

## ДОГОВОР № 112

г.Новосибирск

01.02.2021

Общество с ограниченной ответственностью «ТОП ТРЭВЕЛ», именуемое в дальнейшем «АГЕНТСТВО», в лице, действующей на основании доверенности, с одной стороны, и **Иванов Иван Иванович**, именуемый(-ая) в дальнейшем «КЛИЕНТ», с другой стороны, при совместном упоминании — «СТОРОНЫ», заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. АГЕНТСТВО, действующее по поручению ТУРОПЕРАТОРА на основании заключенного между ТУРОПЕРАТОРОМ и АГЕНТСТВОМ договора (реквизиты которого указаны в Приложении №2 к настоящему Договору), обязуется по заказу КЛИЕНТА оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные Договором, а КЛИЕНТ обязуется оплатить эти услуги. Перечень заказанных КЛИЕНТОМ услуг, входящих в туристский продукт, содержится в Приложении №1 настоящего Договора. Везде, где по тексту Договора указан КЛИЕНТ, имеются в виду также третьи лица (туристы), указанные в Приложении №1, в интересах которых действует КЛИЕНТ.

1.2. Туристский продукт, отвечающий указанным в Приложении №1 требованиям КЛИЕНТА, формируется ТУРОПЕРАТОРОМ. Предусмотренные действующим законодательством сведения о Туроператоре, по поручению которого действует АГЕНТСТВО — полное наименование, реестровый номер туроператора, сведения его финансовом обеспечении/банковской гарантии указаны в Приложении №2 к Договору. ТУРОПЕРАТОР является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание КЛИЕНТУ во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед КЛИЕНТОМ ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание КЛИЕНТУ услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Информация о членстве в объединении туроператоров в сфере выездного туризма, а также о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи указана в Приложении №2 к настоящему Договору.

1.3. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить:

услуги по размещению

- услуги по перевозке, трансфер
- экскурсионные услуги
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу
- содействие в передаче документов для оформления визы
- иные услуги, указанные в Приложении №1

1.4. АГЕНТСТВО предоставляет КЛИЕНТУ достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются КЛИЕНТУ третьими лицами — ТУРОПЕРАТОРОМ, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

### 2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АГЕНТСТВА

2.1. АГЕНТСТВО обязано:

2.1.1. Оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта Туроператору с целью его реализации Клиенту, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором и договором, заключенным между АГЕНТСТВОМ и ТУРОПЕРАТОРОМ.

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

2.1.3. По просьбе КЛИЕНТА и за его счет 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 в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

2.1.4. Предоставить КЛИЕНТУ достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, обеспечивающую возможность его правильного выбора, предусмотренную Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452.

2.1.5. В случае исполнения КЛИЕНТОМ обязательств по оплате туристского продукта не позднее 24 часов до начала путешествия (а в случае согласия КЛИЕНТА - в аэропорту за 3 часа до вылета рейса) передать КЛИЕНТУ оригинал настоящего Договора, документы, удостоверяющие право КЛИЕНТА на получение услуг, входящих в туристский продукт либо услуг по перевозке или размещению в гостинице или ином средстве размещения, оказываемые Туроператором отдельно (ваучер и другие), а также иные документы, необходимые КЛИЕНТУ для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку 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). При оформлении билета в электронном виде выдать КЛИЕНТУ выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. Право передачи документов, подтверждающих право КЛИЕНТА на получение услуг, может быть делегировано Туроператору, о чем КЛИЕНТ извещается в устной или письменной форме.

2.1.6. Информировать КЛИЕНТА обо всех изменениях в программе тура.

2.1.7. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных КЛИЕНТА, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.8. Уведомить ТУРОПЕРАТОРА о заключении настоящего Договора.

2.1.9. Согласовать с ТУРОПЕРАТОРОМ, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) в соответствии с заказом КЛИЕНТА - Заявкой на бронирование (приложение №1 к настоящему Договору).

2.1.10. Передать денежные средства, полученные от КЛИЕНТА ТУРОПЕРАТОРУ в порядке, установленном договором, заключенным между АГЕНТСТВОМ и ТУРОПЕРАТОРОМ.

## 2.2. АГЕНТСТВО вправе:

2.2.1. Отказаться от исполнения Договора в случае нарушения КЛИЕНТОМ установленного Договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления КЛИЕНТОМ сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения КЛИЕНТОМ иных обязанностей, установленных настоящим Договором с применением последствий, предусмотренных п. 7.1. настоящего Договора.

## 3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА.

### 3.1. КЛИЕНТ обязан:

3.1.1. В полном объеме довести до сведения лиц, указанных в Приложении №1, информацию, изложенную в настоящем Договоре, в том числе о потребительских свойствах туристского продукта, а также передать все полученные от АГЕНТСТВА (либо Туроператора) документы, рекомендации и инструкции по предстоящему туру.

3.1.2. Произвести своевременную оплату тура на условиях и в размере, указанных в разделе 4 настоящего Договора.

3.1.3. В установленный АГЕНТСТВОМ срок, но не позднее - предоставить АГЕНТСТВУ комплект необходимых для исполнения настоящего Договора документов, а также сообщить все необходимые сведения. О конкретном перечне необходимых документов и сведений КЛИЕНТ уведомляется устно или письменно при заключении настоящего Договора. Подписанием настоящего Договора КЛИЕНТ подтверждает, что ознакомлен с перечнем документов и сведений, необходимых для исполнения Договора.

3.1.4. Довести до сведения АГЕНТСТВА информацию об обстоятельствах, которые могут препятствовать возможности осуществить поездку. К таким обстоятельствам, в том числе, но не только, относятся: конфликтные ситуации с государственными органами (запрет на выезд за пределы РФ, запрет на въезд в определенное государство, нарушение режима пребывания в иностранном государстве и т. п.), различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климата, различным видам передвижения, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т. п.).

