

## ДОГОВОР ОФЕРТЫ о реализации туристского продукта

Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Московское агентство организации отдыха и туризма" (сокращенное наименование ГАУК "МОСГОРТУР"), именуемого в дальнейшем "Компания", и содержит все существенные условия предоставления туроператором туристских услуг и/или туристских продуктов, информация о которых размещена на официальном сайте туроператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и/или на сайте Компании по адресу: [www.mosgortur.ru](http://www.mosgortur.ru).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить Договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептирования и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. В соответствии со статьей 433 ГК РФ Договор признается заключенным в момент получения Компанией акцепта оферты. Безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора (ст. 438 ГК РФ) признается направление физическим лицом Компании Заявки на бронирование туристского продукта. В этом случае физическое лицо, производящее акцепт данной оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте) по Договору. Совершая действия по акцепту настоящего публичного Договора оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Компанией от своего имени и в своих интересах, а также от имени и в интересах всех туристов, поименованных в Заявке на бронирование и в настоящем договоре.

Если Заказчик не согласен с каким-либо пунктом настоящей оферты, он вправе отказаться от услуг Компании. Компания и Заказчик далее по тексту совместно именуются "Стороны", а по отдельности "Сторона".

### Основные понятия

**Туристский продукт** (Продукт, тур, путешествие) – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по настоящему Договору. Также, под указанным термином в Договоре может пониматься отдельная туристическая услуга и/или услуги, которые в зависимости от конкретных условий заявки могут включать в себя: размещение в отелях и иных местах размещения; перевозочные документы (авиабилеты, ж/д билеты и т.д.); питание в отелях и иных местах размещения; трансфер в стране (месте) временного пребывания; экскурсионное обслуживание; посещение культурно-развлекательных или спортивных мероприятий; прокат транспорта; услуги инструкторов по различным видам спорта; услуги гида и/или ассистента; услуги по страхованию и иные услуги.

**Турист** – лицо, посещающее в рамках Договора страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

**Заказчик** – физическое лицо, турист или иное лицо, заказывающее Туристский продукт как от своего имени, так и от имени иного туриста (туристов), в том числе, законный представитель несовершеннолетнего туриста.

**Документы, подтверждающие право туриста на получение услуг, входящих в Туристский продукт** – перевозочный документ (билет), в том числе электронный, подтверждающий право Заказчика и (или) иного туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному Сторонами маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность Заказчика и (или) иного туриста, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер), заключенный в пользу Заказчика и (или) иного туриста договор добровольного медицинского страхования (страховой полис), в случае если такой договор заключен туроператором от имени страховщика, а также иные документы, необходимые туристу для совершения путешествия.

**Компания** – Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Московское агентство организации отдыха и туризма" (сокращенное наименование ГАУК "МОСГОРТУР"), реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров МТЗ 014000.

**Сайт** – официальный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: [www.mosgortur.ru](http://www.mosgortur.ru), с помощью которого осуществляется бронирование Туристского продукта.

**Личный кабинет Заказчика** – автоматизированный доступ в электронную систему бронирования Компании, размещенный на Сайте в разделе "Купить тур", позволяющий Заказчику регистрироваться в системе бронирования, авторизоваться, бронировать Туристский продукт, отслеживать статус заявки на бронирование на всех этапах, принимать условия Договора, вносить изменения в забронированный Туристский продукт, вести переписку с представителем Компании и оплачивать стоимость Туристского продукта.

**Лист бронирования** – документ, оформленный Компанией на основании заявки Заказчика на бронирование Туристского продукта (Приложение № 1), который содержит информацию об услугах, входящих в Туристский продукт, их стоимости, порядке оплаты, сроках предоставления, потребительских свойствах Туристского продукта (программа пребывания, маршрут и условия путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, дополнительные услуги).

**Сервисный сбор** – денежные средства, взимаемые в безусловном порядке с Заказчика/туриста при реализации ему Туристского продукта за оказываемые Компанией услуги по информационной поддержке Заказчика/туриста посредством устных и/или письменных консультаций, посредством сайта Компании, а равно по иным каналам связи, услуги по бронированию, оформлению, внесению изменений (модификаций) бронирования и реализации Туристского продукта. Величина сервисного сбора при реализации Туристского продукта, состоящего из экскурсионного обслуживания – 150 (сто пятьдесят) рублей, величина сервисного сбора при реализации Туристского продукта по всем иным услугам – 450 (четыреста пятьдесят) рублей.

## **1. Предмет Договора**

1.1. По условиям настоящего Договора Компания, в случае если она выступает в качестве туроператора, обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в Туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Листе бронирования, либо, в случае если Компания выступает в качестве турагента, берет на себя обязательства по подбору и реализации Заказчику Туристского продукта в соответствие с заявкой на бронирование, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт в размере, порядке и на условиях, установленных Договором и Подтверждением бронирования.

1.2. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в Листе бронирования, и принимает на себя все права и обязанности по выполнению условий настоящего Договора.

1.3. К отношениям Сторон по настоящему Договору применяются условия и требования, установленные ГК РФ, Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее – Закон об основах туристской деятельности), Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 (далее – Правила оказания услуг по реализации туристского продукта), иными нормативными актами, регулирующими отношения по реализации туристского продукта.

## **2. Бронирование Туристского продукта и порядок взаиморасчетов.**

2.1. Заказчик осуществляет бронирование Туристского продукта самостоятельно на сайте Компании (через Личный кабинет) или в офисе Компании.

