает свое согласие с тем, что под невозможностью исполнения настоящего договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, понимаются любые события или действия, препятствующие осуществлению тура, находящиеся вне сферы контроля БЮРО или ТУРОПЕРАТОРА:

- действия консульских, пограничных, таможенных и иных служб РФ и иностранных государств (в т.ч. отказы в выдаче въездных виз, либо их выдача в иные сроки, чем те, которые необходимы для осуществления путешествия);
- болезнь или смерть ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА;
- обстоятельства непреодолимой силы.

9. СТРАХОВАНИЕ

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

9.2. Даже если страховка не является обязательным требованием для посещения какой-либо страны, БЮРО настоятельно рекомендует ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ заказать медицинскую страховку, в противном случае БЮРО не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев с ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ, покрытие которых, как правило, обеспечивается страховым полисом.

9.3. В случае отсутствия страхового полиса у ТУРИСТА во время путешествия, расходы на оказание медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации он и другие туристы, описанные в настоящем договоре, несут самостоятельно.

9.4. Отказ ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА от страхования означает, что расходы при возможном наступлении обстоятельств, от которых ему было предложено застраховаться, он и другие туристы, описанные в настоящем договоре, несут самостоятельно.

9.5. БЮРО настоятельно рекомендует всем туристам, описанным в настоящем договоре, застраховать за 14 дней до вылета другие риски, связанные с совершением путешествия: страхование от несчастного случая, на случай потери багажа, а также во избежание материальных убытков в случае непредвиденного отказа от туристского продукта, в визовые страны страхование на случай невозможности совершить поездку.

9.6. В случае оформления страхования, все дальнейшие отношения со страховой организацией (вопросы выплат при наступлении страховых случаев и т.п.) ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК осуществляет самостоятельно, в соответствии с правилами, установленными страховой организацией.

10. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

10.1. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств по настоящему Договору, если они явились следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые СТОРОНЫ не могли предвидеть: войны, забастовки, перевороты, террористические акты, стихийные бедствия, принятие органом государственной власти решения, повлекшие за собой невозможность исполнения настоящего Договора и т.п.

10.2. При наступлении указанных в п. 10.1. настоящего Договора обстоятельств СТОРОНА, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна немедленно надлежащим образом известить другую СТОРОНУ.

10.3. Указанные в п. 10.1. настоящего Договора обстоятельства должны быть документально подтверждены соответствующими службами и органами государственной власти (иными компетентными органами) страны, где они наступают.

11. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

11.1. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК имеет право в любое время расторгнуть настоящий Договор. Договор считается расторгнутым после письменного уведомления БЮРО со СТОРОНЫ ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА. В данном случае ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК, обязуется возместить фактически понесенные расходы БЮРО и ТУРОПЕРАТОРА.

11.2. БЮРО может расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случае не надлежащего исполнения обязательств ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ по настоящему договору. При этом, ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИКУ возвращаются все денежные средства, оплаченные БЮРО за минусом фактически понесенных расходов БЮРО и ТУРОПЕРАТОРА, а также, сервисного сбора БЮРО. Если сумма фактически понесенных расходов БЮРО превышает сумму, внесенную ТУРИСТОМ\ЗАКАЗЧИКОМ предварительного платежа, ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК обязан доплатить БЮРО недостающие денежные средства в течение 3 дней со дня расторжения настоящего договора.

11.3. Расчет фактически понесенных затрат БЮРО и\или ТУРОПЕРАТОРА, в случае расторжения договора по подтвержденному ТУРОПЕРАТОРОМ туру, делается только после подтверждения аннуляции тура ТУРОПЕРАТОРОМ.

11.4. При расчете фактически понесенных затрат ТУРОПЕРАТОРА в случае отказа ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА и\или туриста от тура, день начала аннулируемого тура при подсчете сроков до его начала, ТУРОПЕРАТОРОМ не учитывается.

11.5. При отказе ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИКУ и\или туристу, указанному в настоящем договоре, в выдаче въездной визы посольством\консульством иностранного государства (а также посольствами\консульствами стран транзитного проезда), настоящий Договор автоматически расторгается. Возврат денежных средств ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИКУ в данном случае возвращается за минусом фактически понесенных расходов БЮРО и\или ТУРОПЕРАТОРА, а также, сервисного сбора БЮРО.