3.1.5. В случае вызова на собеседование (или для личного вручения выездных документов) в посольство/консульство иностранного государства, КЛИЕНТ должен явиться в указанные сроки в вызывающее его посольство/консульство. В этом случае проезд осуществляется КЛИЕНТОМ самостоятельно и за свой счет.

3.1.6. Самостоятельно контролировать: наличие и годность общегражданского заграничного паспорта (далее по тексту Договора — ОЗП) согласно правилам паспортно-визового режима страны въезда у лиц, указанных в Приложении №1, в том числе наличие собственного паспорта у детей или наличие фотографий детей до 14 лет, вписанных в ОЗП родителей; подписей, печатей и т. п., наличие в ОЗП чистых страниц для запрашиваемой визы; а также самостоятельно отслеживать и осуществлять прочие формальности, необходимые для выезда за границу.

Иметь с собой в аэропорту вылета (другом пункте отправления), а так же в течение всего тура :

- ОЗП
- авиабилеты (иные проездные документы)
- туристские ваучеры
- страховые полисы
- для несовершеннолетних детей, имеющих самостоятельный ОЗП, — оригинал свидетельства о рождении
- для несовершеннолетних детей, следующих без сопровождения родителей — нотариальное согласие от родителей на выезд в сопровождении доверенного лица
- для несовершеннолетних детей, следующих в сопровождении одного из родителей — нотариальное согласие от второго родителя с переводом на язык страны следования, если этого требуют правила паспортно-визового режима страны въезда
- 3.1.7. **ВНИМАНИЕ!** Самостоятельно отслеживать возможные изменения времени отправления рейса, в том числе за сутки и за несколько часов до предполагаемого времени вылета, используя возможности сайта аэропорта отправления и/или по телефону его справочной службы.

Для автобусных туров своевременно (за день до начала путешествия) уточнить у АГЕНТСТВА место отправления, сроки проведения поездки, место и время сбора группы. Подписанием Договора КЛИЕНТ выражает свое согласие на получение документов, необходимых для совершения поездки, менее, чем за 24 часа до выезда. КЛИЕНТ получает электронные документы по электронной почте, в офисе АГЕНТСТВА или у ТУРОПЕРАТОРА в аэропорту.

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

3.1.9. **ВНИМАНИЕ!!!** Соблюдать указания государственных органов и представителей власти, санитарно-эпидемиологические и другие нормы и правила страны (места) въезда/выезда, а также стран транзитного проезда. В случае нарушения норм туристом, в том числе в случае отказа во въезде/выезде, ответственность возлагается на туриста. Турист самостоятельно и за свой счет оформляет необходимые справки, документы, в соответствии с требованиями страны (места) временного пребывания и транзитного проезда.

3.1.10. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Находясь в путешествии, с разумной осмотрительностью относиться к своему имуществу (багаж, вещи, документы и т. д.). Предпринимать все зависящие от него (них) меры по исключению попадания в чрезвычайные и неблагоприятные ситуации (нарушение правопорядка и других правил общественного поведения, причинение беспокойства окружающим, нахождение в состоянии опьянения и т. п.).

3.1.11. Соблюдать правила, установленные организацией-перевозчиком, средствами размещения и иными объектами туристской индустрии.

3.1.12. По прибытию в иностранное государство зарегистрироваться в отеле, в котором для него (них) АГЕНТСТВОМ забронировано проживание.

3.1.13. Информировать АГЕНТСТВО и (или) Туроператора о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в туристский продукт, со стороны третьих лиц, привлеченных Туроператором.

### 3.2. КЛИЕНТ вправе:

3.2.1. Получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в реестр

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

3.2.3. Отказаться от исполнения настоящего Договора на условиях, предусмотренных п. 7.1. настоящего Договора

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

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

3.2.6. Обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к Договору, за оказанием туристам экстренной помощи

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

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

3.2.9. 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

3.2.10. КЛИЕНТУ также предоставлены иные права, предусмотренные Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

#### **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ.**

4.1. Стоимость тура или отдельных туристских услуг на дату заключения настоящего Договора определяется в приложении № 1 настоящего договора и оплачивается сумма в рублях, что эквивалентно сумме в условных единицах (1 у. е. определяется валютой, установленной Туроператором, стоимость которой определяется по внутреннему курсу, установленному Туроператором на день оплаты) При заключении Договора КЛИЕНТ вносит предварительный платеж, необходимый для начала исполнения АГЕНТСТВОМ Договора, в размере **0 руб.**

4.2. После подтверждения бронирования, КЛИЕНТ вносит оставшуюся часть полной стоимости тура (туристических услуг), указанную в Приложении №1, в рублях по внутреннему курсу, установленному Туроператором на день оплаты, но не позднее чем .

4.3. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях путем внесения денежных средств в кассу, путем совершения платежа с помощью системы интернет эквайринга или на расчетный счет АГЕНТСТВА . В последнем случае обязанность оплатить услуги банка по переводу денежных средств принимает на себя КЛИЕНТ. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу АГЕНТСТВА, а при безналичном расчете — дата поступления денежных средств на его расчетный счет.

4.4. В случае не подтверждения бронирования заказываемых услуг, КЛИЕНТУ могут быть предложены альтернативные услуги. При согласии КЛИЕНТ должен подписать новое Приложение №1, при этом ранее подписанные приложения теряют свою силу. При несогласии — КЛИЕНТ имеет право на возврат предварительного платежа или использования его в счет оплаты будущего тура.

4.5. При изменении курса национальных валют по сравнению с действующими на момент заключения Договора при частичной оплате тура, производится перерасчет цены услуг АГЕНТСТВА на день полной оплаты с доплатой КЛИЕНТОМ разницы в цене. В случае несогласия КЛИЕНТА АГЕНТСТВО вправе потребовать расторжения Договора, в том числе, в судебном порядке.

