

Договор реализации туристского продукта _____

г. Санкт-Петербург

«_____» _____ 20__ г.

_____ в лице менеджера по туризму _____, действующего на основании Доверенности № ____, далее именуемое «Турагент», с одной стороны, и _____, проживающий(-ая) по адресу _____ в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. В соответствии с настоящим Договором Турагент берет на себя обязательства по подбору и реализации Заказчику туристского продукта в соответствии с Приложением 1 к настоящему Договору (далее – Туристский продукт).
- 1.2. В случае, если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее – туристы), то список этих лиц приводится в Приложении № 1 к настоящему Договору.
- 1.3. Услуги, входящие в Туристский продукт, оказываются Туроператором (Приложение №2 к настоящему Договору) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Ответственность за предоставление услуг несет Туроператор.
- 1.4. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора с Туроператором.
- 1.5. До момента подтверждения Туроператором забронированных туристских услуг, поименованных в Приложении №1 настоящего Договора, настоящий Договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования турпродукта.
- 1.6. Турагент действует во исполнение Соглашение № 1 от 01.12.2015 с туроператором ООО «Матрешка-Тур».

2. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 2.1. Общая цена туристского продукта указана в Приложении № 1 к настоящему договору. Оплата по настоящему договору осуществляется в рублях.
- 2.2. Заказчик одновременно с подписанием Сторонами настоящего договора оплачивает **предварительную оплату в размере не менее 50 % от общей цены Туристского продукта. Полная оплата Туристского продукта должна быть произведена Заказчиком в течение 5 (пяти) дней после подписания настоящего договора.** Цена Договора перечисляется Заказчиком на расчетный счет Турагента или вносится наличными в кассу Турагента В случае заключения настоящего договора менее, чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, указанной в Приложении № 1 к настоящему договору, оплата цены договора осуществляется в полном объеме в момент заключения настоящего договора.
- 2.3. Условия договора по порядку оплаты могут быть изменены по соглашению Сторон.
- 2.4. В случае, если цена Туристского продукта оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение его стоимости и/или дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменение курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств Турагенту.
- 2.5. Турагент подтверждает Заказчику возможность реализации Туристского продукта на основании подтверждения Туроператора («Подтверждение бронирования») в соответствии с договором, заключенным между Турагентом и Туроператором.
- 2.6. В случае, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Заказчиком Туристского продукта в разумные сроки, Турагент вправе предложить Заказчику другой Туристский продукт. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий туристского продукта его реализации происходит в соответствии дополнительным соглашением к настоящему Договору. 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 разумный срок.
- 2.7. В случае, если изменение Программы тура влечет уменьшение его стоимости и Заказчик согласен на такое изменение, Турагент возвращает Заказчику возникающую при этом разницу в стоимости

3. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

3.1. Турагент обязан:

- 3.1.1. Забронировать подобранный Турагентом и выбранный Заказчиком Туристский продукт у Туроператора;
- 3.1.2. Своевременно произвести оплату Туристского продукта Туроператору;
- 3.1.3. Обеспечить передачу необходимых документов Заказчика Туроператору для оформления визы (при необходимости);
-Турагент отвечает за сохранность документов Заказчика и/или его туристов, полученных для подготовки путешествия. Факт приема и передачи документов Стороны оформляют письменным актом
- 3.1.4. Незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе Туристского продукта;

3.1.5. По требованию Заказчика и/или туристов Заказчика предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, и Турагентом, реализующим Туристский продукт;

3.1.6. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о Туристском продукте в форме памяток, инструкций и устного инструктажа:

- об общей цене Туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Заказчик и/или турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- известить Заказчика о порядке и времени выдачи перевозочных документов, страхового полиса, ваучера, информационных памяток и иных материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы);

3.1.7. Обеспечить передачу Сопроводительных документов. *Сопроводительные документы* выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе Турагента, не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия. Для исполнения обязательства информирования Турагент использует те возможности связаться с Заказчиком, которые он указал в настоящем Договоре в п. 3.4.2.

3.1.8. Рекомендовать Заказчику заключить договор медицинского страхования, предупредив, что в случае отказа, все расходы, возникшие в связи с травмами и внезапно возникшими заболеваниями, несет Заказчик

3.1.9. Рекомендовать Заказчику заключить договор страхования от невыезда

3.1.10. Предупредить Заказчика о том, что в соответствии с требованиями авиаперевозчика, лица в нетрезвом состоянии на борт самолета не допускаются.

