

Договор реализации туристского продукта (Публичная оферта)

Общество с ограниченной ответственностью «Андерсен-Тревел» (далее – Турагент) готово предоставить Вам услуги по подбору и реализации туристского продукта Туроператора в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

Пожалуйста, ознакомьтесь с положениями настоящего Договора, прежде чем воспользуетесь услугой.

Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящего Договора, Вам необходимо отказаться от использования услуг.

Термины, используемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются Сторонами в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта» и иными, регулирующими туристскую деятельность, законами и подзаконными актами РФ.

Термины имеют следующие значения:

Оферта (публичная оферта) - предложения, направленные по электронной почте с адреса электронной почты Турагента (andersen-trevel@yandex.ru, также принадлежащих домену andersen4you.ru или его поддоменам) адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а так же содержащие все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой).

Акцепт - ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (ответ Заказчика по электронной почте, содержащий согласие заключить договор на предложенных в оферте условиях; ответ Заказчика по электронной почте, содержащий согласие с существенными условиями Договора, в том числе общую цену туристского продукта; уплата соответствующей суммы на расчетный счет или в кассу Турагенту) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте, договор бронирования услуг считается заключенным с момента акцепта публичной оферты Турагенту путем совершения Заказчиком следующих действий:

- направление Заказчиком заявки на бронирование туристского продукта посредством отправки электронного письма, на адрес электронной почты принадлежащей Турагенту или домену andersen4you.ru или посредством заполнения формы заказа на Интернет сайте Турагента (<http://andersen4you.ru>);

- подтверждение ознакомления и принятие условий настоящей Оферты;

- перечисление оплаты стоимости Услуг на расчетный счет Турагента или внесение денежных средств в кассу Турагента.

Турагент - Общество с ограниченной ответственностью «Андерсен-Тревел», ИНН: 7743947796;

Заказчик - 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 (далее – туристы или участники поездки);

Задатком признается денежная сумма, выдаваемая Заказчиком в счет причитающегося с него по настоящему Договору платежа Турагенту, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения;

Лист бронирования (Приложение № 1) - документ, содержащий полный комплекс заказываемых Заказчиком услуг, в том числе, общую цену, состав, потребительские свойства турпродукта, а также иные конкретно-определенные условия путешествия (имя и фамилия туриста(-ов) в соответствии с данными загранпаспорта (латинская транскрипция), номер загранпаспорта, маршрут, срок путешествия, наименование туристов, оригинальное наименование места размещения, тип питания, услуги по перевозке в стране пребывания (трансфер), специальные ремарки, касающиеся особенностей предоставления услуг, дополнительная информация или предупреждение для туриста(-ов) и иная информация, необходимая для реализации туристских услуг и являющийся Приложением и неотъемлемой частью настоящего Договора;

Типы размещения: SNGL (single) - одноместный номер; DBL (double) - двухместный номер с одной большой двухспальной кроватью; TWIN (twin) - двухместный номер с двумя отдельными кроватями; TRPL (triple) - трехместный номер; EXB (extrabed) - дополнительная кровать; ADL (adult) – взрослый; INF (Infant) - ребенок 0-1,99 лет; CHD (child) - ребенок с 2 до 12 лет, в ряде отелей до 15-18 лет.

Типы питания: RO (RoomOnly) - без питания; BO (BedOnly) - без питания; BB (bed&breakfast) – завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (не свежевыжатые); HB (halfboard) – полупансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин; FB (fullboard) - полный пансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин; FB+ - расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (не свежевыжатые) во время еды; ALL (allinclusive) - питание в течение дня, включая напитки (в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве; SoftAll - питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве; A-LA CARTE - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой; MENU - питание по меню - ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине, на выбор (салат овощной или мясной, рыба или мясо). Условия питания необходимо уточнять при заселении в объект размещения, при этом объект размещения имеет право самостоятельно изменять условия питания, без предварительного уведомления.

Туристский ваучер - документ, устанавливающий право туриста на трансфер, размещение и экскурсионную программу в стране временного пребывания, согласно Листа бронирования;

Иностранец - физическое лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и имеющее доказательство наличия гражданства (подданства) иностранного государства.

1. Предмет договора

1.1. Турагент принимает на себя обязательство по подбору и реализации туристского продукта Туроператора (комплекс услуг по перевозке, размещению, экскурсионному обслуживанию и другим услугам) в сроки указанные в Листе бронирования и на

условиях, предусмотренных настоящим Договором.

1.2. Заказчик обязуется предоставить оформленные с соответствии с требованиями Турагента документы и сведения о себе, необходимые для оказания услуг в соответствии с Листом бронирования, принять туристский продукт и передать денежные средства Турагенту. Турагент обязуется забронировать и оплатить Туроператору заказанные Заказчиком услуги. За дату реализации туристского продукта принимается самая ранняя дата оказания одной из услуг, входящих в состав тура, за дату окончания тура принимается последняя дата оказания одной из услуг, входящих в состав турпродукта.

1.3. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора с Туроператором или на основании субагентского договора с уполномоченным Туроператором агентом.

1.4. Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту отражены в Листе бронирования туристского продукта, направленному Заказчику по электронной почте в ответ на принятие им настоящего Договора и являющееся Приложением № 1 к настоящему Договору. Подтвержденный комплекс заказываемых Заказчиком услуг указывается в Листе бронирования, который содержит существенные условия путешествия, в том числе общую цену туристского продукта. Турагент предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт.

