

ДОГОВОР-ОФЕРТА

на оказание услуг по бронированию и оплате тура в интересах Заказчика

Данный документ адресован физическим лицам и является официальным и публичным предложением ООО «МАКСЕЛЬТУР» (далее по тексту – «Агентство») за вознаграждение и по поручению Заказчика (откликнувшееся на оферту лицо) принять на себя обязательства по бронированию, оплате тура, получению и передаче выездных документов (ваучера, авиабилета, страховки) (далее по тексту — «Турпродукт»), заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на сайте: www.tury-rostova.com и в обязательном порядке предоставляются для ознакомления при бронировании и/или направляются посредством электронной и иных форм связи (email, Viber, WhatsApp).

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта оферты, в форме оплаты и/или частичной оплаты откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») стоимости выбранного Заказчиком для бронирования тура. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Агентством в любой момент до ее принятия.

В соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ публичной офертой признается содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Агентство обязуется за вознаграждение, от своего имени, но по поручению, согласно Заявке на бронирование, и за счет Заказчика совершить юридические и иные действия, направленные на оказание Заказчику услуг по бронированию и оплате туристского продукта, потребительские свойства которого указаны Заказчиком в предоставленной им Агентству Заявке на бронирование. Везде, где по тексту Договора указана «Заявка на бронирование», имеется в виду также «Заказ тура» / «Бланк заказа». Везде, где по тексту Договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. Туристский продукт (именуемый далее: Тур), соответствующий характеристикам, указанным Заказчиком в Заявке на бронирование, формируется Туроператором, сведения о котором указаны в Приложении №2 к данному Договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт/Тур, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт/Тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.4. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке, трансфер;

- экскурсионные услуги;
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги указанные Заказчиком в представленной Агентству Заявке на бронирование.

Заказанные услуги, входящие в состав Тура, указываются Туроператором в выдаваемых им Заказчику документах на Тур.

По дополнительному письменному запросу Заказчика, в т.ч. направленному через сообщения Листа «Состояния заказа» или на электронную почту Агентства, Агентством могут быть предоставлены Заказчику, посредством прикрепления к Листу «Состояния заказа» или направления на электронную почту Заказчика, следующие электронные документы, а именно: Подтверждение заявки на бронирование или иной аналогичный документ, оформляемый Туроператором и подтверждающий обязательства Туроператора предоставить Заказчику услуги указанные Заказчиком в Заявке на бронирование.

1.5. Агентство предоставляет Заказчику достоверные сведения о наличии/отсутствии свободных мест на рейсе; о наличии/отсутствии свободных мест в отеле и (или) ином средстве/месте размещения; о правильности и актуальности стоимости Тура на дату внесения Заказчиком денежных средств для его оплаты (приобретения у Туроператора для Заказчика); о расчёте стоимости Тура.

1.6. Любой Туристский продукт/Тур требует предварительного бронирования и подтверждения наличия такого продукта у Туроператора на дату предоставления Заказчиком Агентству Заявки на бронирование.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Агентство обязуется:

2.1.1. Оказать Заказчику услуги по бронированию и оплате, за счёт денежных средств предоставленных Агентству Заказчиком, Туристского продукта/Тура, соответствующего характеристикам, указанным Заказчиком в предоставленной Агентству Заявке на бронирование.

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию:

- о наличии/отсутствии свободных мест на рейсе;
- о наличии/отсутствии свободных мест в отеле и (или) ином средстве/месте размещения;
- о правильности и актуальности стоимости Тура на дату внесения Заказчиком денежных средств для его оплаты (приобретения у Туроператора для Заказчика);
- о расчёте стоимости Тура.

Указанная информация предоставляется Заказчику путём демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Заказчиком туристского продукта в сети Интернет на сайте Агентства: www.turyrostova.com, на странице Листа «Состояние заказа», по запросу туриста путём электронного письма/сообщения, а также в устной форме по телефону. Заказчик обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. Выражая согласие с условиями данного Договора-Оферты, а также совершая бронирование и (или) оплату по договору, Заказчик подтверждает получение от Агентства необходимой и достоверной информации.

2.2. Агентство вправе:

2.2.1. В одностороннем безакцептном внесудебном порядке отказаться от исполнения данного Договора в случае нарушения Заказчиком порядка и сроков полного или частичного предоставления денежных средств Агентству для оплаты Агентством стоимости Тура Туроператору, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором. В указанных случаях, т.к. невозможность исполнения возникла по вине (в результате действия и/или бездействия) Заказчика, возникают последствия, предусмотренные ч.2 ст.781 ГК РФ.

