

## Договор реализации туристского продукта (публичная оферта)

(соответствует типовому договору Ростуризма, утвержденному Приказом № 448-пр-20 от 27 ноября 2020 года)

**г. Челябинск**

Общество с ограниченной ответственностью "Туристическая Компания Аventura", в лице директора Ли Татьяны Францевны, действующей на основании Устава, от своего имени и по поручению Туроператора, предлагает заключить договор на указанных ниже условиях. Данный договор выполнен в визе публичной оферты и размещен на официальном сайте Турагента [www.ventura.su](http://www.ventura.su), в соответствии со ст. 435 ГК РФ.

Акцепт публичной оферты производится Заказчиком посредством выполнения Заказчиком полной или частичной оплаты по данному договору.

С момента акцепта оферты договор реализации продукта считается заключенным в письменной форме в соответствии со ст. 434 ГК РФ.

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

**Туристский продукт (Тур)** – комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

**Туристская услуга** – в настоящем Договоре подразумевается отдельно реализуемая услуга, а именно услуга по перевозке или размещению или любая иная.

**Заказчик** – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт/туристскую услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

**Турист** – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях, без занятия оплачиваемой деятельностью.

**Заявка** – это заказ, в котором определен конкретный перечень услуг, а Турагентом определен срок предоставления, стоимость, размер скидки и срок оплаты этих услуг Заказчиком. Требуется подтверждение Туроператора.

**Туроператор** – организация, осуществляющая деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, выбранная Заказчиком для реализации Туристского продукта по данному Договору.

Турагент – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации Туристского продукта, сформированного Туроператором.

**Категория отеля** – под категорий отеля стороны понимают категорию, которой соответствует отель по официально существующей в стране пребывания классификации, или, в случае отсутствия таковой, по его соответствию общепринятой звездной классификации, степень соответствия которой определяется Туроператором самостоятельно по каталогам или проспектам отеля. В этом случае классификация отеля является условной и носит ориентировочный характер. Индивидуальная оценка класса отеля Турагентом не является основанием для предъявления претензий.

**Типы размещения**, выбранные клиентом для проживания: **Single (SGL)** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает один человек; **DbI** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека; **• Twin** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека на отдельных кроватях; **Extra bed (EXB)** – дополнительная кровать (**обычно раскладушка с матрасом**, софа) устанавливаемая в той же комнате дополнительно для проживания третьего (четвертого) человека; **Triple** – тип размещения, при котором в номере проживает три человека. **Suite** – обычно номер в отеле с выделенной зоной для отдыха; **Apt** – апартаменты с одной или несколькими комнатами; **Chalet** – отдельный дом с двумя и более комнатами; **Bglw** – бунгало; **Villa** – вилла;

**Check out** – время выписки из отеля (обычно в 12:00); **Check in** – время заселения в отель (обычно в 14:00).

**Цена** туристского продукта устанавливается Туроператором исходя из количества ночей проживания с 14-00 дня заселения в отель до 12-00 дня выписки из отеля. Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле.

**Reception** – стойка регистрации. **Mini bar** – мини бар в комнате. **Pool bar** – бар при бассейне.

**Тип питания**, выбранный клиентом: **EP, RO, AO** – без питания, **BB** – только завтрак, **HB** – завтрак и ужин или завтрак и обед в зависимости от концепции питания отеля, **FB** – завтрак, обед, ужин. Во время обеда и ужина все напитки, заказываемые клиентом, оплачиваются им на месте дополнительно. **All inclusive** – всё включено – полный пансион + напитки и другие услуги отеля (перечень напитков, услуг и времени их предоставления регулируется на усмотрение конкретного отеля). Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются отелем и субъективной оценке не подлежат.

**Трансфер (TRF)** – услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну до места его размещения.

**Туристская документация** (комплект документов) – туристский ваучер, авиабилет, страховой полис, памяткой (конкретный перечень зависит от оплаченных в соответствии с условиями настоящего договора услуг).