1.5. Туристский продукт, отвечающий указанным в Листе бронирования требованиям Заказчика, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в приложениях к договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

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

- бронирование авиа (ж/д) билета по маршруту; - бронирование проживания и питания в отеле; - трансфер; - экскурсионная программа; - встреча и проводы Заказчика в стране пребывания с русскоговорящим гидом; - содействие в подготовке документов для формирования и передачи пакета документов для оформления Визы; - полис медицинского страхования; - иные дополнительные услуги, указанные в Листе бронирования.

1.7. Туристский продукт требует предварительного бронирования и получения подтверждения Турагентом наличия такого продукта у Туроператора.

2. Обязательства сторон

2.1. Обязанности Турагента:

В части бронирования:

2.1.1. Турагент обязуется с предварительного согласия Заказчика произвести бронирование туристского продукта у Туроператора и реализовать его в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.1.2. Турагент обязуется своевременно произвести оплату Туристского продукта Туроператору или уполномоченному Туроператором агенту.

2.1.3. Турагент обязуется по требованию Заказчика предоставить: информацию о существенных условиях договора, заключенного между Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, и Турагентом, реализующим Туристский продукт; информацию об условиях договора, заключенного между Турагентом и уполномоченным Туроператором агентом; копию доверенности, выданную Туроператором или агентом Туроператора в порядке передоверия от Туроператора, на заключение договоров о реализации сформированного Туроператором туристского продукта в случае, если Турагент реализует туристский продукт от имени Туроператора.

2.1.4. Уведомить Туроператора о заключении договора, в том числе согласовать с Туроператором условия путешествия в соответствии с Приложением № 1 к настоящему договору.

2.1.5. В срок до трех рабочих дней, но не позже чем за сутки до даты начала путешествия, подтвердить заказанные услуги или уведомить Заказчика о невозможности выполнения заказа и вернуть последнему предоплату, внесенную в счет обеспечения исполнения настоящего Договора согласно п.3.6. Договора.

2.1.6. Вносить изменения в заказанные услуги с предварительного письменного согласия Заказчика.

2.1.7. Предоставить Туроператору полученные от Заказчика необходимые документы для оформления разрешения на въезд (визы) в консульском учреждении посольства (при необходимости таких виз) страны временного пребывания.

2.1.8. Все действия, указанные в п.п.2.1.1-2.1.7 настоящего Договора Турагент обязан выполнить при условии внесения Заказчиком задатка.

В части предоставления Заказчику информации о потребительских свойствах туристского продукта:

2.1.9. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

2.1.9.1. О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о национальных и религиозных особенностях страны в том числе, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды; об основном языке страны временного пребывания и возможных трудностях, связанных с его незнанием. Турагент предупреждает об опасностях, с которыми может встретиться Заказчик при совершении путешествия, а именно, Турагент не рекомендует Заказчику, самостоятельно приобретать на территории страны временного пребывания дополнительные, изначально не входившие в Лист бронирования экскурсионные, транспортные либо иные услуги, стоимость которых оплачивается на месте сторонним юридическим или физическим лицам, так как пользование данными услугами может быть не безопасным для туристов. Кроме того, Турагент информирует, что экстремальные, горные, приключенческие и иные виды туризма, которые связаны с преодолением препятствий в природной среде (перевалов, вершин, порогов, каньонов, пещер и пр.) и на дистанциях, проложенных на искусственном рельефе, сопряжены для туристов с высоким риском возникновения возможности нанесения ущерба здоровью.

2.1.9.2. О действительном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ за пределами России - загранпаспорте и визе, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; о требованиях, предъявляемых к таким документам: - без повреждений, пятен и посторонних записей; - необходимый остаточный срок действия паспорта (не менее 6-ти месяцев) после предполагаемой даты выезда с территории страны (места) временного

пребывания; - срок действия паспорта менее 10 лет с момента выдачи; - паспорт должен содержать, как минимум, две чистых страницы.

В странах временного пребывания (Египет и пр.), где виза оформляется по прибытию, Заказчик оплачивает стоимость визового сбора при прохождении паспортного контроля при въезде в страну временного пребывания.

При пересечении государственной границы несовершеннолетний гражданин РФ, следующий совместно хотя бы с одним из родителей может выезжать из РФ по своему заграничному паспорту или запись о несовершеннолетнем гражданине внесена в загранпаспорт одного из родителей и вклеена фотография. В случае если несовершеннолетний гражданин России выезжает из РФ без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, он должен иметь при себе, кроме паспорта, нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и государства (государств), которое он намерен посетить.

2.1.9.3. О праве иностранного консульского учреждения отказать в предоставлении въездной визы без объяснения причины, увеличении срока рассмотрения заявления для получения визы, истребования дополнительных документов или потребовать личного присутствия Заказчика в консульском учреждении. Консульский отдел посольства вправе рассматривать заявление туриста на визу в течение 90 рабочих дней.

2.1.9.4. О праве пограничных органов иностранного государства отказать во въезде на территорию иностранного государства, в том числе при наличии надлежащим образом оформленной визы.

2.1.9.5. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия). Пограничным органам предоставлено право при осуществлении пограничного контроля проводить опрос лиц, следующих через границу, и мотивированно запрашивать у них дополнительные документы (в отношении несовершеннолетних сопровождаемых родителями, усыновителями, опекунами или попечителями - оригинал свидетельства о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.п.).