4.6 В случае непредвиденного роста транспортных тарифов (более чем на 1% от действующих на момент заключения Договора) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов (топливных, аэропортовых, портовых, а также за праздничные ужины и др.) — производится перерасчет цены тура и услуг (туристского продукта). В этом случае КЛИЕНТ обязан произвести доплату разницы в цене, а в случае несогласия КЛИЕНТА АГЕНТСТВО вправе потребовать расторжения Договора, в том числе, в судебном порядке.

4.7. В стоимость тура (туристских услуг) по настоящему Договору включена сумма вознаграждения АГЕНТСТВА, которая определяется как разница между полной стоимостью тура (туристских услуг), оплаченной КЛИЕНТОМ, и суммой денежных средств, перечисленных АГЕНТСТВОМ во исполнение настоящего Договора Туроператору в порядке и размере, установленные в договоре, заключенном между указанными лицами.

4.8. Заказчик самостоятельно, по своей инициативе поручает Агенту оказать услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте.

Заключением договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения со стороны Агента. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом, при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг Агент реализует Заказчику туристский продукт по цене рекомендованной (установленной) Туроператором (с учетом агентского вознаграждения) или (по усмотрению Агента в порядке ст. 421 ГК РФ) по самостоятельно установленной Агентом цене (если самостоятельное определение Агентом цены договора не противоречит договору и законодательству РФ. Предоставление услуг по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте, осуществляется Агентом не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Агента, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Агент (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика. Объем и характер услуг определяются Агентом исходя из сложившейся практики работы Агента. Агент не обязан подбирать туристский продукт или услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора. Агент не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) их страховщиков. Услуги Агента по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте считаются оказанными с момента подтверждения Туроператором бронирования Агентом туристского продукта у Туроператора и подлежат оплате Заказчиком в порядке ст. 779 ГК РФ с момента оказания таких услуг. Цена таких услуг Агента равна сумме вознаграждения и дополнительной выгоды Агента по договору с Туроператором, которые Агент получил (или должен получить) при реализации Заказчику туристского продукта по настоящему договору, если Агентом не установлена иная цена таких услуг (при заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Агента). Агент вправе не взимать (и как правило не взимает) с Заказчика оплату оказанных Агентом услуг по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте в случае надлежащего и полного исполнения условий договора Заказчиком и совершения Заказчиком и (или) туристами поездки на согласованных в договоре условиях (при этом указанная в договоре общая цена договора уменьшению не подлежит, договор считается исполненным).

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА**

5.1. Туроператор обязан оказать КЛИЕНТУ все услуги, входящие в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих

лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед КЛИЕНТОМ.

5.2. Ответственность перед КЛИЕНТОМ за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в Приложении №1 требованиям КЛИЕНТА, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор, сведения о котором содержатся в Приложении № 2 к настоящему Договору.

5.3. При нарушении каких-либо прав КЛИЕНТА во время путешествия (в пути и/или на зарубежной территории), в т. ч. при наличии обоснованных претензий относительно туристического обслуживания, КЛИЕНТ должен немедленно уведомить об этом представителя Туроператора (принимающей стороны, отеля и т. п.) и решать возникшие проблемы с указанными представителями.

5.4. В случае невозможности устранения причины возникновения претензии, необходимо на месте составить в 2-х экземплярах соответствующий подтверждающий Документ, который заверяется официальными должностными лицами транспортной организации (принимающей стороны, отеля и т. п.). Претензии КЛИЕНТА предъявляются Туроператору в письменном виде не позднее 20 дней с момента окончания туристической поездки с приложением документальных и надлежаще заверенных доказательств обоснованности его требований и иных, имеющих отношение к делу, документов и подлежат рассмотрению в течении 10 дней со дня получения претензии.

5.5. Туроператор не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены Туроператором

для оказания услуг, входящих в туристский продукт, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) исполнителем либо непосредственно КЛИЕНТОМ в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае КЛИЕНТУ возвращается стоимость оплаченного туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов исполнителя, а также части выполненной исполнителем работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе КЛИЕНТУ во въездной визе;

- за отказ КЛИЕНТУ в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к КЛИЕНТУ органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением исполнителем своих обязательств по Договору.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТСТВА.**

6.1. АГЕНТСТВО возвращает КЛИЕНТУ стоимость неиспользованного тура (туристических услуг) в соответствии с п. 7.1. при отказе КЛИЕНТУ (лицам, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору) в выдаче въездной визы посольством/консульством иностранного государства, а также посольствами/консульствами стран транзитного проезда, Независимо от результатов рассмотрения документов КЛИЕНТА на выдачу въездной визы посольством/консульством иностранного государства, консульский сбор возврату не подлежит.

6.2. АГЕНТСТВО не несет ответственности:

6.2.1. За неблагоприятные для КЛИЕНТА последствия, возникшие вследствие неявки/опоздания КЛИЕНТА (лиц, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору) на регистрацию в аэропорт (вокзал, станцию) и иные места отправления;

6.2.2. За действия организаций-перевозчиков, администраций мест размещения и иных объектов туристской индустрии, правоохранительных, пограничных, таможенных и иных органов РФ и иностранных государств, повлекшие неблагоприятные последствия для КЛИЕНТА по причинам: нарушения правил проезда и/или провоза багажа; отсутствия необходимых документов; нарушения правил паспортного контроля; нарушения валютных и таможенных правил; наличия нежелательных виз; нарушения правопорядка; нахождения в состоянии опьянения; причинения беспокойства окружающим; иного нарушения законодательства РФ и стран пребывания и т. п.;

6.2.3. За действия посольств/консульств (задержка, отказ в выдаче виз, технические проблемы и т. п.). В случае отказа КЛИЕНТУ в выдаче визы, денежные средства возвращаются КЛИЕНТУ в соответствии с п. 6.1. настоящего Договора;

6.2.4. За неблагоприятные для КЛИЕНТА последствия, возникшие вследствие отсутствия у КЛИЕНТА или утраты КЛИЕНТОМ ОЗП и/или иных документов, необходимых для осуществления тура (оказания туристических услуг);

6.2.5. За несоответствие предоставленных (оказанных) услуг субъективным ожиданиям КЛИЕНТА;

6.2.6. За возникшие непредвиденные обстоятельства, вызванные причинами, находящимися вне сферы влияния АГЕНТСТВА (технические поломки и механические повреждения самолетов и иных транспортных средств, закрытие аэропортов и иных мест отправления, перенос и/или задержка времени/даты рейса, отмена железнодорожного, автобусного и иных видов сообщения, технические поломки и неисправности оборудования в местах размещения и т. п.) и связанные с этим изменения объема и сроков предоставления туристических услуг;

6.2.7. За качество дополнительных услуг, заказанных КЛИЕНТОМ самостоятельно у сторонних фирм.