**Туристский ваучер** – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающих факт их оказания.

**Бронь** – закрепление за определенным туристом (пассажирам) мест в гостиницах или на транспортных средствах, на определенную дату.

### 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Турагент обязуется забронировать у Туроператора, оплатить и передать Заказчику документы (ваучер, маршрутные квитанции авиабилетов, медицинскую страховку), необходимые для получения Заказчиком комплекса туристских услуг, входящих в туристский продукт (далее – «Туристский продукт», «Турпродукт», «Услуги»), сформированные Туроператором, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта, сведения о Заказчике и Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение № 2 к настоящему Договору), которое направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.3. Информация о Туроператоре указана в Приложении № 1 к настоящему Договору, которое направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.4. Все отдельные туристские услуги и услуги, входящие в состав тура, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны Туроператора. Услуги считаются подтвержденными с момента получения соответствующего подтверждения Турагентом от Туроператора посредством электронной почты либо иного способа связи, установленного для получения подтверждения. Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении либо не подтверждении услуг по телефону устно, посредством отправки смс, социальных сетей, различных мессенджеров, по электронной почте либо лично. Обязанность получить информацию о подтверждении либо не подтверждении услуг возложена на Заказчика. Максимальный срок подтверждения – 5 рабочих дней. В случае не подтверждения услуг Туроператором данный Договор считается незаключенным.

### 2. Общая цена и порядок оплаты

2.1. Стоимость Туристского продукта по настоящему Договору соответствует сумме, указанной в Заявке (Приложение №2).

2.2. Оплата производится в рублях. Моментом оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента либо дата расчета наличными денежными средствами через кассу Турагента. В случае, если стоимость Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение стоимости Туристского продукта, включая, но не ограничиваясь: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива; изменение курсов валют в сторону повышения; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу.

2.3. Полная оплата по Договору должна быть произведена не позднее \_\_\_\_\_.

2.4. В случае нарушения Заказчиком условий по полной оплате Договора (в том числе нарушения срока полной или частичной оплаты, указанного в п. 2.3. Договора) Турагент вправе аннулировать бронирование, вернув Заказчику оплаченную сумму за вычетом фактически понесенных расходов, уведомив Заказчика об аннуляции бронирования в разумные сроки.

2.5. Вознаграждение Турагента по настоящему договору оплачивается Туроператором и состоит из разницы между стоимостью оплаченного Заказчиком турпродукта и суммой денежных средств, перечисленных Турагентом Туроператору либо третьему лицу (агенту, центру бронирования), привлеченному Туроператором для бронирования и получения оплаты за турпродукт.

### 3. Взаимодействие Сторон

#### 3.1. Турагент обязан:

3.1.1. предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением «Заявка на бронирование» (Приложение N 2 к настоящему Договору), ознакомить с условиями отказа или внесения изменений в подтвержденное бронирование.

3.1.2. не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, маршрутную квитанцию авиабилета, страховой полис и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в случае если данные документы были сформированы и выданы Туроператором. Допускается передача документов посредством отправки их на электронную почту Заказчика, указанную в реквизитах Договора.

3.1.3. при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

3.1.4. выдать Заказчику, приобретающему Услугу по перевозке, оказываемую Турагентом отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

3.1.5. выдать Заказчику, приобретающему Туристскую услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

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

3.1.7. обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

3.1.8. согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (Приложение N 2 к Договору) посредством отправки Туроператору соответствующей заявки на бронирование. Порядок отправки заявки на бронирование определяется договором между Турагентом и Туроператором, либо обычаями делового оборота, сложившимися между Турагентом и Туроператором.

3.1.9. передать денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом, либо третьему лицу (агенту туроператора, центру бронирования) в порядке, предусмотренном договором между третьим лицом, уполномоченным на бронирование туров Туроператора, и Турагентом.

#### 3.2. Турагент вправе:

3.2.1. в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование с применением последствий расторжения договора, а именно удержанием фактически понесенных расходов, а также иных последствий, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.2. производить бронирование и оплату услуг по данному Договору через третьих лиц (агента туроператора, центр бронирования) без предварительного согласования с Заказчиком.