2.2. Заказчик несет полную ответственность за достоверность и достаточность предоставляемых сведений и документов, необходимых для бронирования Туристского продукта (в том числе за указание корректных и действительно используемых Заказчиком номера контактного телефона и адреса электронной почты), в случае указания Заказчиком недостаточных или недостоверных сведений в процессе бронирования последующие претензии от него не принимаются.

2.3. В завершение бронирования Туроператор предоставляет Заказчику надлежащим образом, оформленный Лист бронирования, в котором отражаются услуги, которые Компания готова предоставить по заказу Заказчика.

2.4. После оформления Листа бронирования Заказчик обязан оплатить Туристский продукт в размере и сроки, определенные Листом бронирования. Ввиду того, что Компания после получения заказа от Заказчика приступает к бронированию билетов (авиабилетов и железнодорожных билетов), гостиниц (иных средств размещения), а также обеспечению других услуг, связанных с поездкой, Заказчик, при заключении Договора, оплачивает не менее 50 % стоимости Туристского продукта, если иное не указано в Листе бронирования.

2.5. Общая цена туристского продукта указывается в Листе бронирования.

2.6. Если последний день срока полной оплаты стоимости Туристского продукта приходится на нерабочий день, последним днем оплаты считается ближайший следующий за ним рабочий день. Днем исполнения обязательств Заказчика по оплате Туристского продукта по Листу бронирования является день поступления денежных средств на расчетный счет Компании.

2.7. Компания сообщает о наличии у туроператора Туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заявке на бронирование, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента заключения Договора. Информацию о наличии туристского продукта Заказчик получает в офисе Компании, либо по e-mail, телефону или иным способом, дополнительно указанным Заказчиком. После получения указанной информации Заказчиком и подтверждения его согласия, Лист бронирования оформляется в окончательном виде.

2.8. Неоплата Заказчиком стоимости Туристского продукта в сроки, установленные Листом бронирования, влечет за собой расторжение настоящего Договора. Компания вправе предъявить требование об оплате Заказчиком фактически понесенных расходов на организацию предоставления Туристского продукта.

2.9. Компания в течение трех рабочих дней с момента поступления оплаты от Заказчика, но не позднее чем за сутки до даты начала предоставления услуг в соответствии с Листом бронирования, направляет Заказчику подтверждение оплаты путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете, после чего Туристский продукт считается забронированным, подтвержденным Компанией и оплаченным Заказчиком.

2.10. Полная оплата стоимости Туристского продукта должна быть произведена Заказчиком не позднее 14 рабочих дней до начала поездки, если иное не установлено Листом бронирования. При заказе (бронировании) Туристского продукта, включающего в себя посещение спортивно-зрелищных мероприятий, парков аттракционов Диснейленд, тематических парков, туров на горнолыжные курорты и всех туров на период высокого сезона – Новый год, Рождество католическое и православное, весенние и осенние каникулы, майские праздники, месяцы июль, август и сентябрь – Компания имеет право потребовать полной оплаты поездки в более ранние сроки, а, в случае если услуги не будут оплачены Заказчиком в такие сроки, отказать в предоставлении услуг, возвратив Заказчику полученную ранее часть денежных средств за вычетом расходов, осуществленных до момента расторжения Договора (в данном случае отказ от оплаты стоимости туристского продукта в указанный Компанией срок, Компания вправе расценить

как факт одностороннего отказа Заказчика от Договора). В случае, если Туристский продукт, заказываемый Заказчиком, предполагает бронирование в соответствии с условиями конкретного тарифа («раннее бронирование», «специальное предложение» и т.д.), оплата данного Туристского продукта осуществляется в соответствии с условиями бронирования и применения указанного тарифа.

2.11. В случае невозможности подтверждения предоставления Туристского продукта по заявке Заказчика (исчерпан лимит авиа или железнодорожных билетов, отсутствие мест в объектах размещения и/или иные обстоятельства, не позволяющие предоставить комплекс услуг в составе Туристского продукта), Компания уведомляет об этом Заказчика и предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор с соблюдением установленного законодательством Российской Федерации (далее – РФ) порядка.

2.12. Все изменения в бронирование вносятся на основании письменного обращения Заказчика, направленного по адресу электронной почты Компании или размещенного в Личном кабинете, с последующим составлением Компанией нового Листа бронирования. В этом случае Заказчик обязан оплатить Компании фактические понесенные последней расходы, связанные с исполнением обязательств по ранее согласованному Листу бронирования и внесением изменений.

2.13. Расчет стоимости Туристского продукта производится по тарифам, выраженным в рублях РФ или иностранной валюте в зависимости от страны путешествия. Общая стоимость Туристского продукта по настоящему Договору определяется в рублях РФ по внутреннему курсу Компании опубликованному на Сайте Компании на день бронирования.

2.14. Денежное обязательство, не исполненное Заказчиком в срок, указанный в Листе бронирования, по соглашению Сторон может быть индексировано с учетом курсовой разницы по внутреннему курсу Компании на день оплаты. В случае несогласия Заказчиком на индексацию неисполненного денежного обязательства Компания вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора.

2.15. В случае если до полной оплаты Заказчиком Туристского продукта произойдет увеличение его стоимости вследствие непредвиденного изменения стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменения курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик оплачивает указанную Компанией разницу между текущей и ранее определенной в Листе бронирования стоимостью Туристского продукта. При наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком цены Туристского продукта и несогласия Заказчика на доплату указанной разницы в стоимости Компания вправе потребовать расторжения Договора в одностороннем порядке.