11.6. В случае досрочного расторжения договора по инициативе ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, но после совершения оплаты турпродукта\туристской услуги со СТОРОНЫ БЮРО ТУРОПЕРАТОРУ возврат денежных средств ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИКУ может быть осуществлен только после возврата денежных средств со СТОРОНЫ ТУРОПЕРАТОРА в БЮРО. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК уведомлен в том, что возврат денежных средств со СТОРОНЫ ТУРОПЕРАТОРА возможен в том числе и после даты окончания ранее забронированного и оплаченного тура или срока оказания ранее забронированной и оплаченной туристской услуги, но не позднее 3 рабочих дней. Возврат денежных средств ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИКУ в данном случае возвращается за минусом фактически понесенных расходов БЮРО и\или ТУРОПЕРАТОРА, а также, сервисного сбора БЮРО.

11.7. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили СТОРОНЫ при заключении настоящего Договора. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в п.1 настоящего договора;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов и\или существенное изменение стоимости тура; невозможность совершения тура по не зависящим от ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА обстоятельствам (болезнь ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Сторона, решившая требовать изменения договора, уведомляет об этом другую Сторону не позднее чем через 5 (пять) дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае СТОРОНЫ вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за тур, изменения сроков поездки и т.п.), а если это невозможно, ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК вправе требовать возврата стоимости тура. ТУРИСТ\ЗАКАЗЧИК уведомлен, что в соответствии с действующим

законодательством, указанный возврат производится за вычетом фактически понесенных расходов БЮРО.

11.8. В случае неоказания или ненадлежащего оказания ТУРОПЕРАТОРОМ услуг, входящих в туристский продукт, ТУРИСТУ\ЗАКАЗЧИКУ рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию ТУРОПЕРАТОРУ, который обязан дать официальный ответ на нее в установленный действующим законодательством РФ срок.

11.9. В случае если претензия не связана с качеством туристского продукта, а обусловлена требованиями к БЮРО, она должна предъявляться в письменной форме по адресу БЮРО в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежит рассмотрению БЮРО в течение 10 дней со дня получения претензии.

11.10. СТОРОНЫ пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (ТУРОПЕРАТОРОМ, органом гос. власти и т.п.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию\рекламацию Заказчик ожидает ответа на претензию\рекламацию до получения БЮРО надлежащим образом оформленного ответа.

11.11. В претензии ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА указываются: фамилия, имя и отчество ТУРИСТА\ЗАКАЗЧИКА, сведения обо всех туристах, использовавших турпродукт по Договору. К претензии Заказчик обязательно должен приложить копию договора реализации туристского продукта и копию документа, подтверждающего полную оплату турпродукта. В случае отсутствия этих документов БЮРО вправе не рассматривать претензию вплоть до момента предоставления таких документов.

11.12. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

12.1. В порядке ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» с целью бронирования туристского продукта и исполнения определенных СТОРОНАМИ условий договора о реализации туристского продукта (агентского договора, , а также в целях предоставления услуг, входящих в состав тура (в т.ч. оформления виз, проездных документов на транспорте, бронирования размещения, оформления договора добровольного страхования) на период действия настоящего договора, свободно, своей волей и в своих интересах ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ даёт свое согласие ТУРОПЕРАТОРУ, указанному в п. 4 настоящего договора, а также БЮРО осуществляющему обработку персональных данных по поручению оператора, на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку, в т.ч., но, не ограничиваясь, передачу (в т.ч. трансграничную передачу, в т.ч., но, не ограничиваясь, на трансграничную передачу персональных данных на территории стран, не обеспечивающих адекватную защиту персональных данных) персональных данных (фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, биометрические персональные данные, содержащиеся в заграничном паспорте Российской Федерации) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в заграничном паспорте; сведения, запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы) то есть на совершение действий, предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона "О персональных данных", а также персональных данных лиц, законным представителем которых он является. ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ извещен о том, что настоящее согласие может быть отозвано письменным уведомлением, направленным БЮРО. В этом случае персональные данные будут уничтожены в течение 3 рабочих дней с даты поступления уведомления, а их обработка прекращена. ЗАКАЗЧИК\ТУРИСТ подтверждает, что ознакомлен(а) с правами субъектов персональных данных, закрепленными в главе 3 ФЗ «О персональных данных».

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания ЗАКАЗЧИКОМ заявления о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта и действует до исполнения СТОРОНАМИ всех указанных в нем взаимных обязательств.

13.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

13.3. Настоящий Договор размещен на сайте www.moihottur.ru и имеет равную юридическую силу для каждой из СТОРОН.

13.4. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями на весь срок договора.

13.5. При наличии нескольких приложений к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, обладающих одним номером, действительным считается приложение, подписанное последним.

13.6. По настоящему договору БЮРО не ограничено в сделках с третьими лицами.