6.2.8. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со своей стороны или со стороны третьих лиц-партнеров АГЕНТСТВА, возникшее вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности предоставленных КЛИЕНТОМ подтверждающих сведений и документов, а также возникшее вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны КЛИЕНТА.

6.2.9. За особенности природно-климатических условий места пребывания.

6.3. Ответственность за действия (бездействие) организации-перевозчика несет организация-перевозчик.

6.4. Невостребованные (полностью или частично) КЛИЕНТОМ по своему усмотрению или в связи со своими интересами заказанные услуги (части услуг) не компенсируются.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА.**

7.1. В случае отказа КЛИЕНТА от тура (туристических услуг) по любым причинам, а также при отказе КЛИЕНТУ (туристам) в выдаче въездной визы возврат КЛИЕНТУ денежных средств осуществляется за вычетом сервисного сбора в размере 600 рублей с каждого туриста, указанного в Приложении №1, всех фактически понесенных АГЕНТСТВОМ в целях исполнения настоящего Договора расходов: расходов на оформление и пересылку документов, расходов на телефонные переговоры и т. п., штрафных санкций, выставляемых третьими лицами-партнерами (туроператорами и т. п. поименованными в Приложении №2), которые могут составлять: Более 14 дней до начала тура — 30% от стоимости тура, от 13 до 8 дней до начала тура — 50% от стоимости тура, от 7 до 4 дней до начала тура — 80% от стоимости тура, менее чем за 3 суток начала тура — 100% от стоимости тура

### **ВНИМАНИЕ!**

Вне зависимости от того, за сколько дней до начала тура осуществляется его аннуляция, фактически понесенные расходы за аннуляцию могут составлять 100% (сто процентов) от стоимости тура при бронировании на период высокого сезона — Новый год, Рождество, национальные праздники, весенние каникулы, осенние каникулы, майские праздники, месяцы июль, август и сентябрь, туров по спец. предложениям и «горящих», а так же при бронировании отелей высокой категории.

7.2. В случае неоплаты КЛИЕНТОМ полной стоимости тура в срок согласно п. 4.2., а также в случае неисполнения КЛИЕНТОМ своих обязательств, установленных п. 3.1.2., 3.1.3., 4.1., 4.2., 4.5, 4.6 Договора ответственность КЛИЕНТА в этом случае аналогична отказу от тура (см. п. 7.1. настоящего Договора). При этом, если сумма фактически понесенных расходов АГЕНТСТВА превышает сумму

внесенного КЛИЕНТОМ предварительного платежа, КЛИЕНТ обязан внести АГЕНТСТВУ недостающие денежные средства.

7.3. Под отказом от тура СТОРОНЫ понимают письменное заявление КЛИЕНТА, неполучение или невостребование необходимых документов, неявку КЛИЕНТА в пункт отправления в установленный срок.

7.4. КЛИЕНТ несет ответственность за несвоевременную и недостоверную передачу информации обо всех положениях настоящего Договора и возможных их изменениях лицам, указанным в Приложении №1.

7.5. Если неосторожные или умышленные действия КЛИЕНТА в стране пребывания нанесли ущерб АГЕНТСТВУ, АГЕНТСТВО вправе потребовать его возмещения от КЛИЕНТА (лицами, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору) в полном объеме.

7.6. КЛИЕНТ из иностранных государств несет полную ответственность за достоверность и правильность оформления своих национальных документов и знание порядка выезда за рубеж из (через) России (ю).

7.7. При отставании КЛИЕНТА от группы по его собственной вине, опоздании на вылет/выезд, все связанные с этим расходы несет самостоятельно.

7.8. КЛИЕНТ несет полную ответственность за достоверность, правильность и своевременность предоставляемых АГЕНТСТВУ как собственных документов, паспортных, автобиографических и иных данных, так и иных лица, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору.

## **8. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

8.1. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению СТОРОН, оформленному в письменной форме.

8.2. Все изменения и дополнения условий Договора вносятся в письменном виде с согласия и за подписями обеих СТОРОН и являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.

8.3. КЛИЕНТ имеет право в любое время расторгнуть настоящий Договор на условиях п. 7.1. Договор считается расторгнутым после письменного уведомления АГЕНТСТВА со стороны КЛИЕНТА.

8.4. АГЕНТСТВО может расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае неоплаты КЛИЕНТОМ полной стоимости тура в срок согласно п.4.2., а также в случае неисполнения КЛИЕНТОМ своих обязательств, установленных п. 3.1.2., 3.1.3., 4.1., 4.2., 4.5, 4.6. Договора. Ответственность КЛИЕНТА в этом случае аналогична отказу от тура (см. п. 7.1. настоящего Договора). При этом, если сумма фактически понесенных расходов АГЕНТСТВА превышает сумму внесенного КЛИЕНТОМ предварительного платежа, КЛИЕНТ обязан внести АГЕНТСТВУ недостающие денежные средства.

8.5. При отказе КЛИЕНТУ (а также лицам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору) в выдаче въездной визы посольством/консульством иностранного государства (а также посольствами/консульствами стран транзитного проезда), настоящий Договор автоматически расторгается. Возврат денежных средств КЛИЕНТУ в данном случае осуществляется на условиях п. 6.1. настоящего Договора.