#### 3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. оплатить Туристский продукт в соответствии с условиями Договора;

3.3.2. довести до Туристов все условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе сведения о Туроператоре, а также передать Туристам документы, полученные от Турагента для совершения путешествия;

3.3.3. предоставить Турагенту необходимые для оформления визы (если для въезда в страну требуется виза), документы (общегражданский заграничный паспорт, фотографии, анкетные данные и др.) в сроки, определяемые Турагентом по согласованию с Заказчиком в каждом конкретном случае.

3.3.4. своевременно предоставить Турагенту надлежащим образом оформленный общегражданский заграничный паспорт (для путешествия по Российской Федерации, предоставляют паспорта гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении).

3.3.5. предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения настоящего Договора.

3.3.6. уточнять любым доступным способом за 12 (двенадцать) часов до начала оказания туруслуг у Турагента информацию о времени и месте начала тура/оказания услуги;

3.3.7. уточнить перед заключением Договора в Федеральной службе судебных приставов, Пограничной службе РФ, а также в других компетентных органах наличие ограничения у туристов на выезд из РФ, нести самостоятельную ответственность за наличие либо отсутствие такого ограничения.

3.3.8. указать в договоре действующие контактные телефоны, а также указать другие доступные способы связи для всех туристов, указанных в договоре, а также обеспечить их доступность и работоспособность с момента заключения договора и до момента завершения туристической поездки. В случае, если Турагент либо Туроператор лишены возможности в любой момент времени связаться с Заказчиком или Туристами по указанным телефонам, либо с помощью иных способов связи, ответственность за все возникшие неблагоприятные последствия и возможные убытки несет Заказчик, а также сами Туристы.

#### 3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.4.1. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

3.4.2. соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда, в том числе соблюдать требования санитарно-эпидемиологического, медицинского и иного ограничительного характера, контролировать и проверять свое самочувствие, при малейших признаках заболевания – принять меры для надлежащего лечения;

3.4.3. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

3.4.4. иметь личные документы, оформленные в соответствии с законами посещаемой страны и Российской Федерации.

#### 3.5. Заказчик вправе:

3.5.1. получить по письменному запросу копию документа, подтверждающего внесение сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

3.5.2. получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

3.5.3. требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.5.4. обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда при наступлении законных оснований для такого обращения;

3.5.5. 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;

3.5.6. предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора (указана в Приложении № 1), 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;

3.5.7. предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежные 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;

3.5.8. 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.

#### 3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.6.1. 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;

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

3.6.3. обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской

помощи;

3.6.4. обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

3.6.5. возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.6.6. содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

3.6.7. беспрепятственный доступ к средствам связи;

3.6.7. получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.7. Туроператор обязан:

3.7.1. оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком; под третьими лицами, в том числе, понимаются любые партнеры Туроператора: авиакомпании, отели и объекты размещения, страховые компании, транспортные компании, а также агенты, субагенты (центры бронирования), с которыми у Туроператора имеются договорные отношения.

3.7.2. нести полную и всестороннюю ответственность за надлежащее либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации турпродукта, включая ответственность за действия третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения обязательств по договору реализации турпродукта.

#### **4. Ответственность Сторон**

4.1. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор является непосредственным исполнителем, оказывающим услуги, входящие в турпродукт, и несет ответственность перед Заказчиком-потребителем вне зависимости от того, с кем заключен договор реализации турпродукта, что означает право Заказчика напрямую обращаться к Туроператору с заявлениями и претензиями любого характера, минуя лицо, с которым у Заказчика заключен Договор.

#### 4.2. Туроператор и Турагент не несут ответственности:

4.2.1. за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Турагентом либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Турагента и Туроператора, а также части выполненной Турагентом и Туроператором работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

4.2.2. за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Турагентом и Туроператором своих обязательств по Договору, в том числе при наличии у Туриста ограничения на выезд за пределы РФ, наложенный судебным приставом-исполнителем в рамках исполнительного производства;

4.2.3. за утрату Заказчиком (Туристом) проездных, страховых и иных документов;

4.2.4. за опоздание Заказчика на регистрацию в аэропорту (порту, вокзале, автостанции);

4.2.5. за недействительность загранпаспорта Заказчика,

4.2.6. за утерю или кражу багажа, иных вещей, денег, ценностей;

4.2.7. за нарушение Заказчиком правил поведения на транспорте, повлекших за собой снятие Заказчика с рейса.