2.1.9.6. О средствах размещения и составе предоставляемых услуг, времени и месте начала, окончания путешествия, питании, трансфере, экскурсионном обслуживании, наличии гида, сопровождающего (указывается в листе бронирования). При этом время заселения в отель в день прибытия по местному времени не ранее 14.00-17.00 часов (**при заселении Заказчик предоставляет в отель депозит в наличной или безналичной форме в национальной валюте страны пребывания, в случаях предусмотренных правилами объекта размещения или национальным законодательством**). Заселение в объекты размещения, расположенные г.Сочи (решение органов УФМС г.Сочи от 26 марта 2015 г.) или на территории России (Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713) осуществляется только по предъявлению документа удостоверяющего личность гражданина РФ, необходимого для осуществления регистрационного учета. В соответствии с пунктом 5 Постановления Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 документами, удостоверяющими личность граждан РФ являются: паспорт гражданина РФ; свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста; заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации. Время выселения из отеля в день выезда - 10.00-11.00 часов. Заселение в номер отеля ранее расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства Заказчика по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа. Расчетный час устанавливается непосредственно отелем. Продление проживания оплачивается Заказчиком самостоятельно. Категория отеля указывается в соответствии с системой классификации, принятой в стране нахождения отеля.

2.1.9.7. О недопустимости самовольного изменения Заказчиком программы путешествия.

2.1.9.8. О том, что в период трансфера, регистрации на/с рейса, размещении в отеле услуги гида или сопровождающего не оказываются.

2.1.9.9. О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, находящихся в стране (месте) временного пребывания.

2.1.10. Известить Заказчика о порядке и времени выдачи перевозочных документов (в том числе, электронного перевозочного документа, в случае если законодательством РФ предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки, подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, либо по иному маршруту, согласованному в Договоре), страхового полиса, ваучера или иного документа, удостоверяющего право Заказчика на получение услуг по размещению в гостинице или ином средстве размещения, информационных памяток, договора и иных материалов, необходимых для совершения путешествия.

2.1.11. Обеспечить передачу Заказчику всех необходимых для данного путешествия проездных и туристских документов не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия, в случае если настоящий Договор был заключен не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия. По просьбе Заказчика документы могут быть переданы непосредственно в аэропорту отправления, но не позднее, чем за 2 (Два) часа до вылета.

Указанная информация предоставляется Заказчику путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Заказчиком туристского продукта путем включения в текст настоящего договора и Лист бронирования, а также в устной форме по телефону. Заказчик обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. Выражая согласие с условиями оферты и приложений, направляя письма по электронной почте на адрес электронной почты Турагента или принадлежащей домену redtrv.ru или его поддоменам содержащие такое согласие и (или) оплату по договору Заказчик подтверждает получение от Турагента необходимой и достоверной информации.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Произвести своевременную оплату цены заказанных услуг в соответствии с разделом 3 настоящего Договора. Оплачивая стоимость услуг, Заказчик подтверждает, что до бронирования и оплаты по договору Заказчик получил информацию в объеме предусмотренном пп. 2.1.3.-2.1.9 договора, в том числе ознакомился с информацией о туристском продукте, о Туроператоре, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией предоставленной сотрудниками Турагента в устной и (или) письменной форме.

2.2.2. Предоставить не менее чем за 30 рабочих дней до начала путешествия, все необходимые сведения и документы, необходимые для организации оказания услуг в соответствии с требованиями консульского учреждения посольства и государственных органов РФ. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

2.2.3. Заказчик обязуется обеспечить явку туристов Заказчика в визовый центр и/или в посольство или консульство страны временного пребывания для прохождения процедуры дактилоскопирования отпечатков пальцев, а также в случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или

консульстве страны временного пребывания. Заказчик предупрежден о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

Если Заказчик является иностранным гражданином, лицом без гражданства, а также негражданином Латвии, Литвы, Эстонии, он обязан самостоятельно обратиться в консульское учреждение страны, гражданином которой является, и/или консульство страны временного въезда для получения информации о необходимости наличия визы в страну временного въезда или транзитной визы по территории Российской Федерации.

2.2.4. При бронировании: довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих Заказчику использовать вышеуказанные туристские услуги: медицинские противопоказания; конфликтные ситуации с государственными органами РФ и иностранными государствами (действующие разрешение на въезд - шенгенская виза); ограничение на право выезда из РФ, наложенные органами государственной власти РФ; неисполненные по решению суда обязательства; получение разрешений или согласований от третьих лиц - согласие на выезд несовершеннолетних граждан РФ; разрешение на вывоз оружия и патронов к нему, разрешение на вывоз картин и изделий из драгоценных металлов; заключение или рецепт врача на лекарства, содержащие наркотические вещества; разрешение на вывоз животных и т.д.; своевременно предоставить необходимый и достоверный пакет документов; предоставить общую информацию о персональных данных (**гражданство**; ФИО; год, месяц, дата и место рождения; адрес места жительства; серия, номер, дата выдачи паспорта, наименование выдавшего органа, код подразделения; семейное, социальное и имущественное положение; образование; профессия; доход; место работы/учебы, номер телефона; e-mail, а также другую общую информацию) необходимую для формирования туристского продукта туроператором.

2.2.5. Ознакомиться в полном объеме с условиями договора, заключенными со страховой компанией и перевозчиком (Правила перевозки пассажиров и багажа перевозчиком, тариф, условия применения тарифа, условия обслуживания на борту воздушного судна по требованию Заказчика могут быть предоставлены Турагентом в письменной форме или Заказчик может ознакомиться с ними на Интернет сайте перевозчика).

2.2.6. Заказчик обязуется до начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Турагента) с использованием электронной формы связи или в офисе Турагента. Турагент сообщает Заказчику о месте получения документов по телефону или с использованием электронной связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче. Заказчик обязан проверить правильность оформления страхового медицинского полиса, проездного документа и визы (в том числе фото) в соответствии с паспортными данными и условиями бронирования и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Ответственность за исполнение обязательств по формированию пакета документов для последующей передачи документов Заказчику, согласно действующему законодательству возложена на Туроператора. Турагент не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Заказчика.