### **3. Права Сторон Договора**

3.1. Заказчик имеет право:

а) на 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, состоянии окружающей среды;

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

в) на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

г) на обеспечение в соответствии с Законом об основах туристской деятельности экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРОПОМОЩЬ", адрес (место нахождения): 101000, город Москва, улица Мясницкая, дом 47, телефон ("горячая линия") +7 (800) 100-41-94; +7 (495) 981-51-498, электронная почта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru), сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru);

д) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий Договора Туроператором или привлеченными им третьими лицами (за исключением перевозчика, страховщика и консульского учреждения) в порядке и в соответствии с законодательством РФ;

е) обратиться при наступлении обстоятельств, предусмотренных выше к страховщику или гаранту с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии;

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

з) беспрепятственный доступ к средствам связи;

и) получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

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

3.2. Компания имеет право:

а) требовать от Заказчика оплаты Туристского продукта;

б) на возмещение расходов, если невозможность исполнения Договора возникла либо в результате обстоятельств, за которые Стороны Договора не отвечают, либо в результате одностороннего отказа Заказчика или туриста от исполнения Договора;

в) требовать от Заказчика предоставления сведений, необходимых для формирования и реализации Туристского продукта;

- г) привлекать третьих лиц в целях оказания последними услуг, входящих в состав Туристского продукта по Листу бронирования;
- д) отказаться от исполнения данного Договора в случае нарушения Заказчиком обязательств, установленных настоящим Договором в части, исполнения которых стало невозможным в связи с такими нарушениями;
- е) изменять порядок предоставления услуг в составе Туристского продукта с сохранением общего объема и качества таких услуг.

#### **4. Обязанности Сторон Договора**

##### 4.1. Заказчик обязан:

- а) предоставить Компании сведения о себе и (или) иных туристах, поименованных в Листе бронирования, и документы, необходимые для исполнения Договора и оформления Туристского продукта;
  - б) при наличии необходимости в предоставлении услуги по получению въездной визы в составе Туристского продукта, своевременно (в сроки, установленные Листом бронирования, либо дополнительно указанные Компанией) предоставить Компании все необходимые документы и информацию. В случае предоставления Заказчиком комплекта документов менее чем за 10 рабочих дней до начала путешествия Компания не несет ответственности за своевременность получения въездных виз;
  - в) в случае оформления тура в детский лагерь в обязательном порядке получить от законных представителей/родителей несовершеннолетнего туриста и предоставить Компании информацию и документы, необходимые для оформления и осуществления Туристского продукта, в том числе медицинскую справку (установленного образца) с указанием хронических заболеваний и аллергических реакций, справку о контактах с инфекционными больными с пометкой СЭС, контактную информацию законных представителей/родителей и родственников несовершеннолетнего туриста для оперативной вынужденной связи и пр.
  - г) оплатить Туристский продукт по стоимости, в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором и Листом бронирования к данному Договору;
  - д) в срок не позднее 24 (двадцати четырех) часов до начала тура получить у уполномоченного Компанией лица или Компании комплект документов, подтверждающих право Заказчика (туриста/туристов) на получение услуг, входящих в Туристский продукт, для совершения путешествия, проверить правильность внесения данных, незамедлительно уведомить Компанию о выявленных недостатках. Если Договор заключен позднее чем за 24 часа до начала путешествия, Стороны согласуют время передачи документов дополнительно.
- Компания не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Заказчика.
- е) довести до сведения туристов, поименованных в Листе бронирования, информацию о необходимости:
    - соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; проявлять дружелюбие к местному населению, считаться с его образом жизни; быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерия 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 состоянии алкогольного или наркотического опьянения, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей. Курить только в специально отведенных местах;
    - сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
    - соблюдать 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. Категорически отказываться 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;
    - соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Во избежание кражи сдавать ценные вещи и деньги в места, специально отведенные для этих целей администрацией места размещения (незамедлительно сообщать в полицию о преступлениях, совершенных в отношении Заказчика и (или) туристов и их имущества);
    - соблюдать правила проведения экскурсий и иные правила и рекомендации для туристов (отдыхающих), опубликованные на сайте Компании [www.mosgortur.ru](http://www.mosgortur.ru);
    - о требованиях, предъявляемых к паспортам, в том числе, о необходимом остаточном сроке действия паспорта для получения визы, о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому гражданину без объяснения причин такого отказа, истребовать дополнительные документы или потребовать личного присутствия туриста в консульском учреждении; о правилах выезда с территории РФ, иностранных государств, въезда на территорию РФ, иностранных государств совершеннолетних лиц и несовершеннолетних детей; об особенностях и правилах пограничного, таможенного контроля, режима РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила.
  - ж) в случае неоказания или ненадлежащего оказания услуг, входящих в состав Туристского продукта, немедленно сообщить об этом Компании;
  - з) получить у родителя/законного представителя несовершеннолетнего туриста расписку, согласно которой несовершеннолетний турист будет соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, включая запрет на самовольный уход с территории детского лагеря/иного места размещения, самостоятельное купание без разрешения руководителей группы (смены, лагеря), вымогательства, угрозы, кражи, нанесение морального или физического

ущерба другим туристам, нанесение материального ущерба помещениям или территории места отдыха и/или других объектов; на протяжении всей поездки несовершеннолетний турист будет находиться в составе группы и в целях собственной безопасности подчиняться своему руководителю группы (смены, лагеря); не будет употреблять спиртные напитки, наркотические средства и курить как на территории объекта размещения, так и за его пределами.