8.6. При отказе в выдаче въездной визы посольством/консульством иностранного государства (а также посольствами/консульствами стран транзитного проезда) некоторым лицам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору, настоящий договор автоматически расторгается только в отношении туристического обслуживания лиц, которым отказано в выдаче въездной визы. Возврат денежных средств КЛИЕНТУ в данном случае осуществляется на условиях п. 6.1. настоящего Договора.

8.7. Каждая из СТОРОН вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили СТОРОНЫ при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта
- изменение сроков совершения путешествия
- непредвиденный рост транспортных тарифов
- невозможность совершения КЛИЕНТОМ поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь КЛИЕНТА, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)

При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами СТОРОН.

## **9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.**

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

9.2. Указанные в п. 9.1. настоящего Договора события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, возникнуть после заключения настоящего Договора и не зависеть от воли СТОРОН.

9.3. При наступлении указанных в п. 9.1. настоящего Договора обстоятельств СТОРОНА, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна немедленно надлежащим образом известить другую СТОРОНУ.

9.4. В случае наступления указанных в п. 9.1. настоящего Договора обстоятельств, АГЕНТСТВО не несет материальной и моральной ответственности перед КЛИЕНТОМ.

9.5. Указанные в п. 9.1. настоящего Договора обстоятельства должны быть документально подтверждены соответствующими службами и органами государственной власти (иными компетентными органами) страны, где они наступают.

9.6. При наступлении указанных в п. 9.1. настоящего Договора обстоятельств срок исполнения обязательств СТОРОНАМИ по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

9.7. В случае принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, указанных в статье 14 Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правительством Российской Федерации может быть принято решение о возврате туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда персональной ответственности Туроператора.

Порядок и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности Туроператора устанавливаются Правительством Российской Федерации.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими СТОРОНАМИ и действует до исполнения СТОРОНАМИ всех указанных в нем взаимных обязательств.

## **11. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТА.**

11.1. Подписанием настоящего Договора КЛИЕНТ подтверждает, что до заключения настоящего Договора и предоставления туристического обслуживания:

11.1.1. До его сведения АГЕНТСТВОМ в объеме, необходимом для совершения путешествия, доведена информация (устно, в виде памяток, путем наглядной демонстрации соответствующих информационных материалов), предусмотренная Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452, а именно:

- о потребительских свойствах туристского продукта, сформированного по заказу КЛИЕНТА - 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, а также о дополнительных услугах, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия)
- о том, что в случае, если туристский маршрут предусматривает посещение туристом объектов показа, включая места религиозного почитания (паломничества), принадлежащих на праве собственности или ином имущественном праве религиозной организации, туроператор соблюдает порядок совершения богослужений, других религиозных обрядов и церемоний и обеспечивает соблюдение представителем туроператора и туристами указанного порядка, а также требований к внешнему виду и поведению представителя туроператора и туристов в соответствии с внутренними установлениями религиозной организации.

Религиозная организация и (или) организация, созданная религиозной организацией, вправе заключить с туроператором соглашение, определяющее условия организации посещения туристами объектов показа, принадлежащих на праве собственности или ином имущественном праве религиозной организации, включая условия размещения (проживания), питания туристов на территории религиозной организации с учетом требований, предусмотренных внутренними установлениями религиозной организации.

Услуги на объектах показа, принадлежащих на праве собственности или ином имущественном праве религиозной организации, оказывают экскурсоводы (гиды) или гиды-переводчики религиозной организации и (или) организации, созданной религиозной организацией, если иное не предусмотрено соглашением между религиозной организацией, организацией, созданной религиозной организацией, и туроператором

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)
- об опасностях, с которыми КЛИЕНТ может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые КЛИЕНТ 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 КЛИЕНТА
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей
- о порядке и сроках предъявления КЛИЕНТОМ требований к организации, предоставившей ТУРОПЕРАТОРУ финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. В целях исполнения указанной обязанности АГЕНТСТВО, помимо прочего, предоставляет КЛИЕНТУ в Приложении № 2 Памятку и Сведения об организации, предоставившей ТУРОПЕРАТОРУ финансовое обеспечение
- о возможности КЛИЕНТА добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора
- о членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма
- о возможности КЛИЕНТА обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего КЛИЕНТУ 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 КЛИЕНТУ.

**Также получены:**

- настоятельная рекомендация КЛИЕНТУ (лицам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору) оформить страховку от невозможности совершить туристическую поездку (правила по данному виду страхования указаны в Приложении № 3 к настоящему Договору)
- рекомендация гражданам, предполагающим совершить поездку в страну временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных и иных заболеваний, пройти профилактику в соответствии с медицинскими требованиями
- информация о том, что уровень качества предоставляемых КЛИЕНТУ услуг (включая гостиничный сервис) определяется законодательными актами, нормами и стандартами этой страны
- информация о том, что в некоторых странах категоричность отелей устанавливается не «звездами», а местными категоричными характеристиками
- информация о том, что в случае отказа туристам в выдаче въездной визы, посольство/консульство иностранного государства может объяснить причину такого отказа только лично данным гражданам при собеседовании
- информация о том, что в каждом отеле (гостинице, кемпинге и т. п.) существует «расчетный час» — установленное администрацией время вселения (и выселения) (о котором КЛИЕНТ обязан уточнить по прибытию в отель. По согласованию с администрацией места

АГЕНТСТВО \_\_\_\_\_

КЛИЕНТ \_\_\_\_\_

размещения и при наличии свободных номеров, КЛИЕНТ может продлить свое проживание после расчетного часа за дополнительную плату самостоятельно

- информация о том, что в случае, если по прибытию в иностранное государство КЛИЕНТ не регистрируется в отеле, в котором для него забронировано проживание, забронированное для него место может быть аннулировано отелем. В данном случае никакая компенсация КЛИЕНТУ не производится