2.2.7. Заблаговременно, не позднее чем за 3 (три) часа до времени отправления транспортного средства прибыть к месту регистрации для прохождения установленных процедур досмотра, оформления багажа (если вес багажа или вес одного места багажа, превышает норму бесплатной перевозки, то сверхнормативный багаж должен быть забронирован и оплачен Заказчиком за каждый килограмм перевеса, **по тарифу авиабилета, не включающего в стоимость провоз багажа, Заказчик оплачивает провоз багажа самостоятельно вне зависимости от веса**) и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством РФ, а также к месту посадки.

2.2.8. Во время путешествия:

2.2.8.1. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство; проявлять дружелюбие к местному населению, считаться с образом его жизни; быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерие и пренебрежение к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания; не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей. Курить только в специально отведенных местах.

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

2.2.8.3. Соблюдать правила выезда и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Не вывозить без специального разрешения оружие, картины, изделия из драгоценных металлов и камней, лекарства, содержащие наркотические вещества (запрещено перемещение через границу изделий, произведенных из животных редких и исчезающих видов дикой природы). Воздержаться от выполнения просьб случайных граждан пронести через пункты досмотра чужие вещи, а также не принимать, в том числе и за вознаграждение, для передачи от незнакомых лиц письма, посылки, багаж и другие предметы.

Если Заказчик не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Заказчик обязан сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Заказчик не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Заказчика.

Выражая согласие с условиями оферты и приложений, направляя письма по электронной почте на адрес электронной почты принадлежащей Турагенту или домену redtrv.ru или его поддоменам содержащие такое согласие и (или) оплату по договору Заказчик подтверждает получение от Турагента исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Турагенту наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

2.2.8.4. Ознакомиться с правилами пожарной безопасности, проживания и поведения в отелях, соблюдать рекомендации и указания руководителя группы или представителя туроператора. Возместить ущерб, причиненный гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию. Оплатить обязательные доплаты в отелях (налог на проживание и пр.), иные дополнительные услуги, приобретенные в стране временного пребывания и не входящие в перечень услуг, указанных в Листе бронирования.

2.2.8.5. Соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний (перед поездкой проконсультируйтесь у лечащего врача или в соответствующих службах системы здравоохранения). С целью общей защиты от некоторых заболеваний, Турагент рекомендует (на основании данных Всемирной Организации

Здравоохранения) пройти вакцинацию от дифтерии, тифа, коклюша (дети), кори, столбняка, гепатита А, полиомиелита, гепатита В. При появлении малейших признаков заболевания (тошнота, рвота, головокружение) немедленно обращайтесь к врачу. После поездки рекомендуется посетить врача и сдать кровь на анализ.

2.2.8.6. Соблюдать правила личной безопасности. Во избежание кражи сдавать ценные вещи и деньги в места, специально отведенные для этих целей администрацией места проживания (немедленно сообщать в полицию о преступлениях совершенных в отношении Заказчика и его имущества). В случае утраты паспорта в стране временного пребывания, гражданину РФ выдается свидетельство на въезд (возвращение) в РФ (далее - свидетельство). Свидетельство является временным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ и дающим ему право на въезд (возвращение) в РФ. Выдача свидетельства производится дипломатическим представительством или консульским учреждением РФ по письменному заявлению гражданина РФ на срок, необходимый для въезда (возвращения) на территорию России, но не свыше 15 дней, под расписку. При обращении по вопросу выдачи свидетельства заявитель представляет: а) документ (протокол, справку и т.д.), выданный компетентным органом страны пребывания, подтверждающий факт его обращения по поводу утраты паспорта; б) заявление установленного образца; в) 2 фотографии; г) документы, позволяющие идентифицировать личность заявителя, установить его место пребывания или место жительства в пределах РФ и подтвердить гражданство России (военный билет, служебное удостоверение с фотографией, водительское удостоверение и др.), или заверенные в установленном порядке письменные заявления не менее 2 граждан РФ, подтверждающие личность заявителя.

2.2.8.7. Заказчик настоящим проинформирован Турагентом и обязуется доводить до сведения третьих лиц информацию об особенностях реализации туристского продукта несовершеннолетним туристам в детских лагерях о следующем: об условиях настоящего договора, что в случае, нарушения дисциплины и правил поведения в лагере, таких как распитие спиртных напитков, хулиганские действия в отношении других отдыхающих в лагере и нанесение ущерба оборудованию и территории лагеря, администрация лагеря оставляет за собой право на возвращение несовершеннолетнего туриста домой и досрочное прекращение туристской поездки. Законные представители несовершеннолетнего туриста, заключившие договор, обязуются оплатить по требованию Туроператора расходы, связанные с возвращением несовершеннолетнего домой. В случае если законные представители откажутся возмещать данные расходы, то такие расходы относятся на счет Заказчика, в случае если по вине несовершеннолетнего туриста будет нанесен ущерб оборудованию лагеря или его территории, законные представители несовершеннолетнего туриста, заключившие договор, обязуются оплатить по требованию Туроператора расходы, связанные с восстановлением оборудования или территории лагеря. Если при заключении договора законный представитель несовершеннолетнего туриста, предоставит заведомо ложную информацию о его состоянии здоровья, и вследствие чего произойдет ухудшение здоровья несовершеннолетнего туриста или других участников заезда, проживающих на территории лагеря в этот период, то все расходы и ответственность, связанные с данным медицинским обслуживанием, как самого несовершеннолетнего туриста, так и других будут отнесены на счет Заказчика. При обнаружении у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых Заказчиком или недопустимых для отдыха в детском коллективе, Туроператор/Турагент вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать туристскую поездку и в данном случае возврата стоимости неиспользованной части туристского продукта Заказчику не производится.