и) в связи с тем, что в соответствии с положениями Воздушного кодекса РФ и ФАП-82, чартерные рейсы выполняются в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок, по правилам чартерной перевозки время, указанное в расписании, в авиабилете и иных документах не гарантируется и не является существенным условием Договора, а авиаперевозчик может без предупреждения заменить воздушное судно, изменить время вылета, Заказчик, турист и иные совместно следующие туристы обязаны отслеживать оперативную информацию о времени вылета авиарейса как на сайте Компании, так и на сайте аэропорта отправления. Указанная информация отслеживается как за 24 часа до начала путешествия и выдачи документов для совершения путешествия, так и после;

к) уведомить туристов о необходимости заблаговременно, не позднее чем за 3 (три) часа до времени отправления транспортного средства, прибыть к месту регистрации для прохождения установленных процедур досмотра, оформления багажа 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. Неявка туристов (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения Договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Компанией, при отсутствии которого туристам не будет предоставлено размещение в отеле (ином объекте размещения) при самостоятельном прибытии туристов в место размещения раньше или позже согласованного срока.

л) довести до сведения Компании информацию об обстоятельствах, препятствующих туристам в использовании услуг, входящих в состав Туристского продукта по Листу бронирования (медицинские противопоказания; конфликтные ситуации с государственными органами РФ и иностранными государствами; 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 Компанией.

м) ознакомить туристов/законных представителей туристов в полном объеме с условиями договоров, заключенными со страховой компанией (при наличии) и перевозчиком (с правилами перевозки пассажиров и багажа перевозчиком, тарифами и условиями их применения тарифа, условиями обслуживания на борту воздушного судна. Заказчик может ознакомиться на официальном сайте перевозчика в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

н) довести до сведения туристов информацию о том, что если турист не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Заказчик/турист обязан сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Заказчик/турист не сообщит перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Заказчика (правило – NO SHOW);

о) ознакомить туристов с правилами пожарной безопасности, проживания и поведения в отелях (местах размещения), уведомить их о необходимости соблюдать рекомендации и указания руководителя группы или представителя Компании/туроператора; возместить ущерб, причиненный гостинице (объекту размещения), ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию; освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт, оплатить иные дополнительные услуги, приобретенные в стране (месте) временного пребывания и не входящие в перечень услуг, указанных в Листе бронирования и входящих в состав Туристского продукта;

п) уведомить туристов о необходимости соблюдения правил личной гигиены и осуществления мероприятий по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний (перед поездкой необходимо проконсультироваться у врача или в соответствующих службах системы здравоохранения). С целью общей защиты от некоторых заболеваний Компания рекомендует туристам (на основании данных Всемирной организации здравоохранения) пройти вакцинацию от дифтерии, тифа, коклюша (дети), кори, столбняка, гепатита А, полиомиелита, гепатита Б. При появлении малейших признаков заболевания (тошнота, рвота, головокружение) турист обязан незамедлительно обратиться к врачу. После поездки рекомендуется посетить врача и сдать кровь на анализ;

р) если Заказчик/турист является иностранным гражданином, лицом без гражданства, не гражданином 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 для въезда в страну временного пребывания или транзитной визы по территории РФ. Наличие надлежащим образом оформленной визы не гарантирует Заказчику/туристу въезд на территорию иностранного государства.

с) довести до сведения туристов, их родителей/законных представителей информацию об особенностях предоставления услуг в составе Туристского продукта несовершеннолетним туристам в детских лагерях:

- об условиях настоящего Договора.



- о том, что в случае нарушения дисциплины и правил поведения в лагере (распитие спиртных напитков, употребление наркотических веществ, курение, хулиганские и иные противоправные действия в отношении других отдыхающих или персонала лагеря, нанесение ущерба оборудованию и территории лагеря и т.д.), администрация лагеря оставляет за собой право на возвращение несовершеннолетнего туриста домой и досрочное прекращение туристской поездки. Указанные обстоятельства удостоверяются актом, подписанным руководителем группы и инструктором. Родители/законные представители несовершеннолетнего туриста обязуются оплатить по требованию Компании расходы, связанные с возвращением несовершеннолетнего домой. В случае если законные представители откажутся возмещать данные расходы, то такие расходы относятся на счет Заказчика;

- если по вине несовершеннолетнего туриста будет нанесен ущерб имуществу, оборудованию лагеря или его территории, родители/законные представители несовершеннолетнего туриста обязуются оплатить по требованию Компании расходы, связанные с восстановлением имущества, оборудования или территории лагеря. В случае если законные представители откажутся возмещать данные расходы, такие расходы относятся на счет Заказчика;

- если родителем/законным представителем несовершеннолетнего туриста будет предоставлена Заказчику/Компании заведомо ложная информация о состоянии здоровья туриста, вследствие чего произойдет ухудшение здоровья несовершеннолетнего туриста или других участников заезда, проживающих на территории лагеря в этот период, то все расходы, связанные с медицинским обслуживанием как самого несовершеннолетнего туриста, так и других, относятся на счет Заказчика. При обнаружении у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых Заказчиком или родителями/законными представителями ребенка, и/или недопустимых для отдыха в детском коллективе, Туроператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать туристскую поездку;

- если несовершеннолетний турист будет систематически нарушать правила поведения в лагере, администрация лагеря вправе принять решение о досрочном прекращении туристской поездки и возвращении несовершеннолетнего туриста к месту постоянного проживания;

- все расходы на восстановление нанесенного ущерба или порчу оборудования лагеря, в том числе и расходы по возвращению несовершеннолетнего домой раньше срока и все неустойки, связанные с досрочным возвращением, оплачивают родители/законные представители, т.е. лица, подписавшие договор в пользу несовершеннолетнего туриста, либо Заказчик;

- в случае досрочного прекращения пребывания несовершеннолетнего по причинам, указанным в настоящем подпункте (с), Компания незамедлительно связывается с Заказчиком и согласовывает процедуру возвращения несовершеннолетнего к месту постоянного проживания. Заказчик обязуется возместить Компании все расходы, связанные с досрочным возвращением несовершеннолетнего туриста в место постоянного проживания и обеспечить его встречу родителями/законными представителями в день прибытия туриста (или самостоятельно и за свой счет организовать переезд туриста из основного пункта пребывания). В данном случае возврата стоимости неиспользованной части Туристского продукта Заказчику не производится.