- информация о том, что услуги, не предусмотренные настоящим Договором (хранение, транспортировка багажа, дополнительное экскурсионное и иное обслуживание, телефонные переговоры, прокат гостиничного и пляжного инвентаря, установка в номере дополнительного спального места и т. п.) приобретаются КЛИЕНТОМ (лицами, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору) самостоятельно и за отдельную плату

- информация о том, что по независящим от АГЕНТСТВА причинам, в исключительных случаях, а так же вследствие непредвиденных обстоятельств или действий третьих лиц (туроператора, принимающей стороны и т. п.): может быть произведена замена отеля на отель аналогичной категории или выше, также может быть произведена замена в экскурсионной программе

11.1.2. КЛИЕНТУ была предоставлена АГЕНТСТВОМ полная и достоверная информация:

- о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны иностранных турагентств, перевозчиков, консульских, таможенных и иных учреждений

- о перечне необходимых к представлению документов и об основных требованиях к ним

- о правилах выезда из РФ, правилах въезда в страну временного пребывания (и выезда из нее), особенностях нахождения в стране пребывания (в том числе об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках архитектуры, природы, истории, культуры и других объектах туристского показа), состоянии окружающей среды

- о маршруте путешествия, программе пребывания, месте размещения (включая ознакомление с каталогами, интернет-, видео-, и иными материалами)

- об условиях соблюдения личной безопасности и сохранности своего багажа и документов;

11.1.3. КЛИЕНТ прошел инструктаж по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний, памятку с инструкцией по использованию страхового полиса, получил памятку ГК санитарно-эпидемиологического надзора, памятку по стране пребывания, памятку по правилам пребывания за границей

11.1.4. КЛИЕНТ уведомлен о том, что в Юго-Восточной Азии (Таиланд, Индонезия, Китай, Малайзия, Япония, Вьетнам, Мьянма, Сингапур, Филиппины), Индии, Африке (Мозамбик, Судан, Египет), в тропическом и субтропическом поясе Северной, Центральной и Южной Америки (Мексика, Гондурас, Коста-Рика, Пуэрто-Рико, Панама, Бразилия и др.) широко распространена Лихорадка Денге. Основными переносчиками лихорадки Денге являются комары *Aedes aegypti*, москиты.

В целях профилактики лихорадки Денге необходимо использовать индивидуальные средства защиты, такие как: оконные противомоскитные сетки, пологи, одежда с длинными рукавами, обработанные инсектицидом материалы, репелленты.

11.2. КЛИЕНТ, а также лица, указанные в Приложении № 1, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение; информация о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; любые иные данные, которые КЛИЕНТ сообщил при заключении или в ходе исполнения Договора.

КЛИЕНТ обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в Договоре и приложениях к нему. При заключении Договора КЛИЕНТ подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. КЛИЕНТ обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у КЛИЕНТА соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

Обработка персональных данных осуществляется АГЕНТСТВОМ и (или) ТУРОПЕРАТОРОМ и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

КЛИЕНТ проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. КЛИЕНТ согласен с тем, что АГЕНТСТВО и (или) ТУРОПЕРАТОР вправе поручить обработку персональных данных КЛИЕНТА другому лицу. КЛИЕНТ согласен на трансграничную обработку его персональных данных. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Клиентом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении АГЕНТСТВУ, ТУРОПЕРАТОРУ и поставщикам услуг. КЛИЕНТ согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения КЛИЕНТОМ заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

КЛИЕНТУ разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные КЛИЕНТА и участников поездки указаны в Договоре и приложениях к нему.

КЛИЕНТ обязуется предоставить согласия на обработку и использование персональных данных всех лиц (туристов), указанных в Приложении № 1

11.3 АГЕНТСТВО информирует КЛИЕНТА о возможности Туриста обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему договору.

11.4 Стороны определили, что переписка (в том числе письма, уведомления о бронировании, аннуляции тура, запросы информации) признается действительной и имеет силу для сторон, и служит доказательством волеизъявления сторон и фактических действий по исполнению настоящего договора. Переписка осуществляется со стороны АГЕНТСТВА и со стороны КЛИЕНТА с электронных адресов, указанных в разделе Реквизиты сторон.

11.5 КЛИЕНТ дает свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным), на получение звонков с использованием телефонной связи и звонков с использованием любых приложений; получение сообщений, отправленных по электронной почте, смс-сообщений, сообщений с использованием мессенджеров WhatsApp, telegram, Viber и любых иных мессенджеров; получение почтовых отправлений на бумажном носителе, а также сообщений рекламного характера с использованием любых иных средств связи, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Все споры и разногласия, возникшие между сторонами из настоящего Договора или в связи с ним, СТОРОНЫ будут стремиться урегулировать путем проведения переговоров.

12.2. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются КЛИЕНТОМ исполнителю (АГЕНТСТВУ/Туроператору) в порядке и на условиях, которые предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации.

12.3. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий в соответствии с

постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»).

12.4. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров и на стадии претензионного порядка спор подлежит рассмотрению в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

12.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, на русском языке и хранится по одному экземпляру у каждой из СТОРОН. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

12.6. СТОРОНЫ признают юридическую силу за электронными документами - договорами и иными документами. Все документы, передаваемые СТОРОНАМИ друг другу в электронном виде с адресов электронной почты, указанных в разделе 13 настоящего Договора, имеют полную юридическую силу для лиц, поименованных в них, и не могут быть оспорены СТОРОНАМИ.

12.7. Договор, составленный в форме электронного документа, считается заключенным КЛИЕНТОМ с момента оплаты туристского продукта/туристских услуг, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном/направленном посредством электронной связи (на адрес электронной почты, указанный КЛИЕНТОМ) АГЕНТСТВОМ договоре.