4.2.8. за любые последствия, связанные с выбором и согласованием между Турагентом и Заказчиком Туроператора, формирующего и реализующего Туристский продукт по Договору, в случае ненадлежащего исполнения обязательств Туроператором, прекращения или приостановки его деятельности, исключения его из реестра туроператоров и т.д.

4.2.9. за нарушение либо несоблюдение Заказчиком требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения и т.д.). Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.

4.3. 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.

4.4. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть официально подтверждено компетентными государственными органами.

4.5. Лица до 18 лет, выезжающие за границу без сопровождения родителей или в сопровождении одного из родителей, обязаны иметь при себе необходимые для совершения поездки документы (нотариально заверенное разрешение родителей на выезд ребенка за пределы РФ, а также оригинал свидетельства о рождении). Заказчик несет полную ответственность за наличие данных документов у указанных лиц, а также за правильность их оформления.

#### **5. Срок действия Договора, условия изменения и расторжения Договора**

5.1. Заказчик несет полную ответственность за достоверность сведений, указанных в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых документов, и, в связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.

5.2. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристом документов. В случае если для получения визы для въезда в страну временного пребывания необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик и/или турист обязуется явиться на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания. Заказчик и/или турист предупрежден о том, что Турагент не несет ответственности за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком и/или туристом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

5.3. Заказчик уведомлен о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных или требующих специального условия перевозки вещей указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиабилета. При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной, если Сторонами не установлено иное. Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по чартерному тарифу, установленные Перевозчиком. Заказчик уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. В соответствии с Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и/или туриста, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.

5.4. Незнание Заказчиком и/или туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

5.5. Турагент предупреждает Заказчика об отсутствии единой классификации отелей. В каталогах и на сайтах в сети Интернет категории отелей обозначены на усмотрение Туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания и может подразумевать различный уровень сервиса и набор услуг в зависимости от страны местонахождения отеля.

5.6. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае наличия противоречий, между информацией, содержащейся на сайте Турагента, а также в брошюрах,

проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Турагентом, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Турагента и информацией, содержащейся на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора, Заказчику следует руководствоваться информацией, предоставленной Туроператором.

5.7. Турагент и Туроператор, у которого забронирован тур, не несет ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и не выплачивает компенсацию за моральный ущерб при:

5.7.1. Несоблюдении Перевозчиком условий перевозки, а также возникших в связи с этим последствий, изменении ценовой политики Перевозчика, изменении тарифов на забронированные билеты, изменении в расписании авиарейсов/поездов/автобусов, осуществлении доставки и обеспечении сохранности багажа Заказчика, задержки или отмены авиарейсов/поездов/автобусов в связи с деятельностью Перевозчика, аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке. При перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени отправления и/или прибытия, замена авиарейсов/поездов/автобусов, места отправления и/или прибытия, утраты багажа) несет Перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7.2. Опоздании Заказчика на авиарейс/поезд/автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; нарушении Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшем за собой снятие Заказчика с авиарейса/поезда/автобуса.

5.7.3. Несоблюдении Страховщиком условий договора страхования (п. 7 настоящего Договора), а также возникших в связи с этим последствий.

5.7.4. Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям Заказчика и/или туриста и его субъективной оценке.

5.7.5. Изменении правил оформления и выдачи виз, отмене виз, отмене или задержке выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникших в связи с этим последствиях. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи. Порядок, сроки, возможность оформления визы для иностранных граждан, а также особые условия выдачи визы в отношении некоторых категорий граждан РФ уточняются Заказчиком самостоятельно в соответствующем посольстве/консульстве страны временного пребывания в РФ.