2.3. Турагент имеет право:

2.3.1. С согласия Заказчика и от его имени заключить договор страхования и перевозки путем приобретения страхового полиса и авиабилета (ж/д) в соответствии с правилами, установленными страховой компанией и перевозчиком, в случае согласия Заказчика, выраженного в любой форме, если из нее явно следует такое согласие. Информация о перевозчике, времени выезда, тарифах, правилах перевозки указывается в билете, являющемся договором между заказчиком/туристом и перевозчиком. В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантии оплаты медицинской помощи туристу, туроператор от имени Заказчика/Туриста оформляет страховой медицинский полис. Информация о страховой Турагенту, необходимых действиях при наступлении страхового случая, адресах и телефонах представительства страховой Турагенту указывается в страховом полисе, который является договором между Заказчиком/Туристом и страховой компанией.

2.3.2. По письменному требованию Заказчика предоставить информацию о существенных условиях агентского договора в соответствии, с которым производится бронирование туристского продукта и сторонами которого выступают Турагент и туроператор.

2.3.3. Привлекать третьих лиц для предоставления услуг по настоящему Договору.

2.3.4. Бронировать дополнительные услуги, не указанные в Листе бронирования, на основе дополнительных соглашений, заключенных между Сторонами. Все дополнительные соглашения составляются в соответствии со статьями настоящего Договора и не противоречат ему.

2.3.5. Отказаться от исполнения данного Договора в случае нарушения Заказчиком обязательств установленных настоящим Договором в части, исполнение которой стало невозможным в связи с такими нарушениями, в том числе, в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по настоящему договору. Турагент вправе произвести аннулирование бронирования Туристского продукта с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам за исключением районов в стране временного пребывания, въезд в которые для иностранцев ограничен или запрещен.

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

2.4.3. При нахождении на территории страны временного пребывания обратиться за экстренной помощью за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма Ассоциацию "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь", в связи с неисполнением туроператором обязательств по настоящему Договору о реализации туристского продукта в части не оказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. При этом принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии перейдет к объединению туроператоров в сфере выездного туризма в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу. Порядок обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи содержится в Приложении №2.

2.4.4. Обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной

ответственности туроператора. Информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора 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, содержится в Приложении №2.

2.4.5. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

2.4.7. На беспрепятственный доступ к средствам связи.

2.4.8. На получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров.

2.4.9. Заказчик имеет право добровольно оформить страховку с дополнительным страховым покрытием и/или застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. **Кроме того, Турагент рекомендует во избежание убытков, причиненных вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков путешествия оформить «страховку от невыезда (отмены поездки)».** В случае наступления страхового случая вследствие непредвиденной отмены поездки (госпитализация Заказчика/Туриста, не связанная с хроническим заболеванием; отказ в выдаче въездной визы), Заказчик обязан незамедлительно в письменной форме заявить страховщику о его наступлении. Правила страхования (гарантия оплаты медицинской помощи, непредвиденной отмены поездки) по требованию Заказчика могут быть предоставлены Турагентом в письменной форме или Заказчик может ознакомиться с ними на Интернет сайте страховщика.

3. Порядок оказания услуг. Условия оплаты

3.1. Обращаем ваше внимание на то, что содержание Интернет сайта www.redtrv.ru носит исключительно информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями статьи 437 (2) Гражданского кодекса Российской Федерации. Для получения подробной актуальной информации, касающейся параметров выбранных услуг, их наличия и стоимости, пожалуйста, обращайтесь к менеджерам Компании, с помощью специальной формы связи, посредством электронной почты или лично в офис Компании.

3.2. После выбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Заказчик выражает своё согласие путем направления заявки на бронирование туристского продукта посредством отправки электронного письма, на адрес электронной почты принадлежащей домену redtrv.ru или посредством заполнения формы заказа на Интернет сайте Компании (redtrv.ru). При заключении договора Заказчик знакомится с условиями договора, получает информацию, предоставляемую Компанией в соответствии с п. 2.1. договора;

3.3. Получив согласие с условиями Договора, Турагент связывается с Заказчиком с использованием электронной или телефонной связи и предоставляет информацию о предлагаемых туристских продуктах. Получив необходимую информацию, Заказчик делает выбор туристского продукта и формы оплаты: оплата наличными денежными средствами в кассу или платежной картой в офисе Турагента или иной способ оплаты. Турагент направляет Заказчику посредством электронной почты Лист бронирования, а Заказчик подтверждает состав туристского продукта любым доступным способом (в том числе устно) и выражает согласие с существенными условиями Договора указанными в Листе бронирования (Приложение №1), в том числе с общей ценой туристского продукта.

3.4. Лист бронирования должен содержать следующую информацию:

- фамилии и имена Заказчика и сопровождающих лиц (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- даты и сроки поездки и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров и сроки проживания;
- тип питания;
- необходимость бронирования дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

3.5. В случае подтверждения туристского продукта туроператором, Заказчик оплачивает полную стоимость услуг, согласно п.3.15. настоящего Договора, а Турагент выдает Заказчику туристский ваучер, документ, подтверждающий факт приемки и передачи туристского продукта и являющуюся неотъемлемой частью настоящего Договора. Обязанность Турагента реализовать туристский продукт Заказчику в соответствии с предметом настоящего Договора возникает в момент подтверждения услуг перечисленных в Листе бронирования Туроператором.

3.6. В случае отсутствия туристского продукта соответствующей указанным в Листе бронирования требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт или потребовать расторжения договора.

Альтернативный туристский продукт предлагается, путем направления по электронной почте Листа бронирования с измененными условиями. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по уплате соответствующей суммы на счет Турагента - считается акцептом и согласием Заказчика с предложенным альтернативным туристским продуктом. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный туристский продукт, то права и обязанности Сторон настоящего договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной стоимости переданных им Турагенту денежных средств, в течение десяти банковских дней со дня получения письменного заявления от Заказчика о возврате денежных средств.