#### 4.2. Компания обязана:

а) по заявке Заказчика своевременно забронировать Туристский продукт и, при условии надлежащей и своевременной оплаты Заказчиком Туристского продукта в соответствии с Листом бронирования, обеспечить оказание туристам услуг, входящих в Туристский продукт;

б) с согласия Заказчика/туристов и от его имени/от имени туристов заключить договоры страхования и перевозки путем приобретения страхового полиса и железнодорожного (авиа) билета в соответствии с правилами, установленными страховой компанией и перевозчиком. 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, Компания от имени Заказчика/туриста оформляет или оказывает содействие в оформлении страхового медицинского полиса. Информация о страховой компании, необходимых действиях при наступлении страхового случая, адресах и телефонах представительства страховой компании указывается в страховом полисе, который является договором между Заказчиком/туристом и страховой компанией. Компания рекомендует во избежание убытков, причиненных вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков путешествия оформить туристам страхование от невозможности совершить поездку (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 Компанией в письменной форме, или Заказчик может ознакомиться с ними на Интернет сайте страховщика;

в) при наличии необходимости оказать Заказчику/туристам содействие в получении въездных/транзитных виз. Туроператор не несет ответственности за действия посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены Компанией для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Компанией либо непосредственно Заказчиком/туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Компании, а также части выполненной Компанией работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе туристам во въездной визе;

г) предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

- о потребительских свойствах Туристского продукта о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Заказчик/турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик/турист 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 Заказчика/туриста;
- о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии;
- об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить 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, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить 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;
- о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Компанией/туроператором своих обязательств по Договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, который является исполнителем по Договору;
- о членстве Компании/туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о возможности Заказчика/туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений);
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику/туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Заказчику;
- о том, что при пересечении государственной границы несовершеннолетний гражданин РФ, следующий совместно хотя бы с одним из родителей может выезжать из РФ по своему заграничному паспорту. 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;
- о недопустимости самовольного изменения Заказчиком программы путешествия по Туристскому продукту;
- о том, что в период трансфера, регистрации на рейс (с рейса), размещении в отеле (ином объекте размещения) услуги гида или сопровождающего не оказываются.

д) не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику/туристу документы, удостоверяющие право Заказчика/туриста на услуги, входящие в Туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые Заказчику/туристу для совершения путешествия. Предоставление Заказчику/туристу указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия Заказчика/туриста;

е) довести до Заказчика полную и достоверную информацию об организации, непосредственно оказывающей услуги в случае если в рамках Договора Компания реализует Туристский продукт, сформированный третьим лицом.

## **5. Ответственность Сторон**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

5.2. Заказчик несет ответственность:

а) за своевременную оплату Туристского продукта по цене и на условиях, указанных в Листе бронирования и Договоре;

б) за достоверность информации и документов, переданных Компании для исполнения Договора о реализации туристского продукта;

в) за соблюдение Заказчиком/туристами законодательства страны (места) временного пребывания и правил въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

г) за причиненный по вине Заказчика/туриста ущерб третьей стороне;

д) за наличие у Заказчика/туристов 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 для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста и прочее.

5.3. В случае если Компания является исполнителем по Договору (туроператором, сформировавшим Туристский продукт), она отвечает перед Заказчиком/туристом за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в Туристский продукт. В случае если Туристский продукт сформировало третье лицо (туроператор), то оно является исполнителем по договору и несет ответственность перед Заказчиком/туристом за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в Туристский продукт.

5.4. Компания не несет ответственности за неисполнение Договора по вине Заказчика/туристов (опоздание на самолет/поезд/иной транспорт, отсутствие документов, необходимых для совершения путешествия, отказ в выдаче визы, не прохождение таможенного и паспортного контроля, нарушение правил проезда и провоза багажа (животных), законов страны пребывания, правил личной безопасности и т.п.). Все вопросы, связанные с проездом Заказчика и провозом багажа (животных), заблаговременно и в соответствующем порядке решаются Заказчиком/туристом и лицом, оказывающим данную услугу. Все вопросы, связанные со страхованием жизни и здоровья Заказчика/туриста, заблаговременно решаются между Заказчиком и лицом, оказывающим данную услугу.

5.5. Компания в соответствии с Законом о защите прав потребителей несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о Туристском продукте и Компании/туроператоре, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу Заказчика/туриста вследствие непредставления ему полной и достоверной информации;

- за реализацию Туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности Туристского продукта;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий Договора;

- за включение в Договор условий, ущемляющих права туриста по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта и иными нормативными правовыми актами РФ;

5.6. Компания не несет ответственности за:

5.6.1. несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика/туриста;

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

5.6.3. 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);

5.6.4. нарушение Заказчиком/туристом таможенных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.п.;

5.6.5. отказ Заказчика/туриста от части или всех услуг, входящих в состав Туристского продукта, или расходы Заказчика/туриста на дополнительные услуги, не предусмотренные Листом бронирования, а также за самовольное изменение Заказчиком/туристом программы путешествия;

5.6.6. убытки, причиненные Заказчику/туристу в связи с его виновными действиями/бездействием, к которым, в частности, относятся: неявка или опоздание к месту оказания услуги, входящей в Туристский продукт; несвоевременное или недостаточное предоставление Компании документации, необходимой для оформления



документов, дающих право на въезд/выезд; нарушение 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 услугами в составе Туристского продукта; отказ от медицинского страхования.