3.1.11. Предупредить Заказчика о том, что в соответствии с требованиями авиаперевозчика, лица совершающие полет не имеют право провозить в ручной клади легковоспламеняющиеся и взрывоопасные предметы, колющие и режущие предметы.

3.1.12. Своевременно информировать Заказчика о заявлениях МИД России, Минкультуры России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия

3.2. Турагент вправе:

3.2.1. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по настоящему договору, Стороны будут считать, что его неисполнение возникло по вине Заказчика, и в этом случае Турагент имеет право аннулировать заказ туристского продукта с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов

3.2.2. В случае не своевременного предоставления Заказчиком существенных сведений, необходимых для подбора и бронирования тура по настоящему договору, Стороны будут считать, что его неисполнение возникло по вине Заказчика, и в этом случае Турагент имеет право аннулировать заказ туристского продукта с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов

3.2.3. В случае несвоевременного предоставления документов, необходимых для поездки: действующий загранпаспорт с открытой визой, в случае отсутствия визы, документы, указанные в Приложении №4 для открытия визы

3.2.4. Предложить Заказчику другой Туристский продукт, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Туристского продукта в разумные сроки.

3.3. Заказчик и/или туристы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:

3.3.1. Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и

пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, о состоянии окружающей природной среды

3.3.2. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;

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

3.3.4. Обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»;

3.3.5. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации Туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

В случае не исполнения или ненадлежащего исполнения туристских услуг Туроператором, обратиться к Туроператору с письменной претензией или к туроператору и страховой компании одновременно. Наименование, адрес места нахождения и почтовый адрес страховой компании, размер и реквизиты финансового обеспечения Туроператора указываются в Приложении № 2.

Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований о выплате материального возмещения Туроператором и/или страховой компании, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат, условия и сроки выплат сумм ущерба, указываются в Приложении № 2 к настоящему Договору

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

3.3.7. Беспрепятственный доступ к средствам связи;

3.3.8. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

3.4. Заказчик и/или туристы обязаны:

3.4.1. Произвести своевременную оплату цены Туристского продукта в соответствии с разделом 2 настоящего договора;

3.4.2. предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи
Для надлежащего исполнения обязательств по Договору Заказчик поручает Турагенту использовать следующие возможности для передачи необходимой Заказчику информации, и несет личную ответственность в случае, если Турагент передаст информацию, а Заказчик не сможет ее получить тем способом, который он ниже указал (не заполненные графы перечеркиваются крестом - X):

Телеграфное отправление с уведомлением о вручении по адресу:
Устное сообщение или направление СМС-сообщения по номерам телефонов
Электронное письмо по адресу

3.4.3. В срок не позднее чем за 10 рабочих дней предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения настоящего договора документов (согласно Приложения № 4 к настоящему Договору) и сообщить сведения, истребуемые Турагентом. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки;

3.4.5. Довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать Заказчиком забронированный тур, к таковым, в частности, относятся:

- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);

- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Доверитель, в случае если он не российский гражданин;

3.4.6. Заказчик несет ответственность за необходимость получения специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе для выезда из РФ (если турист – не российский гражданин), согласия на выезд ребенка за границу, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

3.4.7. В случае бронирования тура по настоящему Договору для нескольких лиц одновременно, Заказчик, подписывающий настоящий Договор, несет ответственность за полноту доведения до сведения участников тура всей информации, касающейся порядка исполнения Турагентом настоящего Договора, а также обо всех положениях настоящего Договора.

3.4.8. Заказчик обязан получить в установленное время и место сопроводительные документы, заблаговременно согласовав с Турагентом место получения документов, согласно п. 3.1.7. настоящего Договора.

3.4.9. Заказчик обязан прибыть в аэропорт на регистрацию международного рейса не позднее чем, за 3,5 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля. Опоздание или неявка считаются отказом от забронированного тура по инициативе Заказчика.

3.4.10 Соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, 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;

3.4.11. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в средстве размещения, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

3.4.12. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в средство размещения и не входящие в заказанный Туристский продукт;

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

3.5. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристами Заказчика документов, в том числе паспортов и сроков их действия, доверенностей, наличие загранпаспортов у детей, достигших 14 лет, и наличие фотографий детей, вписанных в паспорт родителей. В случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик обязуется обеспечить явку туристов Заказчика на собеседование в посольство или консульство 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.

3.6. 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.