2.2.2. При необходимости (в случае получения соответствующего уведомления от Туроператора), предварительно уведомив Заказчика, изменить условия Договора, в частности:

- перенести сроки совершения Тура;
- заменить отель на отель аналогичной или выше категории с аналогичным уровнем сервиса и/или аналогичной стоимостью размещения;
- изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
- внести иные оправданные изменения в программу Тура.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. До бронирования и оплаты по договору получить информацию в объеме, предусмотренном п. 2.1.2. договора, в том числе самостоятельно ознакомиться с информацией о туристском продукте, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Агентства и/или Туроператора, при необходимости – самостоятельно получить интересующую Заказчика информацию у сотрудников Агентства в устной и (или) письменной форме.

2.3.2. В установленный Агентством срок предоставить денежные средства для оплаты стоимости Тура.

2.3.3. Предоставить Агентству точную информацию о своем адресе, телефоне и адресе электронной почты необходимую Агентству для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.4. Незамедлительно письменно довести до сведения Агентства информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку/Тур, к которым, в том числе, но не ограничиваясь, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные по инициативе Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, суда или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство Заказчика и (или) участника Тура, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик и (или) участник Тура, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Заказчиком и (или) участником Тура специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

Указанная в настоящем пункте информация представляется Заказчиком путём заполнения формы ввода данных при бронировании тура и (или) с использованием электронной почты. Обязанность по проверке выездных документов Заказчика (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РФ (в том числе обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Заказчика. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Заказчика, в связи с чем, для Заказчика возникают последствия, предусмотренные ч.2 ст.781 ГК РФ.

2.3.5. Своевременно (не менее чем за один рабочий день до даты вылета) уточнить у Агентства время и место получения документов для совершения путешествия/поездки/Тура, время и место вылета, сроки проведения поездки/Тура, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.

2.3.6. До начала поездки/Тура получить документы, необходимые для осуществления поездки/Тура. Документы передаются по усмотрению Агентства с использованием страницы Листа «состояние заказа», по электронной почте, в офисе Агентства или в аэропорту/на вокзале, ином месте начала поездки у представителя Туроператора. Агентство сообщает Заказчику о месте получения документов по контактам указанным в форме ввода данных при бронировании тура, в том числе, с помощью СМС или ММС сообщения, или с использованием электронной связи, т.е. по электронной почте. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – путём размещения соответствующей информации и (или) документов на странице Листа «состояния заказа» или направления

информации и/или документов по электронной почте на адрес электронной почты Заказчика, предоставленный им при бронировании). Заказчик обязан осмотреть/прочитать указанные/полученные документы и известить Агентство без промедления/немедленно об обнаруженных в документах недостатках/неточностях/ошибках. В случае получения документов на Тур по электронной почте/на электронную почту Заказчик обязан без промедления/немедленно их прочитать и сообщить Агентству (письменно через сообщения Листа «состояния заказа» или на электронную почту) об обнаруженных в документах недостатках/неточностях/ошибках, при отсутствии такого сообщения Заказчика, документы считаются подготовленными без недостатков, неточностей и/или ошибок, что в дальнейшем лишает Заказчика права заявлять Агентству какие-либо претензии и/или требования связанные и/или основанные на недостатках/неточностях/ошибках в документах на Тур.

Заказчик согласен на получение документов, необходимых для совершения путешествия/поездки/Тура, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия/поездки/Тура. Агентство не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов и иных существенных обстоятельств Тура возложена на Заказчика.

2.3.7. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Агентством или Туроператором месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от совершения поездки/Тура. Изменение сроков поездки/Тура по инициативе Заказчика возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентством, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле и (или) ином средстве/месте размещения при самостоятельном прибытии Заказчика в отель и (или) иное средство/место размещения раньше или позже установленного срока.

2.3.8. Соблюдать правила проезда/перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные перевозчиками в проездных документах, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

2.3.9. Соблюдать правила выезда из России и въезда в Россию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда.

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

2.3.11. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

2.3.13. Незамедлительно информировать Агентство, а также представителей Туроператора и принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.14. Самостоятельно ознакомить указанных в договоре и/или Заявке на бронирование участников путешествия/поездки/Тура с содержанием договора и со всей информацией,

предоставленной Агентством Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц, Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Заказчик и туристы/участники путешествия/поездки/Тура обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями договора. Заказчик обязывается перед Агентством отвечать за соблюдение туристами/ участниками путешествия/поездки/Тура обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.15. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово и/или логин, и/или пароль, и/или иной код/идентификатор, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

2.3.16. В случае досрочного расторжения Заказчиком Договора, или одностороннего отказа от части заказанных туристских услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать Агентству все фактические расходы, понесенные Агентством в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе, штрафные санкции, уплаченные Агентством третьим лицам (туроператору, перевозчику, отелю и пр.).