5.7. Заказчик настоящим проинформирован о том, что в соответствии с законодательством РФ заключение договора перевозки (авиаперевозки) пассажира удостоверяется билетом. Договор перевозки пассажиров является договором присоединения, поэтому Заказчик/турист уведомляется об обязанности соблюдать все правила воздушной и железнодорожной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемыми перевозчиком, экипажем воздушного судна, служб безопасности авиакомпании и аэропорта, вокзала при совершении перевозки. Авиабилеты, приобретаемые по чартерному тарифу, в случае отказа пассажира от перелета, аннулируются в соответствии с внутренними авиационными правилами перевозчика. Время и аэропорт вылета самолета не являются составной частью настоящего Договора и не могут быть его существенными условиями при реализации Туристского продукта. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа (или ж/д перевозки) несет перевозчик; надлежащим доказательством факта заключения договора между Заказчиком/туристом и перевозчиком является билет. В связи с этим Заказчик/турист вправе направить претензию непосредственно в авиа (ж/д) компанию или иному перевозчику, предоставившую услуги по перевозке. Билет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.

5.8. Компания не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика/туриста третьими лицами. Компания не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Заказчика/туриста вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Заказчиком/туристом договору страхования. В соответствии с законодательством РФ ответственность в этом случае несет страховая компания; надлежащим доказательством факта заключения договора между туристом и страховой компанией является страховой полис. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика/туриста, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком/туристом непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис. Страховой полис, а также любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер, понесенных Заказчиком/туристом расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в страховую компанию.

5.9. Заказчик проинформирован о том, что в непосредственной близости от отеля (объекта размещения) могут вестись строительные, инженерные работы, возводятся/находятся коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, клубы, 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 Компании, Компания не несет за них ответственности.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы**

6.1. Сторона не несет ответственности перед другой Стороной за невыполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, забастовки, террористические акты, ограничения перевозок, эмбарго, землетрясения, наводнения, цунами, пожары, тайфуны, снежные заносы, другие стихийные бедствия, принятие законодательных актов, препятствующих исполнению Договора, и пр. (форс-мажор).

6.2. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение двух дней с момента начала действия обстоятельств непреодолимой силы известить другую Сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору.

Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

Не извещение или несвоевременное извещение о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает Сторону, подвергшуюся их воздействию, права ссылаться на них в будущем как на основание освобождения от ответственности по Договору.

## **7. Условия изменения и расторжения Договора**

7.1. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон.

7.2. Услуги, входящие в Туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества туриста и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчик/турист и/или Компания вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими документами компетентных органов страны (места) временного пребывания.

7.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре и Листе бронирования;

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

7.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими понесенными затратами Компании, а также с учетом удержания стоимости сервисного сбора.

7.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Компании фактически понесенных им расходов, а также оплаты соответствующего сервисного сбора.

7.6. Изменение условий Договора, за исключением случаев, предусмотренных Договором, производится путем составления одного письменного документа (или обмена письменными документами), подписанного уполномоченным представителем Компании и Заказчиком.

7.7. Вне зависимости от статуса Листа бронирования в случае нарушения Заказчиком порядка и срока оплаты по настоящему Договору, непредставления Заказчиком действительных документов и сведений, необходимых для реализации Продукта, невозможности совершения Заказчиком/туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче въездной визы и т.п.), неявки туриста к месту отправления транспортного средства ином одностороннем отказе Заказчика от исполнения Договора, Компания вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, а Заказчик обязан возместить документально подтвержденные расходы Компании, понесенные в целях исполнения обязательств по Договору и Листу бронирования, а также оплатить сервисный сбор.

7.8. Вне зависимости от статуса Листа бронирования Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора или заказанного и подтвержденного Туристского продукта при условии оплаты Компании соответствующего сервисного сбора, фактически понесенных им в целях исполнения обязательств по Договору и Листу бронирования расходов до момента получения письменного уведомления от Заказчика об аннуляции заявки. При этом возврат денежных средств за авиабилет (чартерный рейс) не производится, в том числе в случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки Заказчика/туриста в связи с нарушением Заказчиком/туристом правил поведения на борту воздушного судна, создающим угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения Заказчиком/туристом 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 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 Компании, как исполненные, так и принятые, но не исполненные перед третьими лицами по оплате услуг в составе Туристского продукта, указанных в Листе бронирования.

7.9. Датой аннуляции Туристского продукта, а также изменения/расторжения настоящего Договора считается:

7.9.1. дата поступления в офис Компании письменного заявления Заказчика в рабочий день, установленный правилами внутреннего трудового распорядка Компании (понедельник- четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 16.45);

7.9.2. при поступлении письменного заявления Заказчика в нерабочее время или в выходной/праздничный день, установленный Трудовым кодексом РФ, Правительством РФ и правилами внутреннего трудового распорядка Компании (суббота-воскресенье) – датой регистрации поступления заявления будет считаться следующий за выходным первый рабочий день.

7.10. Если Заказчик/турист воспользуется альтернативной услугой Компании, предложенной ему взамен той, которая не была предоставлена, то обязательства Компании по Договору считаются исполненными надлежащим образом.