13.7. СТОРОНЫ признают, что обмен любыми документами по факсимильной связи, через электронную почту и «мессенджеры» Viber, WhatsApp, Telegram, Skype (посредством интернета) имеют полную юридическую силу до момента подписания и обмена СТОРОНАМИ этих документов на бумажных носителях. Официальные адреса электронной почты и телефоны ЗАКАЗЧИК указывает в заявлении о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, а БЮРО - в Приложении №1 к нему. СТОРОНЫ подтверждают, что доступ к адресу электронной почты и аккаунтам мессенджеров с номерами, указанными в реквизитах, третьи лица не имеют и не могли иметь. Обмен голосовыми сообщениями по телефону, либо через мессенджеры также имеет полную юридическую силу, аналогично переписке при наличии подтверждающих записей.

13.8. БЮРО вправе (но не обязано) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки ТУРИСТУ/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 ТУРИСТА/ЗАКАЗЧИКА, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, Viber, WhatsApp, Telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте БЮРО или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи.

13.9. Все приложения и дополнения к заявлению о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта являются неотъемлемой частью настоящего договора 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 пунктами 13.8., 13.10. настоящего договора).

13.10. Совершение ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, – 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, получение ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ информации по договору, а также согласие ТУРИСТА/ЗАКАЗЧИКА с изменениями к договору, при наличии таких изменений, отраженных в текстовом виде и переданных ТУРИСТУ/ЗАКАЗЧИКУ по одному и/или нескольким каналам связи, указанных в п.13.7 настоящего договора.

13.11. Места, предназначенные для подписи ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ в заявлении о присоединении к Стандартным условиям договора о реализации туристского продукта, могут быть использованы для проставления ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ по требованию БЮРО) при заключении договора в электронной форме.

13.12. В связи с тем, что даты начала и окончания путешествия определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок пребывания туристов в средстве размещения (далее «отель»), указанным в настоящем договоре, определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом ТУРОПЕРАТОРОМ, независимо от их совпадения\несовпадения с датами начала\окончания путешествия, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией. В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение туристов в отеле осуществляется с 14:00 дня (по времени местонахождения отеля). Правилами отеля может быть установлено и более позднее время заселения. Выселение туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 дня последней даты пребывания отеля, указанной в ваучере ТУРОПЕРАТОРА, правилами отеля может быть установлено и более раннее (в пределах 2-4 часов) выселение.

13.13. ТУРИСТ/ЗАКАЗЧИК проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что обязательства БЮРО считаются исполненными, а услуги БЮРО - оказанными с момента исполнения БЮРО обязанностей БЮРО, предусмотренных настоящим договором. ТУРИСТ/ЗАКАЗЧИК проинформирован и согласен с тем, что БЮРО является

посредником и не оказывает услуги по перевозке и размещению (оказание таких услуг обеспечивает ТУРОПЕРАТОР). ТУРИСТ/ЗАКАЗЧИК проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ оплат в связи с прекращением деятельности ТУРОПЕРАТОРА или иного поставщика услуг, банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования ТУРИСТА/ЗАКАЗЧИКА об отзыве платежа, осуществленного БЮРО, по причине исполнения БЮРО установленных законом и договором обязанностей турагента (то есть наличия факта оказания БЮРО услуг турагента) на момент прекращения деятельности ТУРОПЕРАТОРА или иного поставщика услуг и (или) на момент опротестования операции ТУРИСТОМ/ЗАКАЗЧИКОМ. ТУРИСТ/ЗАКАЗЧИК выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении БЮРО (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить БЮРО убытки или повлечь расходы БЮРО или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета БЮРО) в случае исполнения БЮРО своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, БЮРО и банк в последующем вправе обратиться с иском к ТУРИСТУ/ЗАКАЗЧИКУ о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

13.14. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденным Приказом Минкультуры России от 31.10.2016 N 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» (Зарегистрирован в Минюсте России 13.04.2017 N 46358). Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения к типовому договору внесены с согласия ТУРИСТА/ЗАКАЗЧИКА в порядке п. 5.2. типового договора и отражены в условиях настоящего договора.

13.15. Настоящим ЗАКАЗЧИК выражает свое согласие на получение от БЮРО рекламных материалов, связанных с продвижением товаров и услуг БЮРО, путем осуществления прямых контактов с использованием всех средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, СМС-рассылка, голосовая рассылка, рассылка электронных писем.

13.16. СТОРОНЫ понимают, что датой начала путешествия считается момент регистрации туристов на авиарейс.