12.8. Во всем остальном, что не урегулировано настоящим Договором, а также в случае противоречия условий Договора действующему законодательству Российской Федерации, СТОРОНЫ руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

### 13. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

<p>Исполнитель: <b>ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТОП ТРЭВЕЛ"</b> Менеджер: Чепурова Екатерина Владимировна Юридический адрес: 630004, г. Новосибирск, ул. Ленина, дом 55, этаж 1 ИНН/КПП 5403051670/540701001 ОГРН 1195476054245 ОКВЭД 79.11 Расчетный счет 40702810523240002578 Филиал «Новосибирский» АО «Альфа-Банк» К/с 30101810600000000774 БИК 045004774 Телефон +73833885777</p>	<p>Клиент: <b>Иванов Иван Иванович</b> Документ, удостоверяющий личность</p> <p>Зарегистрирован по адресу Адрес фактического проживания Адрес электронной почты: Мобильный телефон: С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Туроператором услугах, получил. Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах следующих лиц: Иванов Иван Иванович</p>
---	---



**ПРИЛОЖЕНИЕ №1 к Договору № 112 от 01.02.2021, составлено 01.02.2021**  
**СТРАНА:** \_\_\_\_\_ **ДАТЫ ПОЕЗДКИ:** \_\_\_\_\_

<b>ФИО покупателя</b>			<b>Телефоны</b>			
Иванов Иван Иванович						
<b>#</b>	<b>ФИО</b>	<b>Номер паспорта</b>	<b>Номер З/П</b>	<b>Дата рождения</b>		
1	Иванов Иван Иванович					
<b>Дата отправления / прибытия</b>			<b>Маршрут</b>			<b>Класс</b>
<b>Отель</b>	<b>Кол-во звезд</b>	<b>Курорт</b>	<b>Тип номера</b>	<b>Питание</b>	<b>Даты</b>	<b>Туристы</b>
						все туристы

	<b>Кол-во человек</b>	<b>Дата</b>
<b>Трансфер</b> Групповой	1	

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:** Доп. услуга.  
**СТРАХОВКА КОМПАНИИ И СРОК ДЕЙСТВИЯ:**

<b>Страховка</b>	<b>Кол-во человек</b>	<b>Даты</b>
Страховка	1	

- Стоимость тура определяется в рублях на момент платежа после подтверждения тура Туроператором по внутреннему курсу ТУРОПЕРАТОРА, включая агентское вознаграждение и эквивалента:
- Внутренний курс ТУРОПЕРАТОРА на 01.02.2021 1 у.е. =1 руб  
 Стоимость услуг на момент подписания данного Приложения №1 от 01.02.2021: 0 руб.
- Информация о ТУРОПЕРАТОРЕ: ООО "ПЕГАС ОБВ" (полная информация о ТУРОПЕРАТОРЕ указана в Приложении №2)

С момента подписания данного Приложения №1 от 01.02.2021, ранее подписанные Приложения № 1 к Договору №112, если таковы имелись, утрачивают свою силу.

**С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной информацией, касающейся совершения путешествия, ознакомлен в полном объеме.**

**Осведомлен, что туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт.**

**При приобретении дополнительно в стране (месте) временного пребывания туристских услуг, не включенных в туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.**

**Подписанием настоящего приложения к договору подтверждаю свое ознакомление с указанной информацией.**

**Документы получены и проверены, с условиями поездки ознакомлен и согласен, претензий не имею.**

**МЕНЕДЖЕР:** Чепурова Е. В.

**КЛИЕНТ:** Иванов И.И.

**Сведения о Туроператоре:**

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

**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	
Сайт	Эл. почта: _____ Сайт: _____

**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>

ООО «ТОП-ТРЭВЕЛ» действует по поручению туроператора ООО "ПЕГАС ОВБ" на основании агентского договора публичной оферты, размещенного на сайте туроператора.

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма

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 в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) 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); б) 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; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