## **8. Порядок и сроки предъявления Заказчиком претензий к Компании в случае нарушения Компанией/туроператором условий Договора, споры**

8.1. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Компании в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания путешествия и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий в соответствии с Правилам и оказания услуг по реализации туристского продукта.

8.2. Претензии, не соответствующие требованиям п. 8.1. Договора и претензии, связанные с наличием очередей, плохих погодных условий, изменением расписания и другими причинами, не позволившими Заказчику/туристу осмотреть туристские ресурсы, а также с субъективными представлениями, оценками и ожиданиями Заказчика о стране и месте пребывания, не рассматриваются.

8.3. В случае не урегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии**

9.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения Заказчику/туристу реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех

обязательств по Договору. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы Заказчика/туриста на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Заказчика/туриста права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством РФ.

9.2 В случаях неисполнения туроператором обязательств по Договору перед Заказчиком/туристом и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик/турист или его законный представитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора (Приложение № 2) предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Заказчика/туриста о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются:

фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения о Заказчике;

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

номер Договора и дата его заключения;

наименование туроператора;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по Договору;

размер реального ущерба, причиненного туристу в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Заказчиком/туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по Договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии Заказчик/турист прилагает:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию Договора с предъявлением его оригинала в случае заключения договора на бумажном носителе;

документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у Заказчика/туриста в результате неисполнения туроператором обязательств по Договору;

Договор в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Заказчиком/туристом и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по Договору в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящим пунктом.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено Заказчиком/туристом страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика/туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных настоящей статьей документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратятся одновременно более одного Заказчика/туриста и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превысит размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

## 10. Прочие условия

10.1. Оформление Листа бронирования, оплата Заказчиком стоимости Туристского продукта означает, что Заказчик в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" дает Компании свое согласие, в соответствии с которым Компания, имеет право в интересах Заказчика/туриста обрабатывать их персональных данных методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизировать, хранить, распространять и передавать с использованием сети общего доступа Интернет третьим лицам (авиаперевозчикам, страховым компаниям, иностранным туроператорам, отелям, транспортным компаниям и т.п.), в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих надлежащей адекватной защиты прав субъектов персональных данных, а также гарантирует согласие лиц, указанных в Листе бронирования, на обработку перечисленных персональных данных, сроком на три года, ознакомлен и ознакомил туристов с правом отозвать данное согласие на обработку персональных данных, письменно уведомив об этом Компанию.

В случае отзыва согласия Заказчиком/туристом Компания обязана прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва.

10.2. Стороны настоящего Договора признают юридическую силу документов (Лист бронирования), текстовых уведомлений и сообщений, направленных Сторонами друг другу на указанные Компанией на Сайте, а Заказчиком - в Листе бронирования, контактные адреса электронной почты (именуемые каналами связи). Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым на почтовые адреса Компании и Заказчика. Стороны, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства технической службы Компании достоверными и окончательными для разрешения разногласий между Сторонами.

10.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Заказчиком его условий и до даты окончания путешествия, указанной в Листе бронирования, а также до даты произведения окончательных расчетов.

*Приложения:*

- 1. Лист бронирования*
- 2. Сведения о туроператоре*
- 3. Форма отказа от добровольного страхования*
- 4. Согласие о предоставлении персональных данных*

**Заместитель Генерального директора  
Сорокин Дмитрий Вячеславович**

**Приложение № 1**

**к Договору оферты о реализации туристского продукта**

**ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ**

**Заказчик**

Фирма:		ФИО:	
Адрес:		Телефон:	

**Информация об участниках тура (туристах):**

№	ФИО туриста	№ паспорта	Дата рождения	Возраст
1				
2				

**Размещение по маршруту тура**

Страна	Город	Гостиница	Номер	Сроки заезда	Ночей (дней)	Питание

*Single (SGL) – размещение одного туриста; Double (DBL) – размещение двух туристов; Triple (TRPL) – размещение трех туристов; Extra bed – дополнительная кровать; EP (OB, BO, RO, AO) – без питания; BB – завтрак; AB – американский завтрак; HB – завтрак и ужин или завтрак и обед; FB – завтрак, обед, ужин; All (AI, UAI, UAll, All Inclusive) – питание без ограничений;*

**Проезд (маршрут путешествия)**

Дата	Город отправления	Город прибытия	Класс перевозки, тип транспорта	Кол-во человек

*Время выезда может быть изменено перевозчиком без предупреждения! С правилами применения тарифа ознакомлен.*

**Дополнительные услуги**

Наименование услуги	Сроки	Кол-во человек

**Расчет стоимости путевки по прейскуранту**

Ход бронирования	Отметки об оплате (оплата)		
Менеджер	Стоимость услуг на листе бронирования		
Дата бронирования	К оплате		
Состояние заказа			
Оплата заказа до			
Всего оплачено			

Примечание: \_\_\_\_\_

Внимание!

Заявка на туристический продукт (услуги) и оформленный Лист Бронирования – означает, что Заказчик/турист согласен и ознакомлен с условиями бронирования и условиями Договора оферты о реализации туристского продукта

Если Заказчик по факту оказания услуг, указанных в договоре, в течение 20 дней с даты окончания путешествия не предъявляет претензий к Компании, услуга считается оказанной должным образом и в полном объеме.

Настоящим Заказчик/турист дает письменное согласие считать на срок действия Договора оферты о реализации туристского продукта свои персональные данные общедоступными персональными данными.

Оплата производится только в рублях по внутреннему курсу компании на день оплаты!