2.4. Заказчик вправе:

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

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда, в порядке установленном законодательством Российской Федерации, в случае неисполнения условий данного Договора.

2.4.4. В случае неисполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в состав Туристского продукта/Тура, либо в случае наличия в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности, Заказчик вправе обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение или банковскую гарантию, сведения о которых указаны в Приложении №2 к данному Договору.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ.

3.1. Заказчик до начала бронирования подбирает туристский продукт на сайте Агентства: www.turyrostova.com и получает необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах/Турах. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Агентства в соответствующих разделах, а при необходимости Заказчику может быть им уточнена у сотрудников Агентства в устной форме и/или с использованием электронной почты, по средствам направления соответствующего письменного запроса в Агентство.

3.2. После получения Заказчиком необходимой, достоверной и достаточной информации и выборе туристского продукта/Тура, Заказчик заполняет специальную форму/анкету (заявку на бронирование) на сайте Агентства: www.turyrostova.com в сети Интернет, либо по электронной почте Агентства, либо в мессенджерах Viber/WhatsApp, закрепленными за менеджерами ООО "МАКСЕЛЬТУР". Получив Заявку на бронирование, Агентство высылает Заказчику ссылку на Лист «Состояния заказа» Заказчика с использованием электронной формы связи, которая согласованна с Заказчиком.

3.3. Заявка Заказчика на бронирование должен содержать следующую достоверную информацию:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- сроки совершения и маршрут путешествия/Тура;
- название и категория средства размещения (отель, кемпинг и т.д.), количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров, типов размещения и сроков проживания;
- тип питания;
- необходимость включения/бронирования в туристский продукт/Тур услуг по перевозке Заказчика/туристов с указанием класса обслуживания на борту транспортного средства;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения/бронирования в туристский продукт/Тур дополнительных услуг (экскурсионная программа, индивидуальные трансферы, VIP залы ожидания по прилёту/по вылету, «мерхаба» сервис п прилёту/по отбытию и т.д.), в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к подлежащему бронированию туристскому продукту/Туру.

Заказчик обязан представить Агентству указанную информацию для надлежащего бронирования туристского продукта/Тура.

3.4. На странице Листа «состояния заказа» размещается Заявка Заказчика на бронирование и информация о её статусе. Заявка на бронирование турпродукта является приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

3.5. После создания и оплаты Заявка на бронирование получает статус «в обработке». Стоимость туристского продукта/Тура, указанная в Заявке на бронирование со статусом «в обработке» или «бронирование» подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков услуг и может быть изменена в порядке ч.2 ст.424 ГК РФ.

3.6. На банковской карте Заказчика блокируется указанная в заявке сумма. После заказа тура, в течение нескольких дней, Туроператор подтверждает Агентству возможность оказания туристических услуг, соответствующего характеристикам Заявки на бронирование Заказчика. Агентство, или его платежный агент инициирует списание

денежных средств, ранее заблокированных на банковской карте. Либо иными способами оплаты, согласованными с Заказчиком. **Фактом оплаты/частичной оплаты Заказчик подтверждает, что получил соответствующую информацию и согласен с итоговой стоимостью Тура.**

3.7. В случае отсутствия туристского продукта/Тура, соответствующего указанным в Заявке на бронирование Заказчика параметрам, Агентство вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт/Тур или отказаться от исполнения Договора и разблокировать средства на банковской карте Заказчика.

3.8. После полной оплаты Заказчиком стоимости Тура и подтверждения Агентством возможности предоставления туристского продукта/Тура, Заявка Заказчика получает статусы «подтверждено» и «оплачено».

3.9. Обязанность Туроператора по представлению Заказчику туристского продукта/Тура, забронированного по настоящему Договору, не возникает до момента полной оплаты Заказчиком стоимости Тура. До момента полной оплаты Заказчиком стоимости Тура, Агентство вправе в любое время отказаться от исполнения данного Договора. **Оплатой по договору (полной или частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Заявки на бронирование, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт/Тур.**

3.10. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

3.11. Расчеты между Агентством и Заказчиком производятся с использованием платежных карт. Агентство вправе потребовать от Заказчика произвести оплату указанным Агентством способом. Агентство не несет ответственность за ошибки допущенные Заказчиком при оплате, за действия банков и иных организаций. Датой оплаты считается дата поступления платежа на расчетный счет Агентства.