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

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в

судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

### ПРИЛОЖЕНИЕ №3 к Договору № 112 от 01.02.2021

1. Страховым случаем является событие, предусмотренное договором страхования, в результате которого возникает обязанность Страховщика выплатить страховое возмещение.
2. Страховыми случаями признаются следующие события, имевшие место после вступления договора страхования в силу и препятствующие совершению туристической поездки, подтвержденные документами, выданными компетентными органами:
  - 2.1. смерть, травма, внезапное расстройство здоровья:
    - Застрахованного;
    - супруги/супруга Застрахованного;
    - близких родственников Застрахованного;
    - близких родственников супруги/супруга Застрахованного;
    - одного физического лица, имеющего действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающего совместную туристическую поездку с Застрахованным.
  - 2.2. повреждение или утрата (гибель) имущества Застрахованного, произошедшие вследствие:
    - пожара (под пожаром подразумевается возникновение огня, способного самостоятельно распространяться вне мест, специально предназначенных для его разведения и поддержания);
    - повреждения водой из водопроводных, канализационных, отопительных систем;
    - причинения вреда имуществу Застрахованного третьими лицами при условии, что расследование причин возникновения и устранение последствий причиненных убытков производится в период действия договора страхования;
  - 2.3. приходящееся на период страхования судебное разбирательство, в котором Застрахованный участвует на основании судебного акта суда, принятого после вступления договора страхования в силу;
  - 2.4. призыв Застрахованного на срочную военную службу или на военные сборы, при условии подтвержденного получения Застрахованным уведомления (повестки) после вступления договора страхования в силу;
  - 2.5. невыезд в запланированную поездку Застрахованного по причине решения консульского учреждения об отказе в визе, принятом до начала поездки в отношении самого Застрахованного, выезжающих с ним супруга/супруги, их несовершеннолетних детей, а также одного физического лица, имеющего действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающего совместную с Застрахованным туристическую поездку. Причем документы для оформления визы должны быть поданы в соответствии с порядком и в сроки, установленные консульскими учреждениями;
  - 2.6. досрочное возвращение из-за границы Застрахованного, рекомендованное врачом (что подтверждается медицинским заключением), в связи с внезапным расстройством здоровья, потребовавшим госпитализации:
    - **Застрахованного, близких родственников Застрахованного;**
    - **супруга/супруги Застрахованного;**
    - **одного физического лица, имеющего действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающего совместную с Застрахованным туристическую поездку.****Или по причине смерти:**
    - **супруги/супруга Застрахованного или ее/его близких родственников;**
    - **одного физического лица, имеющего действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающего совместную с Застрахованным туристическую поездку.**
  - 2.7. подтвержденная медицинским заключением задержка с возвращением Застрахованного из-за границы после окончания срока поездки, вызванная внезапным расстройством здоровья, потребовавшим госпитализации, самого Застрахованного, путешествующего/путешествующих с ним:
    - **супруга/супруги, близких родственников Застрахованного;**
    - **одного физического лица, имеющего действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающего совместную с Застрахованным туристическую поездку;**
    - **или по причине их смерти.**
3. Вышеназванные события не являются страховыми случаями, если они произошли в связи с:
  - 3.1. алкогольным, наркотическим или токсическим опьянением Застрахованного;
  - 3.2. самоубийством (покушением на самоубийство) Застрахованного;
  - 3.3. воздействием ядерного взрыва, радиации, радиоактивного или иного вида заражения;
  - 3.4. стихийными бедствиями и их последствиями, эпидемиями, карантинном, метеоусловиями;
  - 3.5. актами любых органов власти и управления;
  - 3.6. умышленными действиями Застрахованного и/или заинтересованных третьих лиц, направленными на наступление страхового случая;
  - 3.7. совершением Застрахованным, супругом/супругой Застрахованного, их близкими родственниками, физическим лицом, имеющим действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающим совместную туристическую поездку с Застрахованным, противоправного деяния, находящегося в прямой причинно-следственной связи с наступлением страхового случая;
  - 3.8. полетом Застрахованного на летательном аппарате, управлением им, кроме случаев полета в качестве пассажира на самолете гражданской авиации, управляемом профессиональным пилотом;
  - 3.9. полетом Застрахованного на безмоторных летательных аппаратах, моторных планерах, сверхлегких летательных аппаратах, а также прыжками с парашютом;
  - 3.10. военными действиями и их последствиями, народными волнениями, забастовками, восстаниями, мятежами, массовыми беспорядками, актами терроризма и их последствиями;
  - 3.11. службой Застрахованного в любых вооруженных силах и формированиях;
  - 3.12. занятием Застрахованным любыми видами спорта, связанными с тренировками и участием в соревнованиях спортсменов;
  - 3.13. занятием Застрахованным деятельностью, связанной с повышенной опасностью, (в том числе в качестве профессионального водителя автотранспорта, шахтера, строителя, электромонтажника);
  - 3.14. повторным решением консульского учреждения об отказе во въездной визе вне зависимости от даты предыдущего отказа и консульского учреждения государства, принявшего решение об этом отказе;

- 3.15. беременностью или любым расстройством здоровья, связанным с беременностью вне зависимости от ее срока (если иное не предусмотрено договором страхования);
- 3.16. любым расстройством здоровья, связанным с оказанием стоматологической помощи;
- 3.17. неправильно оформленными паспортом (или иным документом, удостоверяющим личность), проездными документами, туристическим ваучером и иными документами Застрахованного;
- 3.18. нарушением Застрахованным порядка въезда, принятого государствами назначения;
- 3.19. нарушением Застрахованным законодательства (административного, гражданского и т.д.) ранее посещавшийся им страны (стран), что, в свою очередь, повлекло отказ в выдаче въездной визы;
- 3.20. обстоятельствами, возникшими вне сроков действия договора страхования;
4. Внезапное расстройство здоровья, воспрепятствовавшее выезду в туристическую поездку, не является страховым случаем, если следствием данного расстройства явилось пребывание Застрахованного, супруги/супруга Застрахованного, их близких родственников, одного физического лица, имеющего действующий договор страхования со Страховщиком по страхованию расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, и совершающего совместную туристическую поездку с Застрахованным, на амбулаторном (поликлиническом) лечении.
5. Страховщик не несет ответственности за ошибки, допущенные консульскими службами, транспортными компаниями, туристическими фирмами, непосредственно Застрахованным и другими юридическими и физическими лицами, имеющими отношение к подготовке, организации и проведению поездки.
- 6. По отдельному соглашению сторон и в случае если это прямо предусмотрено договором страхования страховым случаем признается невыезд Застрахованного в запланированную и оплаченную поездку по причине банкротства и/или приостановления деятельности туристического оператора. При этом страховая выплата осуществляется только сверх причитающейся застрахованному суммы страховой выплаты по страхованию гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, независимо от того обращался ли Застрахованный за получением такой страховой выплаты или нет. Кроме того, страховым случаем в рамках страхования по указанному риску также не является событие, когда Застрахованный не имеет права на получение страховой выплаты в соответствии с условиями страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. При этом комиссия агентства не включается в состав возмещаемых расходов.**
7. Договором страхования может быть установлено, что страховыми случаями по настоящим Правилам могут признаваться события, указанные в п.п. 3.4, 3.8 - 3.15, 4, 2.5 при условии применения установленных Страховщиком повышающих коэффициентов.
8. События, указанные в пунктах 2.1 - 2.5 настоящих Правил, не признаются страховыми случаями, если они явились причиной отмены поездки за границу, не оплаченной Страхователем.
- \*1 Близкими родственниками по настоящим Правилам признаются отец и мать, дети (в том числе и усыновленные), а также родные сестры и братья.
- \*2 Под совместной поездкой по настоящим Правилам понимается поездка, оформленная совместно с Застрахованным, в которой совпадают сроки и место проживания (страна, отель), что подтверждается туристическими документами (туристический ваучер, туристическая путевка и пр.).
- С правилами страхования ознакомлен \_\_\_\_\_ (подпись)
- Прошу включить в договор услугу страхования от невыезда \_\_\_\_\_ (да/нет, подпись)