Компания

**ГАУК «МОСГОРТУР»**

Заказчик/турист

\_\_\_\_\_  
/ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
/ \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

*С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, Заказчик/турист ознакомлен в полном объеме.*

## Приложение № 2 к Договору оферты о реализации туристского продукта

### Сведения о туроператоре

Полное наименование: Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Московское агентство организации отдыха и туризма"

Сокращенное наименование: ГАУК «МОСГОРТУР»

Адрес (место нахождения): 121099, город Москва, 2-й Смоленский переулок, дом 1/4;

Почтовый адрес: 101000, Москва, переулок Огородная слобода, дом 9, строение 1

ОГРН 1107746117940, ИНН 7704747169, КПП 770401001

Банковские реквизиты: Департамент финансов города Москвы (ГАУК "МОСГОРТУР" л/с 2805651000451801) р/с 40601810245253000002

БИК 044525000 ГУ Банка России по ЦФО Г.МОСКВА 35

ОКАТО 45286552000, ОКПО 65247993

Телефон: +7 (495) 241-12-91 (коммерческий отдел: доб. 2); +7 (495) 241-33-76 (коммерческий отдел: доб. 2)

Факс: +7 (499) 241-51-10, info@mosgortur.ru

сайт: www.mosgortur.ru

e-mail: [sales@mosgortur.ru](mailto:sales@mosgortur.ru)

Реестровый номер туроператора: РТО 014000

Финансовое обеспечение ответственности Туроператора

**с 26 июня 2017 г. по 25 июня 2018 г.**

Размер финансового обеспечения: 10 000 000 (десять миллионов) рублей 00 копеек

Договор от 21 июня 2017 г. № 0096110-069449/17 ГОТП на страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, ООО "Страховая компания "Согласие", 129110, город Москва, улица Гиляровского, дом 42, телефон: +7 (495)739-01-01 и 8 (800) 200-01-01, e-mail: [info@soglasie.ru](mailto:info@soglasie.ru).

Оператор уведомляет о том, что является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (ОГРН 1127799021393, ИНН 7708240806, адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, телефоны: +7 (499) 678-12-03 (понедельник–пятница: 9:00–18:00), [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru), e-mail: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)). Заказчик/турист вправе обратиться за оказанием ему экстренной помощи в порядке и в случаях, предусмотренных действующим законодательством.



**Приложение № 3**  
**к Договору оферты о реализации туристского продукта**

**ОТКАЗ ОТ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ**

Я \_\_\_\_\_,  
настоящим подтверждаю, что отказываюсь от услуг ГАУК "МОСГОРТУР" по содействию в заключении в мою пользу и предоставления мне договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить 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 подтверждаю, что в случае наступлении событий, требующих оплату медицинской помощи на территории временного пребывания, все расходы будут произведены мной самостоятельно за мой счет.

Ф.И.О. Заказчика

\_\_\_\_\_

Дата

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## Приложение № 4 к Договору оферты о реализации туристского продукта

### Согласие о предоставлении персональных данных

Настоящим Заказчик/турист добровольно предоставляет свои персональные данные и персональные данные лиц, в интересах которых заключается Договор о реализации туристского продукта (далее – «Договор»), указанные в настоящем договоре и в любых составляемых в ходе исполнения договора документах, в том числе, но не ограничиваясь: билеты, путёвки, ваучеры, страховые полисы, заказы, подтверждения, письма. Заказчик/турист настоящим даёт предварительное согласие Компании – ГАУК «МОСГОРТУР» и/или туроператору, данные которого указаны в Договоре, на обработку и использование персональных данных Заказчика (данные указаны в Договоре) и персональных данных лиц, в интересах которых заключается настоящий договор согласно ст. 3 ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. (далее – «Закон») в целях, определённых Уставом Компании/туроператора, различными способами, в том числе путём осуществления автоматизированного анализа персональных данных а также на их трансграничную передачу без ограничения срока действия.

Настоящим Заказчик даёт письменное согласие считать на срок действия Договора о подборе и бронировании туристского продукта свои персональные данные общедоступными персональными данными. В интересах исполнения Договора к общедоступным персональным данным Заказчика относятся:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации места жительства;
- номер, серия паспорта, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе;
- фамилия и имя, как они указаны в заграничном паспорте;
- год, месяц, день рождения;
- пол;
- номер заграничного паспорта и срок его действия.

В целях исполнения Договора к общедоступным персональным данным Заказчика, на обработку которых предоставляется согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц. Заказчик согласен с тем, что его общедоступные данные могут обрабатываться Компанией/туроператором методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных.

Согласно п. 5 ст. 21 Закона настоящее согласие может быть отозвано Заказчиком только при условии письменного уведомления оператора (Компании) не менее чем за сто семьдесят дней до предполагаемой даты прекращения использования данных оператором. Персональные данные предоставляются в связи с заключением Договора, не распространяются и используются оператором исключительно для исполнения Договора. Заказчик даёт согласие оператору предоставлять персональные данные третьим лицам в целях исполнения Договора, в том числе, для оформления необходимых документов. Заказчик согласен с тем, что дополнительное уведомление об уничтожении персональных данных ему направляться не будет. Заказчик также подтверждает свое согласие на получение, в целях его своевременного информирования, новостей, информации об изменении времени вылетов авиарейсов, изменении времени отправления других транспортных средств, информацию об акциях и специальных предложениях от ГАУК «МОСГОРТУР» по электронной почте/sms-рассылке:

- уведомление посредством e-mail: ДА                       НЕТ
- уведомление посредством SMS: ДА                       НЕТ

Если ответ «ДА» - укажите e-mail: \_\_\_\_\_ номер моб. телефона: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. Заказчика/туриста

\_\_\_\_\_

Дата

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.