3.7. Заказчик обязан представить Турагенту при бронировании корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. Заказчику настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением согласия с Листом бронирования, так как последующее изменения данных допускается только по отдельному запросу в адрес Туроператора, который может потребовать дополнительной оплаты услуг по перебронированию, что может повлечь за собой дополнительные расходы Заказчика.

3.8. Обязанность по оплате туристского продукта Туроператору по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты цены договора Заказчиком (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Заказчиком услуг, Турагент вправе в любое время потребовать расторжения договора. Оплатой по договору (полной или

частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Листа бронирования, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

3.9. Расчет стоимости туристского продукта производится по тарифам, выраженным в РУБЛЯХ, ЕВРО или долларах США в зависимости от страны оказания Услуг. Общая стоимость услуг по настоящему договору определяется в рублях на основе цены, указанной в Листе бронирования и пересчитанной в российские рубли по внутреннему курсу Туроператора. Валютой обязательства Сторон, по настоящему договору, являются российские рубли.

3.10. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся с использованием платежных карт, в безналичной форме, путем внесения Заказчиком денежных средств на расчетный счет Турагенту, кассу Турагенту или уполномоченного банка или иным способом оплаты. Днем исполнения обязанностей Заказчика по оплате услуг, бронируемых и оказываемых Турагентом, является день поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Турагента.

3.11. Заказчик вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо, являющееся участником поездки по настоящему договору.

3.12. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае увеличения стоимости туристского продукта, связанного с изменением стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменением курсов валют на сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, по соглашению Сторон Заказчик производит указанную Турагентом доплату путем перечисления денежных средств. Заказчик, не согласившийся с изменением цены договора вправе отказаться от Договора при условии оплаты фактически понесенных расходов Турагенту по исполнению договора.

3.13. Вознаграждение Турагента входит в общую стоимость туристского продукта и является выгодой, полученной Турагентом при реализации туристского продукта Заказчику, выраженной в виде разницы между общей ценой туристского продукта, оплаченной Заказчиком Турагенту, и стоимостью входящих в туристский продукт услуг третьих лиц.

3.14. Турагент вправе получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

3.15. Общая цена туристского продукта указана в Приложении № 1. Оплата по настоящему договору осуществляется в рублях. Заказчик одновременно с подписанием Сторонами настоящего договора оплачивает предварительную оплату в размере установленном в Приложении №1 и которая может составлять от 30% общей цены Договора. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат. Оставшаяся сумма оплаты должна быть произведена Заказчиком в течение двух календарных дней с даты принятия настоящего договора. В случае заключения настоящего договора менее, чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала услуги, указанной в Приложении № 1 к настоящему договору, оплата цены договора осуществляется в полном объеме в день заключения настоящего договора.

4. Сроки и условия действия договора

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента принятия Заказчиком условий содержащихся в Листе бронирования, до даты полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

4.2. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь – выражение согласия с условиями договора, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему. Стороны признают факсимильное воспроизведение подписей уполномоченных представителей сторон и печатей.

5. Условия изменения и расторжения договора

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по взаимному согласию сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим Договором.

5.2. Турагент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, а Заказчик обязан возместить документально подтвержденные фактические затраты Турагента (туроператора) в случае: нарушения Заказчиком порядка и срока оплаты по настоящему Договору, не предоставления Заказчиком действительных документов и сведений, необходимых для реализации туристского продукта, невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче въездной визы и т.п.), неявка к месту отправления транспортного средства. При этом несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по настоящему договору, непредставление Турагенту документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

5.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора или заказанных и подтвержденных услуг при условии оплаты Турагенту (туроператору) фактически понесенных им расходов по реализации туристского продукта заказанного Заказчиком до момента получения письменного уведомления от Заказчика об аннуляции услуг. Турагент рекомендует ознакомиться со ст.107, 108 Воздушного Кодекса. В частности, возврат денежных средств за авиабилет не производится, если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате провозной платы (чартерный рейс) при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в том числе, возврат не производится в случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с нарушением пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающим угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна. Возврат денежных средств за авиабилет на регулярный рейс производится по правилам, установленным авиаперевозчиком. Возврат ж/д билета, выкупленного по индивидуальному тарифу, осуществляется по правилам, предусмотренным московским железнодорожным агентством или железнодорожным агентством страны выкупа. Возврат денежных средств за ж/д билет, выкупленный по групповому тарифу не производится. Стоимость страховки и визового сбора (консульского сбора) возврату не подлежит. Под фактически понесенными затратами Стороны понимают обязательства Турагента, как исполненные, так и принятые, но не исполненные перед туроператором и третьими лицами по оплате услуг, указанных в Листе бронирования и (или) туристической путевке.

5.4. Датой аннуляции туристского продукта, а также изменения/расторжения настоящего Договора считается:

5.4.1. Поступление в офис Турагента письменного заявления Заказчика в рабочий день, установленный правилами внутреннего трудового распорядка (понедельник-пятница с 10.00 до 19.00).

5.4.2. Поступление письменного заявления Заказчика в нерабочее время или в выходной день, установленный Трудовым кодексом РФ, Правительством РФ и правилами внутреннего трудового распорядка (суббота-воскресенье) с момента регистрации заявления в следующий за выходным ближайший рабочий день.

5.5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменение или расторжение настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь, отказ в выдаче визы и др.) При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 5.3. настоящего договора.

5.6. Изменения к договору также могут осуществляться путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Заказчика с предложенными Турагентом изменениями, полученное с использованием электронной формы связи приравнивается к оформлению сторонами нового Листа бронирования или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора означает согласие Заказчика с условиями договора и с предложенными Турагентом изменениями. Турагент вправе потребовать совершить изменение договора на бумажном носителе.

6. Ответственность сторон.

6.1. Турагент несет ответственность перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ: за соответствие настоящего Договора требованиям законодательства РФ, в том числе ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Закону РФ «О защите прав потребителей» и «Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта»; за ненадлежащую информацию о туристском продукте и туроператоре, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу Заказчика вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации за исключением случаев предусмотренных п.6.4., 6.5. и гл. 7 Договора; а также в отношении обязанности по бронированию и перечислению денежных средств Туроператору или агенту Туроператора.

6.2. Исполнителем, оказывающим услуги туристам по настоящему договору является Туроператор (Приложение №1 – Лист бронирования), который несет ответственность перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ: за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг входящих в туристский продукт, за наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта; за нарушение сроков оказания услуг за исключением случаев предусмотренных п.6.4 и гл.7 Договора. Туроператор несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, заключенному Турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

6.3. Заказчик несет ответственность перед Турагентом в соответствии с действующим законодательством РФ: за достоверность сведений, персональных данных и действительность документов, предоставляемых Турагенту; за причиненный по вине Заказчика ущерб третьей стороне; за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору за исключением случаев предусмотренных гл.7 Договора.

6.3.1 При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи.

6.4. Турагент и туроператор не несут ответственность:

6.4.1. За несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

6.4.2. За действия консульских служб (в том числе отказ в выдаче или несвоевременная выдача въездной или транзитной визы), таможенных и иммиграционных властей (депортация).

6.4.3. За действия пограничной службы (в том числе при отказе в выезде из РФ в случае: допуска Туриста к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне; если Турист призван на военную службу или направлен на альтернативную гражданскую службу; задержан по подозрению в совершении преступления либо привлечен в качестве обвиняемого; осужден за совершения преступления; уклоняется от исполнения обязательств, наложенных на него судом - информацию можно получить по телефону в Федеральной службе судебных приставов; сообщил о себе заведомо ложные сведения при оформлении документов для выезда из РФ).

6.4.4. Нарушения Заказчиком таможенных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.п.

6.4.5. Отказ Заказчика от части или всех услуг, входящих в состав туристского продукта, или расходы Заказчика на дополнительные услуги, не предусмотренные Листом бронирования, а также за самовольное изменение туристом экскурсионной программы.

6.4.6. За убытки, причиненные Заказчику, в связи с его виновными действиями/бездействием, к которым, в частности, относятся: неявка или опоздание к месту оказания туристической услуги; несвоевременное или недостаточное предоставление Турагенту документации, необходимой для оформления документов, дающих право на въезд/выезд; нарушение действующего законодательства РФ и страны пребывания, в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил; нахождение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться туристическими услугами; отказ от медицинской страховки.

6.5. Турагент не несет ответственности за действия перевозчика (отмена, задержка, перенос рейса, замена типа воздушного судна, изменение маршрута перевозки, потеря или повреждение багажа и т.п.). В этом случае ответственность несут перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя туриста - является самостоятельным договором туриста (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе (но не обязан) предъявить претензии непосредственно к перевозчику. Турагент не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика и третьими лицами. Турагент не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с туристом договору страхования. В соответствии с действующим законодательством РФ

ответственность в этом случае несет страховая Турагент; надлежащим доказательством факта заключения договора между Заказчиком и страховой компанией является страховой полис, переданный Турагентом Заказчику во исполнение условий настоящего договора. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Заказчика, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляються Заказчиком непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис. **Страховой полис, а также любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Заказчиком расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в страховую компанию.** Турагент не несет ответственности **в случае отсутствия у Заказчика, а также лиц, сопровождающего его в поездке, договора добровольного страхования (страхового полиса), все расходы** на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, **осуществляются Туристом самостоятельно за свой счет или за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).**

Заказчик проинформирован, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Заказчик проинформирован о том, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводятся/находятся коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки и другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Турагента, Турагент не несет за них ответственность.

6.6. В случае невозможности оказания услуг по причинам, за которые не несет ответственность Заказчик и Турагент, включая привлеченных им третьих лиц, Турагент обязуется возвратить Заказчику уплаченные им денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов в соответствии с законодательством РФ.

6.7. Заказчик несет полную финансовую ответственность, в том числе в размере расходов на депортацию, за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах (штамп МВД и пр.), наличие необходимых виз (иных разрешений) для въезда в страну временного пребывания и возвращения в Россию и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну временного пребывания или Россию, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста.

7. Обстоятельства непреодолимой силы.

7.1. Турагентство 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, отраслевых или региональных забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов, акты законодательной и исполнительных властей, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон имеет право расторгнуть договор с применением последствий, предусмотренных п.5.3. договора.

8. Споры, претензии и порядок их рассмотрения.

8.1. Претензии к качеству туристского продукта должны быть обоснованы и по возможности зафиксированы в письменной форме и подписаны Заказчиком и представителем принимающей стороны. Если Заказчик воспользовался альтернативной услугой Турагента или Туроператора, предложенной ему взамен той, которая не была предоставлена, то обязательства Турагента или Туроператора по настоящему Договору считаются исполненными надлежащим образом.

8.2. В случае не предоставления (ненадлежащего предоставления) услуг во время путешествия Заказчик обязан обратиться к представителю принимающей стороны (руководителю группы) или связаться с Турагентом для устранения возникших недостатков или уменьшению размера убытков.

8.3. Если причины и последствия невыполнения условий путешествия не были устранены во время поездки, Заказчик может предъявить претензию Туроператору в письменной форме в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания действия договора, а Туроператор обязан рассмотреть претензию и удовлетворить или дать мотивированный ответ в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии. Ответ на претензию направляется Почтой России или на электронный адрес, указанный в главе 11 настоящего Договора. В случае полного или частичного удовлетворения требований Заказчика, последний может получить денежные средства по месту заключения настоящего Договора в рабочие дни, указанные в п.5.4.1 настоящего Договора или направить Турагенту письменное заявление с указанием расчетного счета для безналичного перевода. Если денежные средства за туристский продукт оплачивались банковской платежной картой, то возврат будет осуществлен на банковскую карту или Заказчик в письменной форме указывает иной расчетный счет для безналичного перевода.

8.4. Турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента. В случае нарушения Турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта или возникновения разногласий по договору между Заказчиком и Турагентством стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в мирном порядке. Претензия от Заказчика предъявляется в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

8.5. В случае не достижения согласия по спорным вопросам, стороны вправе передать рассмотрение споров в суды общей юрисдикции в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.6. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору, если это явилось существенным нарушением условий Договора (неисполнение обязательств по оказанию Заказчику входящих в комплекс услуг по перевозке и/или

размещению, других обязательств, предусмотренных настоящим Договором), Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения в течение срока действия финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате денежной суммы непосредственно гаранту (п. 2.4.4. Договора, Приложение №2). К письменному требованию прилагаются: копия паспорта или иной документ, удостоверяющий личность; копия Договора (с предъявлением оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб; копию вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску.

9. Прочие условия.

9.1. При бронировании туристского продукта по настоящему Договору, Заказчик несет ответственность за полноту доведения до сведения других заинтересованных лиц всей информации, касающейся порядка организации и предоставления услуг Турагентом, а также обо всех положениях настоящего Договора и приложениях к нему. Заказчик в полном объеме обладает полномочиями на осуществление сделки в чужом интересе.

9.2. Заказчик предупрежден, что в исключительных случаях возможны изменения Туроператором/перевозчиком времени вылета и прилета и/или замена услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна, рейса, аэропорта), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Заказчику рекомендуется за день до вылета уточнить у Турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.

9.3. Заказчик, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, выражают свое письменное согласие на обработку 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 Турагентом и (или) Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения 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 Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу. Заказчик согласен на трансграничную обработку его персональных данных. 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 Турагенту, 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. Адреса и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в приложениях к договору.

9.4. Ни одна из Сторон не вправе передать свои права и обязательства по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ и Договором.

9.5. Заголовки, используемые в настоящем Договоре, приводятся только для удобства пользования и при толковании не могут рассматриваться как положения, имеющие самостоятельное значение.

9.6. К правоотношениям сторон по настоящему Договору применяются положения действующего законодательства РФ.

10. Реквизиты Турагента

Наименование: ООО «Андерсен-Тревел»
ИНН 7743947796
КПП 774301001
Юридический адрес: 125412, г. Москва,
ул. Базовская, д.22Г, кв.55
Почтовый адрес: 127322, г. Москва,
ул. Яблочкова, д.21, стр.3, ав.38
Расчетный счет № 40702810202260000164
в Банк АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва
корр. счет № 30101810200000000593
БИК 044525593
ОКПО 40256979
Тел/факс. +7 (495) 978 88 50
e-mail: andersen-trevel@yandex.ru

1. Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора

1.1. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая.

1.2. Случай признается страховым, если:

1.2.1. факт установления обязанности Страхователя по возмещению реального ущерба Выгодоприобретателю подтверждается:

- вступившим в законную силу судебным актом;
- добровольным решением Страхователя, принятым по согласованию со Страховщиком;

1.2.2. реальный ущерб Выгодоприобретателя находится в прямой причинно-следственной связи с неисполнением Страхователем своих обязательств по договору о реализации туристского продукта;

1.2.3. письменная претензия, исковое заявление или требование о выплате страхового возмещения по настоящему Договору предъявлены Выгодоприобретателем Страхователю и (или) Страховщику по основаниям, возникшим до начала срока действия настоящего Договора или в течение срока его действия;

1.2.4. письменная претензия, исковое заявление или требование Выгодоприобретателя о выплате страхового возмещения по настоящему Договору, впервые предъявлены Страхователю и (или) Страховщику в течение срока действия настоящего Договора.

2. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора.

2.1. В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

2.2. В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

2.2.1. фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

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

2.2.3. номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

2.2.4. наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

2.2.5. наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

2.2.6. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

2.2.7. ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

2.2.8. размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

2.3. К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

2.3.1. копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

2.3.2. копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

2.3.3. документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платежные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями-перевозчиками, отелями (гостиницами) и т.п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

3. В случае неоказания/ненадлежащего оказания услуг, входящих в туристский продукт, связанных с выездом за пределы РФ, Клиент вправе обратиться за экстренной помощью в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере въездного туризма «Турпомощь» (далее – Ассоциация «Турпомощь»), членом которой является Туроператор. Под экстренной помощью понимаются действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению) в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»). Контактные данные Ассоциации «Турпомощь»:

Интернет-сайт: www.tourpom.ru

Электронная почта: secretary@tourpom.ru

Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47

Телефон: (495) 981-51-49, 8-800-100-41-94

К Ассоциации «Турпомощь» переходит принадлежащее Клиенту право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику в рамках суммы расходов, понесенных Ассоциацией «Турпомощь» на оказание экстренной помощи туристу.

Ассоциация «Турпомощь» обязана выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и(или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 41 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора.

До достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11 Федерального закона, возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьей 17 Федерального закона.