Обязанность по оплате по Договору может быть исполнена Заказчиком лично, либо путём возложения обязанности по оплате на третье лицо (в том числе – в порядке ст.313 Гражданского кодекса РФ). Оплата по Договору третьим лицом подтверждает возложение Заказчиком на третье лицо соответствующей обязанности по оплате и согласие Заказчика и третьего лица с такой оплатой. Заказчик и третье лицо не вправе ссылаться на отсутствие у третьего лица намерения и (или) полномочий осуществить оплату по Договору.

3.12. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов и (или) топливных сборов, и/или при введении новых и (или) повышении действующих налогов и сборов, и (или) при повышении курсов иностранных валют по отношению к рублю РФ, недобора минимального состава участников Тура (для группового и (или) экскурсионного Тура), в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полного предоставления Заказчиком Агентству денежных средств для оплаты Туроператору стоимости Тура, Агентством производится перерасчет стоимости Туристского продукта/Тура с доплатой за счёт Заказчика разницы в цене. Заказчик, не согласившийся с изменением цены Тура вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных расходов по исполнению данного Договора.

3.13. Агентство имеет право аннулировать бронирование в случае:

- не предоставления Заказчиком необходимых для оформления Тура документов;
- отсутствия или задержки предоставления денежных средств для оплаты стоимости Тура Туроператору;
- отсутствия информации, подтверждающей намерение Заказчика совершить Тур.

Документы на Тур оформляются Туроператором только в случае полного и своевременного (добросовестного) совершения Заказчиком всех платежей предусмотренных данным Договором.

4. АННУЛЯЦИЯ ТУРОВ ПО ИНИЦИАТИВЕ И/ИЛИ ВИНЕ ЗАКАЗЧИКА.

4.1. Аннуляция (отказ) забронированных и подтвержденных Туров и/или расторжение Договора по инициативе и (или) вине Заказчика влечет за собой обязательство Заказчика по компенсации фактически понесенных Агентством расходов в размере, зависящем от спецификации Тура (Заявки на бронирование) и срока отказа от Тура.

К фактически понесённым Агентством расходам, подлежащим компенсации (возмещению) Заказчиком, в том числе, относятся и уплаченные штрафные санкции, которые Агентство уплатило Туроператору или которые были удержаны Туроператором из возвращаемых им Агентству сумм в связи с аннуляцией Тура и/или расторжением Договора по инициативе и (или) вине Заказчика.

4.2. В случае отказа (аннуляции) от ранее забронированных и подтвержденных Туров и/или расторжения Договора по инициативе и/или вине Заказчика, и если сроки Тура включают в себя полностью или частично периоды: с 28 апреля по 04 мая, с 30 октября по 10 ноября, с 25 декабря по 10 января, а так же в иные периоды «высокого сезона», вызванного иными праздничными днями, действующими в России и (или) в стране временного пребывания, в которую забронирован Тур, Заказчик обязан компенсировать (возместить) Агентству фактически понесённые расходы, в том числе и расходы по уплате Агентством Туроператору штрафных санкций, которые могут составлять 100% от стоимости Тура, вне зависимости от срока его аннуляции и (или) расторжения Договора.

4.3. Аннуляция Заказчиком Заявки на бронирование Тура, в составе которого предусмотрены только транспортные услуги (авиа, ж/д и иные виды билетов) и/или услуги по страхованию производится согласно условиям аннуляции Перевозчика и/или Страховщика.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента определённого пунктом 9.1. данного Договора и действует до момента получения Заказчиком документов на Тур.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

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

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

- ухудшение условий путешествия/Тура;
- изменение сроков совершения путешествия/Тура;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

6.3. Каждая из Сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда его имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала Тура данного Договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Заказчику возвращается Туроператором денежная сумма, равная цене Туристского продукта/Тура, а после начала путешествия – её часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Заказчику услуг.