3.7. Заказчик предоставляет свое согласие на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Заказчик подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, на обработку и передачу персональных данных третьим лицам для исполнения настоящего договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиниц и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Заказчиком получено разрешение от туристов Заказчика, указанных в Приложении № 1 к настоящему договору, на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Также Заказчиком получено разрешение от туристов Заказчика, указанных в Приложении № 1 к настоящему договору, на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

В случае, если согласие на обработку персональных данных было отозвано туристом/ами Заказчика и он не известил об этом Турагента или в случае, если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, то Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки.

3.8. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

3.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами.

3.10. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.3.9 настоящего договора. В случае невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

- 4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента передачи Сопроводительных документов Турагентом Заказчику, которые определяется согласно Приложению № 1 к настоящему договору.
- 4.2. Турагент обязан сообщить Заказчику о бронировании и подтверждении заказанных услуг у Туроператора. Срок подтверждения заказанных услуг устанавливается в три рабочих дня с момента бронирования. В случае не подтверждения заказанных Заказчиком услуг, настоящий Договор считается незаключенным. В этом случае денежные средства, переданные Заказчиком Турагенту, возвращаются ему в полном объеме. Получение информации о подтверждении (либо не подтверждении) является обязанностью Заказчика.
- 4.3. Заказчик предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения Заказчика посетить страну временного пребывания (авиабилет, страховку, ваучер и т.п.).
- 4.4. Заказчик предупрежден, что при подаче документов на визу в срок меньше установленного консульством, своевременное получение визы не гарантируется ни Турагентом, ни Туроператором. Турагент и Туроператор, у которого забронирован турпакет, не несут за это ответственности, и Заказчик согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет.
- Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Любые расходы, фактически понесенные, и связанные с таким отказом производятся за счет Заказчика.
- 4.5. Перевозка Заказчика по настоящему Договору выполняется по правилам перевозчика (авиакомпания и пр.). Билет Заказчика является договором с перевозчиком, в соответствии с которым всю ответственность за перевозку несет перевозчик по правилам перевозчика. Заказчик предупрежден, что стоимость чартерных авиабилетов и авиабилетов на регулярные рейсы с невозвратным тарифом не возвращается независимо от срока отказа от тура.
- 4.6. Незнание Заказчиком законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.
- 4.7. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты в полном объеме фактически понесенных расходов. Размер фактически понесенных расходов определяется на основании данных, предоставленных Туроператором (Приложение № 7). Отказ Заказчика от Туристского продукта происходит путем подачи письменного заявления с указанием даты его передачи Турагенту. Возврат денег производится за вычетом фактически понесенных расходов Туроператором
- 4.8. Заказчик ознакомлен и согласен, что все риски, связанные с невозможностью совершения тура, включая отказ от тура по любым причинам, не связанным с ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств, несет самостоятельно и вправе застраховать указанный риск невозможности совершения тура (страхование от невыезда).
- 4.9. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости Туристского продукта, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего договора, либо как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных законодательством Российской Федерации.
- 4.10. Турагент сообщил Заказчику о том, что он имеет право отказаться от Услуг и после начала путешествия. При этом:
- 4.10.1. Если Заказчик считает, что им обнаружены существенные отступления от условий договора или существенные недостатки оказанной услуги, то Заказчик вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае Туроператор оказывает содействие Заказчику в возвращении в пункт отправления, и обязан возместить разницу между ценой ранее забронированных и реально предоставленных Услуг (на момент досрочного возвращения), а также документально подтвержденные расходы, понесенные Заказчиком в связи с непредвиденным выездом и документально подтвержденный ущерб, связанный с непредставлением Услуг.
- Обязанность доказательства наличия обстоятельств, из которых Заказчик исходил, принимая решение об отказе от договора, возлагается на Заказчика.
- 4.10. В момент подписания настоящего договора Заказчик получил информацию о потребительских свойствах туристического продукта, о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства проживания, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Заказчику услугах

5. СТРАХОВОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ

5.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в Туристский продукт, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о

выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Приложении № 2 к настоящему договору.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Турагент несет ответственность за:

6.1. Выполнение поручения по своевременному бронированию и оплате выбранного Заказчиком тура
6.1.2. Предоставление Заказчику объективной и достоверной информации по выбранному туру, полученной от Туроператора.