5.7.6. Не прохождении таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта (ов), либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Заказчика и/или туриста, или отсутствием или неправильным оформлением согласия на выезд несовершеннолетних за пределы РФ.

5.7.7. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и/или туристом загранпаспорта и иных документов.

5.7.8. Самостоятельным изменением Заказчиком и/или туристом отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика и/или туриста.

5.7.9. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с несоблюдением законодательства Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничных и таможенных правил Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правил перевозки пассажиров и багажа, правил общественного поведения и правил проживания в месте размещения, правил охраны природы, памятников истории и культуры, а также несоблюдения мер личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

5.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: стихийные бедствия, массовые заболевания/эпидемии/пандемии, наводнения, пожары, землетрясения и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств, запрет торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций, запрет на выполнение авиаперевозки в страну временного пребывания и других событий, подтвержденных соответствующими компетентными органами РФ и стран временного пребывания. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами. К обстоятельствам непреодолимой силы не относится отказ Заказчику в пересечении государственной границы, отказ/задержка в выдаче въездной визы компетентным органом иностранного государства и иные не относимые к обстоятельствам непреодолимой силы причины, повлекшие отказ Заказчика от исполнения Договора или сделавшие невозможным его исполнение Сторонами.

5.9. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности, срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п. 5.8 настоящего Договора. В случае невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменение или расторжение договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Стороны пришли к соглашению о том, что они освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием неисполнения своих обязательств третьей стороной, которые Стороны не могли ни контролировать, ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Под такими обстоятельствами понимаются, включая, но не ограничиваясь: технические и иные сбои в работе аэропортов, ж/д вокзалов и иных транспортных узлов, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей курьерскими службами, службами доставки и тп.

## **6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров**

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Турагенту для дальнейшей передачи Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации, либо к Туроператору, указанному в Приложении 1 к Договору.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туроператору через Турагента либо напрямую Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

## **7. Обработка персональных данных**

7.1. Заказчик своей волей разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных Заказчика и всех лиц (Туристов), от имени и в интересах которых Заказчик заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым Заказчик будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

7.2. Заказчик разрешает Турагенту и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта, заказанного Заказчиком, при этом обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда Заказчика, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

7.3. Турагент имеет право поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу, только на основании договора с этим другим лицом, обременив последнего договорными обязательствами принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных Заказчиков и безопасности персональных данных Заказчиков при их обработке.

7.4. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все эти лица предупреждены Турагентом об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого Туриста не требуется.

7.5. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный неисполнением им обязательств п. 7.4. настоящего Договора. Под ущербом в интересах данного пункта Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом, и которые были наложены на него из-за данных обстоятельств решениями официальных российских ведомств.

7.6. После окончания действия Договора Турагент должен незамедлительно прекратить обработку персональных данных Заказчика, и уничтожить соответствующие персональные данные

## **8. Особые условия**

8.1. Информировать, что в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей", Туроператор оставляет за собой право в исключительных случаях, во избежание срыва туристической поездки, осуществлять замену отеля на отель той же или более высокой категории, а также вносить изменения в программу тура, не меняя существенных условий и качества предлагаемых услуг. В случае несогласия с такой заменой Заказчик имеет право предъявлять требования напрямую Туроператору.

8.2. Авиакомпания или железная дорога, осуществляющая перевозку, несет перед Заказчиком (пассажиром) ответственность по всем вопросам, связанным с перевозкой клиента и его багажа до места назначения и обратно.

8.3. В соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении на месте неисполнения или ненадлежащего исполнения заказанных услуг, Заказчик должен в течение 48 часов уведомить об этом представителя Туроператора\Турагента для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней после окончания тура предъявить претензию в офис Турагента. Сумма компенсации неисполненных или ненадлежащее исполнение услуг, входящих в тур, будет определяться в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Все споры по настоящему договору разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Начало совершения путешествия Заказчиком означает, что он ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное описание оплачиваемого им Туристского продукта, понимает смысл и значение используемых в настоящем договоре, и в частности в «Заявке» (Приложение №2) и туристской документации, терминов и обозначений, а также то, что с Заказчиком проведен индивидуальный инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний в случае оформления тура в страну с неблагоприятной санитарно - эпидемиологической обстановкой.

8.6. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает полномочным и законным представителем всех лиц, поименованных в Заявке с любым статусом, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору. Подтверждение указанных полномочий является обязанностью Заказчика.

8.7. В случае оплаты услуг по данному Договору банковской картой, Заказчик обязуется не предъявлять в банк, выпустивший банковскую карту требований об отзыве платежа либо иных требований, связанных с оспариванием платежа, в случае получения от Турагента доказательств передачи денежных средств Туроператору. В случае неисполнения данного условия договора Турагент оставляет за собой право взыскать с Заказчика все возникшие у него расходы, связанные с последующей защитой своих прав и интересов.

#### 9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Договор представлен в форме публичной оферты, акцепт которой производится в соответствии со способами, указанными в преамбуле Договора. Передача информации, документов, переписка, изменения и дополнения в Договор, в том числе передача информации и документов в соответствии с п.3.1. Договора, осуществляются путем отображения соответствующей информации (загрузки документов) в личном кабинете Заказчика на сайте [www.aventura.su](http://www.aventura.su). Также передача информации, документов, внесение изменений в Договор могут быть осуществлены посредством отправки Турагентом Заказчику сообщений на указанную Заказчиком электронную почту, а также посредством смс-сообщений и сообщений в мессенджерах (viber, whatsapp, telegram). Документы, отправленные и полученные вышеописанными способами, приравниваются к документам, подписанным в простой письменной форме. Аналогичные способы подписания могут быть использованы и для подписания любых дополнительных соглашений и приложений к договору. Получение Заказчиком Приложения №1 и Приложения №2 любым из способов, указанных в данном разделе, означает согласие с содержанием данных приложений, если Заказчик не заявит возражения по поводу их содержания в течение 24 часов с момента получения таких приложений.

9.2. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего Договора в целом.

9.3. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

9.4. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

9.5. Заказчик предоставляет Турагенту для оперативной связи следующие реквизиты:

Тел.	
E-mail	

При этом Заказчик подтверждает и гарантирует, что Турагент в любое время, как до начала путешествия, так и в течении путешествия, сможет связаться с Заказчиком по указанным выше контактным данным. Ответственность в случае наступления негативных последствий из-за того, что указанные выше контактные данные окажутся не действительными и Турагент не сможет связаться с Заказчиком, Заказчик полностью берет на себя.

#### 10. Реквизиты турагента

**Турагент:** Общество с ограниченной ответственностью "Туристическая Компания Аventura" (ООО "ТК Аventura")  
 Местонахождение: 454092, город Челябинск ул.Курчатова д.16 неж. пом. 150  
 Почтовый адрес: 454092, город Челябинск ул.Курчатова д.16 неж. пом. 150  
 ИНН/КПП 7451407352/745101001  
 р.сч. 40702810310000772804 к.сч. 30101810145250000974  
 БИК 044525974 в АО "ТИНЬКОФФ БАНК"  
 т/факс +73512141101 e-mail [buh@aventura.su](mailto:buh@aventura.su)  
 Сайт: [www.aventura.su](http://www.aventura.su)

**Сведения о Туроператоре:**

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Реестровый номер	
Телефон / факс	
Электронная почта / Сайт	

Реестровый номер турагента	
Реквизиты договора, заключенного между туроператором и турагентом	

**Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение:**

Способ финансового обеспечения	
Вид и размер финансового обеспечения	
Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии	
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	
Адрес (местонахождение)	
Почтовый адрес	

**Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма:**

Наименование объединения	Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон	+7 (499) 678-12-03
Электронная почта / Сайт	Эл.почта: <a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a> Сайт: <a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

**СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:****Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.**

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

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.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

неисполнение обязательств по оказанию Туристу входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты 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.

**Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.**

В случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", турист имеет возможность обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований 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.

В требовании Туриста указываются:

фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком);

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

номер договора и дата его заключения;

наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование Агентства; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации;

в случае если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или

ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

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.

К требованию Туриста к гаранту прикладываются также копия 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».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением вышеуказанных.

Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

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.

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

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу, если Турист обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

**Дополнительные условия могут быть указаны на сайте туроператора и являются частью сделки.**

Сведения об ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»

Постановление от 23 марта 2013 г. №254 О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2013 г. N 162 г. Москва "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда". 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. Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров. Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

**Оказание экстренной помощи включает в себя:**

1. перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка);
2. обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;
3. доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
4. организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;
5. обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
6. обеспечение хранения багажа.

**Обращение туриста должно содержать следующую информацию:** фамилия, имя и отчество туриста (туристов); адрес места нахождения туриста (туристов); номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (а); контактная информация автора обращения; обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

## Заявка (лист бронирования)

## 1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

#	ФИО	Номер паспорта	Номер З/П	Дата рождения
1				
2				

Итого: .

## 2. Программа пребывания и маршрут путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание

## 3. Средство размещения:

Отель	Кол-во звезд	Страна, город	Тип номера	Питание	Даты	Туристы

В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 12:00 (по времени места нахождения отеля). Правилами отеля может быть установлено и более позднее (в пределах 2-4 часов) время заселения. Выселение Туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле, указанной в ваучере Туроператора. Срок оказания услуг по размещению рассчитывается Туроператором исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается Заказчиком, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются часами и минутами. В случае освобождения Заказчиком номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от Заказчика дополнительную оплату, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

## 4. Экскурсионная программа:

## 5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

	Кол-во человек	Дата

## 6. Страхование:

Страховка	Кол-во человек	Даты

## 7. Визовое оформление:

## 8. Информация об услугах перевозки:\*

Маршрут	Транспортная компания	Номер рейса	Время отправления / прибытия	Дата отправления / прибытия

\*Дополнительные услуги, предоставляемые при перевозке, указываются в билете.

## 9. Иные дополнительные услуги:

## 10. Общая цена Туристского продукта:

\* Цена договора указана в у.е. с информационной целью.

## 11. Дополнительная информация о туристском продукте и иная информация.

При заключении договора Заказчику передана информация:

• об опасностях, с которыми Турист(ы) (экскурсант(ы)) может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в



соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист(ы) предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных и паразитарных заболеваний и о мерах их личной профилактики;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, в том числе для иностранных граждан, 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);
- 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 (экскурсant) 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 (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсantов), в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсantов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- 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 среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- о необходимости наличия у Туристов необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличие нотариально заверенного заявления от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);
- о том, что, если Туроператор по условиям настоящего договора оказывает Заказчику содействие в оформлении визы для въезда в страну и/или выезда из страны временного пребывания, Турист(ы) обязан использовать указанную визу только в туристских целях;
- о потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и/или гида–переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает право временного ограничения граждан Российской Федерации на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;
- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика (Туристов) вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования);
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);
- о возможности Заказчика (Туриста) добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с путешествием и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- о порядке и сроках обращения за помощью к страховой компании, о необходимости обращаться непосредственно по номерам телефонов, указанным в настоящем договоре и/или договоре страхования, а также о наличии всей информации, необходимой и достаточной в соответствии с нормами действующего законодательства, включая, но не ограничиваясь, информацией о правилах определения страхового случая, действиях, необходимых к совершению при его наступлении, дополнительных контактных данных страховой организации и пр., непосредственно в заключаемом с Заказчиком и/или туристом договоре страхования, а также на интернет-сайте страховой компании, а также аналогичные сведения, необходимые для обращения с требованием денежной суммы по банковской гарантии;
- о членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении Туроператоров в сфере выездного туризма;
- о возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи к объединению Туроператоров, а также о порядке обращения в объединение Туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ»), включая сведения о способах связи с ним;
- 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 Заказчику;
- о возможности Заказчика и/или Туриста обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора.

С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной вышеуказанной информацией Заказчик ознакомлен в полном объеме.