6.4. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от подтвержденного Туристского продукта/Тура и (или) отмены поручения Заказчиком, и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан возместить Агентству расходы, понесенные Агентством при исполнении и в связи с исполнением и/или расторжением данного Договора. Под расходами Агентства, в данном случае, понимаются фактически понесенные Агентством расходы, направленные на исполнение данного Договора, в том числе денежные средства, переданные Агентством Туроператору и иным лицам до момента получения от Заказчика письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от исполнения Договора и (или) отказе Заказчика от подтвержденного Туристского продукта/Тура, а так же расходы Агентства связанные с уплатой Агентством Туроператору или удержанием Туроператором из возвращаемых Агентству сумм штрафных санкций, т.е. расходы Агентства связанные с исполнением и/или расторжением данного Договора.

6.5. Несвоевременная или неполная оплата и (или) несвоевременное или неполное предоставление Заказчиком денежных средств по настоящему Договору, непредставление необходимых Агентству документов и/или сведений, требующихся для исполнения

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

6.6. Агентство вправе удержать причитающуюся ему сумму расходов, понесенных Агентством при исполнении и в связи с исполнением и/или расторжением данного Договора, из денежных средств, предоставленных Заказчиком Агентству во исполнение данного Договора.

6.7. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон. Изменения и дополнения к Договору осуществляются путем подписания Сторонами дополнительных соглашений, Заявок и т.д. и оформляются в виде приложений к настоящему Договору.

Стороны, в целях надлежащего исполнения данного пункта Договора, признают сканированные документы (скан-копии документов) и/или электронную переписку, через Лист «состояния заказа» или полученные по электронной почте и воспроизведённые посредством печати на принтере, содержащие при этом необходимые реквизиты (реквизиты позволяющие идентифицировать данный Договор, Сторону данного Договора, бронируемый в рамках данного Договора Тур, а при необходимости, и подписи Сторон), как документы оформленные надлежащим образом и влекущие уточнение, изменений, дополнение или расторжение данного Договора.

Согласие Заказчика с предложенными Агентством изменениями, полученное с использованием электронной формы связи, приравнивается к оформлению Сторонами новой Заявки на бронирование или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора означает согласие Заказчика с изменившимися условиями Договора и с предложенными Агентством изменениями. Агентство вправе потребовать совершить изменение Договора на бумажном носителе.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТСТВА, ТУРОПЕРАТОРА И ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.

7.1. Ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт/Тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги) несет Туроператор.

7.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в Туристский продукт/Тур, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Агентство рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны/компании на местах, по телефонам, указанным в ваучере и (или) программе пребывания, и (или) памятке.

7.3. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству Туристского продукта/Тура предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 10 дней со дня окончания Тура и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

7.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, информацией об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и (или) по

банковской гарантии, содержаться в приложении к настоящему Договору. Информацией об объединении туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ») Заказчик владеет.

7.5. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров. В случае возникновения разногласий по Договору между Заказчиком и Агентством, спор разрешается в претензионном порядке путём направления претензий и ответов на претензии.

7.6. В случае не урегулирования спора в претензионном порядке и/или в результате переговоров, спор разрешается в суде по месту нахождения Агентства (договорная подсудность).

7.7. Туроператор и (или) Агентство не несут ответственности перед Заказчиком за понесенные убытки и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
- вследствие, если Заказчик не сможет воспользоваться Туристским продуктом/Туром или отдельными услугами по причине действий российской и (или) зарубежной таможенных служб, российского и (или) зарубежного пограничного контроля, российских и (или) зарубежных иммиграционных служб, либо действий иных официальных органов и (или) властей России и (или) зарубежных стран;
- вследствие любых действий/бездействия посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;
- вследствие отсутствия у Заказчика необходимых документов (заграничных паспортов, разрешений, согласований, виз);
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и (или) поездов;
- вследствие, если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ не исполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, штрафов, не исполненных решений суда;
- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и (или) документов Заказчика в период поездки;
- в случае если, вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице/отеле/ином месте (средстве) размещения;

- в случае опоздания Заказчика на регистрацию авиарейса либо к месту отправления иного транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав Туристского продукта/Тура (трансфера, экскурсии, круиза).

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

7.9. В случае если действия и/или бездействие Заказчика нанесли убытки Агентству и/или третьим лицам, и/или стали причиной убытков, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7.10. Заказчик несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки/туристов документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие не исполненных обязательств на территории РФ.

Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия/туристов на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу РФ и въехать в страну временного пребывания.

Заказчик несёт ответственность за обеспечение надлежащей защиты от несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего Договора, к которым относятся в том числе: кодовое слово, использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты. Любые действия с использованием указанных данных признаются действиями самого Заказчика.