6.2. Турагент не несет ответственности за:

6.2.1. Неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт. В этом случае ответственность несет Туроператор.
6.2.2. Изменение ценовой политики авиакомпаний, изменение тарифов на забронированные авиабилеты, за задержку вылетов и прилетов, замену типа самолета, отмену рейсов, за доставку и сохранность багажа
6.2.3. Возникновение проблем, трудностей и последствий, возникающих у Заказчика при утере Заказчиком загранпаспорта или выездной визы.
6.2.4. Самостоятельное изменение Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, несвоевременной явки к месту сбора группы и др.), вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика
6.2.5. Несоответствие предоставленных услуг, необоснованным ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке;
6.2.6. Возникновение проблем, связанных с сохранностью личного багажа, ценностей и документов Заказчика в течение всего периода поездки.
6.2.7. Возникновение проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых Заказчиком для оформления и организации туристической поездки (паспорт, справка, доверенность и т.д.) и не несет ответственности за возможные последствия, связанные с этими обстоятельствами.
6.2.8. Убытки и любой другой ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно дополнительных услуг на месте проведения тура.
6.2.9. Ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Заказчиком договору страхования. Турагент и Туроператор не несут ответственность за отказ службы аэропорта на вылет туриста и сопровождающих его лиц, в случае имеющейся информации о неуплате налогов, задолженности по квартплате, выплате алиментов.
6.2.10. Ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика третьими лицами или возникший вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы в период использования туристского продукта.

6.3. Заказчик несет ответственность за:

6.3.1. Несвоевременную оплату заказанного и забронированного тура
6.3.2. Искаженные или неточные сведения о себе и сопровождающих лицах в предоставленных документах
6.3.3. Несвоевременное предоставление документов, необходимых для поездки
6.3.4. Подлинность и срок действия предоставленных документов (загранпаспорт, визы, согласие на выезд несовершеннолетних детей)
6.3.5. Необходимость принятия собственных мер, направленных на обеспечение сохранности личных вещей, ценностей и документов на всем протяжении поездки

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в Туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в течение 10 дней. Факты, указанные в претензии должны быть документально подтверждены представителем принимающей стороны или свидетельскими показаниями.

7.2. В случае, если претензия не связана с качеством Туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, ее предъявление должно осуществляться в письменной форме по адресу Турагента в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

7.3. В случае не разрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Турагент информирует Заказчика о возможности Туриста(ов) обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему договору.

8.2. Входящие в состав Туристского продукта туристские услуги и дополнительные туристские услуги являются окончательно согласованными Сторонами, за исключением случаев возможного изменения Туроператором Туристского продукта, предусмотренных настоящим договором. Любые изменения и дополнения в Туристский продукт и/или дополнительные туристские услуги, включая сроки путешествия, предлагаемые Заказчиком, требуют внесения изменений в настоящий договор путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения.

8.3. Стороны договорились не считать нарушением прав Заказчика как потребителя факт предоставления ему равнозначного или более высокого уровня обслуживания: замена отеля на равнозначный по стоимости, уровню сервиса и основным характеристикам на том же курорте; незначительная замена маршрута (замена аэропорта отправления и прибытия в пределах региона, наличие промежуточных посадок/пересадок и иные подобные незначительные изменения) при сохранении обязательств обеспечить доставку Заказчика в ключевые пункты тура (место отправления, место оказания услуг); трансфера.

8.4. Подписывая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452, и Правилами оказания экстренной помощи туриста, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. № 162.

Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию туристам Заказчика, указанным в Приложении № 1 к настоящему договору.

8.5. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Туристов перед третьими лицами.

8.6. Покрытие расходов по указанным в п. 8.5 настоящего Договора страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком самостоятельно со Страховщиком.

8.7. Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой.

8.8. Любые изменения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

8.9. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

9. ОТЧЕТ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ПОРУЧЕНИЯ

Отчетом об исполнении обязательств по настоящему Договору, является **Акт приема - передачи сопроводительных документов**: ваучера(-ов) для проживания в отелях, ваучеров для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационных памяток о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также авиабилета(-ов) и страхового(-ых) полиса(-ов), указанных в Приложении 1 настоящего Договора. Акт подписывается обеими сторонами

10. СВОБОДА ДОГОВОРА

Перед подписанием настоящего Договора до Заказчика были доведены нормы статьи 421 ГК РФ о том, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. Заказчику разъяснено, что он имеет право предлагать включение в Договор своих вариантов договорных условий, определяемых по соглашению Сторон, и которые не противоречат требованиям законодательства

11. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