7.11. Агентство несёт ответственность перед Заказчиком:

- только в случаях несвоевременного бронирования у Туроператора и (или) оплаты Туроператору, за счёт денежных средств предоставленных Агентству Заказчиком, стоимости Туристского продукта/Тура, соответствующего характеристикам, указанным Заказчиком в предоставленной Агентству Заявке на бронирование, что привело к невозможности совершения поездки/Тура Заказчиком;

- только в случаях непредставления и (или) не своевременного представления, и (или) представления Заказчику неверной (ошибочной) информации, указанной в подп.2.1.2., п.2.1. раздела 2 «ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН» данного Договора, что привело к невозможности совершения поездки/Тура Заказчиком.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

8.1. Агентство освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Агентства. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п.6.4. настоящего Договора.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА.

9.1. Настоящий договор вступает в силу с даты зачисления денежных средств перечисленных Заказчиком и/или уполномоченным им третьим лицом Агентству на расчётный счёт и/или в кассу Агентства.

9.2. Перед заключением Договора Заказчик подтверждает и гарантирует, что перед подготовкой и подачей им Агентству Заявки на бронирование ему была в полном объёме и надлежащим образом предоставлена и/или известна следующая информация:

- о режиме работы, о фирменном наименовании (полном и сокращённом), о месте нахождения и полномочиях Агентства;
- о Туроператоре (о внесении сведений о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт/Тур, в Единый федеральный реестр туроператоров (полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер Туроператора); о наличии действительного договора страхования ответственности Туроператора, либо банковской гарантии (о размере финансового обеспечения, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии, наименовании, адресе (месте нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение);
- о том, что лицом, оказывающим Заказчику туристские услуги, является Туроператор, о возможности Заказчика обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору договор страхования ответственности Туроператора или банковскую гарантию;
- о порядке и сроках предъявления Заказчиком претензий к Туроператору;
- о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности Туроператора и банковской гарантии;
- о потребительских свойствах (качестве) Туристского продукта/Тура – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке Заказчика в стране (месте) временного

пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене Туристского продукта/Тура в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта/Тура;

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт/Тур, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта/Тура;

- о том, что Агентство не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

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

- 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 Заказчик может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о 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 Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт/Тур включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
 - о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
 - о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, основных особенностях страны пребывания;
 - о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов;
 - о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
 - об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, о том, что билет на чартерный рейс обмену и возврату не подлежит, а его стоимость не возвращается;
 - об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
 - о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
 - о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта;
 - о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях/правилах страхования;
 - об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
 - об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
 - о правилах поведения во время туристической поездки;
 - о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
 - о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
 - о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения Тура;
 - об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия,
- в связи с чем, в дополнительном информировании Заказчика нет необходимости.

Перед подписанием данного Договора Заказчик даёт своё согласие на получение документов на Тур в срок, более поздний, чем за двадцать четыре часа до начала путешествия.

Заказчик так же подтверждает, что перед подписанием настоящего Договора, ему исчерпывающим образом предоставлена информация в соответствии со ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ст.ст. 9, 10, Закона РФ «О защите прав потребителей», которая полностью ясна и понятна Заказчику.

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

9.3. Заказчик, а также участники поездки, указанные в Договоре и приложениях к нему, исполнением данного Договора выражают своё согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Заказчик сообщил при заключении или в ходе исполнения Договора. Заказчик обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в Договоре и приложениях к нему. При заключении Договора Заказчик подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Заказчик обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Заказчика 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 данного Договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Заказчик проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Заказчик согласен с тем, что Агентство и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу. Заказчик согласен на трансграничную передачу/обработку его персональных данных (передачу персональных данных турагентством через Государственную границу РФ юридическому лицу иностранного государства). Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Агентству, Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Агентство обязуется обеспечить конфиденциальность и безопасность, полученных персональных данных субъекта (Заказчика), при их обработке.

9.4. Агентство настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки/Тура за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»).

Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь (при госпитализации), отказ в выдаче визы и другие обстоятельства признаваемые страховыми случаями).

10. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМ ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ТУРИСТАМ:

Наименование	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес (место нахождения)	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, офис 424, оф. 539
Почтовый адрес	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, офис 424, оф. 539
Сайт, электронная почта	http://www.russiatourism.ru ; e-mail: secretary@tourpom.ru http://www.tourpom.ru
Телефон и факс	+7 (495) 607-77-71; +7 (495) 981-51-49; 8-800-100-41-94

Объединением туроператоров в сфере выездного туризма обеспечивается, в порядке установленном Правительством Российской Федерации, оказание экстренной помощи туристам в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Под экстренной помощью понимаются действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма