



/ Воронина Л.В.

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Москва  
распространяет свое действие с 01.09.2023 г.

Данный документ является официальным предложением общества с ограниченной ответственностью «ГорТревел» (далее по тексту – «Туроператор») заключить приведенный ниже Договор на указанных условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Туроператора <https://letsfly.travel/>, в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании и(или) направляются Заказчику посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее по тексту – «ГК РФ») данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») оферты Туроператора. Письменная форма Договора считается соблюденной в силу статьи 434 ГК РФ.

Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий Договора, в том числе совершение полной или частичной платы по Договору. Оферта может быть отозвана Туроператором в любой момент до ее принятия.

### Договор № \_\_ реализации туристского продукта

г. Москва

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ГорТревел», в лице Генерального директора Ворониной Любови Владимировны, действующего на основании Устава, далее именуемое «Туроператор», реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров 022770, с одной стороны,  
и

\_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### Понятия и определения

**Акцепт Оферты** – полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты путем внесения полной или частичной оплаты.

**Бронирование туристского продукта** – процесс, при котором Туроператор подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.

**Государственная информационная система «Единая информационная система электронных путевок»** – государственная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий и обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование сведений, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, и иных сведений, подлежащих представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

**Договор реализации туристского продукта (далее по тексту – «Договор»)** – настоящая публичная Оферта между Заказчиком и Туроператором.

**Заказчик туристского продукта** - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста или от своего имени, но в пользу туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

**Заявка** – заявка на формирование туристского продукта, включающая информацию о паспортных данных Заказчика (туристов), стране и месте пребывания, дату начала и окончания туристской поездки, программу туристской поездки, экскурсионной программы, стоимость туристского продукта.

**Место размещения** – любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др.).

**Перевозка** – доставка заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и/или авиационным и/или автомобильным и/или иным видом транспорта.

**Перевозчик** - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения.

**Подтверждение бронирования туристского продукта** – процесс доведения Туроператором до сведения турагента своего согласия предоставить туристский продукт, указанный в заявке. Моментом подтверждения признается момент получения Агентом согласия Туроператора оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт.

**Регулярный авиарейс** – рейс воздушного судна, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

**Страховщик** – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

**Тайм-лимит** – предельный срок, устанавливаемый перевозчиком для бронирования и оплаты, до наступления которого должны быть оформлены авиабилеты.

**Трансфер** – услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и обратно, или услуга по перевозке туриста между несколькими средствами размещения.

**Турист** – лицо, посещающее 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.

**Туристский продукт/тур** – комплекс услуг по перевозке и размещению (а также, по согласованию сторон – услуг страхования, экскурсионного обслуживания и/или других услуг) оказываемых за общую цену по Договору о реализации туристского продукта.

**Туроператор** – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

**Формирование туристского продукта** – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

**Чартерный авиарейс** – нерегулярный рейс специально зафрахтованного воздушного судна для перевозки пассажиров.

#### **Типы размещения:**

SNGL (single) — одноместный номер.

DBL (double) — двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью.

TWIN (twin) — двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

TRPL (triple) — трехместный номер.

EXB (extra bed) — дополнительная кровать.

ADL (adult) — взрослый.

INF (Infant) — ребенок 0-1,99 лет.

CHD (child) — ребенок с 2 до 11,99 лет (в ряде отелей до 15-18 лет).

#### **Типы питания:**

RO (Room Only) — без питания.

BO (Bed Only) — без питания.

BB (bed & breakfast) — завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (как правило, не свежевыжатые).

HB (half board) — полупансион (как правило, в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин.

FB (full board) — полный пансион (как правило, в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин.

FB+ — расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (как правило, не свежевыжатые) во время еды.

ALL (all inclusive) — питание в течение дня, включая напитки (как правило, в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве.

Soft All — питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве.

A LA CARTE — меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой.

MENU (питание по меню) — ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине.

## **1. Предмет договора**

- 1.1. В соответствии с настоящим Договором Туроператор обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. По тексту Договора под Заказчиком также понимаются третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее – туристы). Заказчик выражает требования к туристскому продукту (далее по тексту – «тур») путем совершения отбора желаемых параметров тура в форме поиска, размещенной на сайте Туроператора в сети Интернет (<https://letsfly.travel/>). Все отобранные Заказчиком параметры тура отображены в Заявке на бронирование туристского продукта (далее по тексту – «Заявка»), являющейся Приложением № 1 к настоящему Договору. В момент акцепта Оферты Заказчик подтверждает, что в Приложении № 1 отображается тур с желаемыми параметрами, в том числе корректно указано место размещения, даты и время перевозок, общая цена туристского продукта, а также иные имеющие значение для Заказчика параметры.
- 1.2. Заказчик передает Туроператору денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для оказания услуг.
- 1.3. В случае если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц, то список этих лиц приводится в Приложении № 1 к настоящему Договору.
- 1.4. В комплекс туристских услуг, составляющих тур, могут входить следующие услуги, включая, но не ограничиваясь:
  - А) Бронирование авиа (ж/д) билета по маршруту;
  - Б) Бронирование проживания и питания в отеле;
  - В) Трансфер;
  - Г) Экскурсионная программа;
  - Д) Встреча и проводы Заказчика в стране пребывания с русскоговорящим гидом;
  - Е) Визовая поддержка;

Ж) Полис медицинского страхования;

З) Дополнительные услуги, указанные в Заявке на бронирование.

- 1.5. Конкретный перечень услуг определяется Заявкой. Услуги, входящие в тур, оказываются Туроператором (полные сведения о Туроператоре содержатся в Приложении №2 к настоящему Договору) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Туроператор является лицом (Исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в тур, и, с момента подтверждения бронирования и получения полной оплаты за тур, Туроператор несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.
- 1.6. Тур требует предварительного бронирования и получения подтверждения Туроператором наличия такого продукта у Туроператора.
- 1.7.

## **2. Цена договора и порядок оплаты**

- 2.1. Общая цена тура указана в Приложении №1 к настоящему Договору. Дополнительные расходы: личные траты туриста и дополнительные экскурсии, приобретенные туристом самостоятельно, в стоимость тура не входят.
- 2.2. Оплата по настоящему Договору осуществляется в российских рублях. Расчеты между Туроператором и Заказчиком производятся с использованием платежных карт Заказчика и / или иными не запрещенными действующим Законодательством РФ способами и средствами, предложенными Туроператором. Оплата по Договору может быть осуществлена за Заказчика третьим лицом. В этом случае Туроператор обязан принять исполнение, предложенное за Заказчика третьим лицом. В любом случае Заказчик самостоятельно выбирает способ, которым будет производиться расчет с Туроператором. Всевозможные банковские комиссии, связанные с переводом денежных средств Туроператору, уплачиваются Заказчиком.
- 2.3. Фактом исполнения Заказчиком обязанности по оплате туристского продукта признается зачисление денежных средств, составляющих полную стоимость туристского продукта на расчетный счет Туроператора. Датой исполнения Заказчиком обязанности по оплате туристского продукта признается дата зачисления денежных средств, составляющих полную стоимость туристского продукта на расчетный счет Туроператора. Если сторонами не согласовано иное, обязанность Туроператора и/или Туроператора оказать Заказчику услуги в соответствии с настоящим Договором наступает с момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате туристского продукта.
- 2.4. Стороны установили, что обращение Заказчика в банк-эмитент пластиковой карты, с использованием которой производилась оплата по настоящему Договору с целью возврата денежных средств (chargeback) оплаченных Туроператору, является злоупотреблением правом, в случаях, если ранее Заказчик заявил об отказе от настоящего Договора и не компенсировал Туроператору фактически понесенные расходы и (или) расторг настоящий Договор и не возместил Туроператору понесенные убытки в соответствии с требованиями законодательства РФ. Стороны договорились, что до заявления о возврате денежных средств в банк-эмитент пластиковой карты (chargeback), Заказчик должен возместить фактически понесенные расходы, произведенные Туроператором, в т.ч. расходы на всевозможные банковские комиссии, связанные с переводом денежных средств Заказчик, а также соблюсти претензионный порядок урегулирования спора. По соглашению Сторон данное условие является существенным условием настоящего Договора.
- 2.5. В случае заключения настоящего Договора менее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, указанной в Приложении № 1 к настоящему Договору, а также при бронировании Туроператором «горящих» туров, туров по спецпредложениям (СПО) и/или акциям, в том числе по акциям «раннего бронирования» или на условиях «мгновенного подтверждения», полная 100%-я оплата цены Договора осуществляется Заказчиком в полном объеме в момент заключения настоящего Договора.
- 2.6. Условия Договора по порядку оплаты могут быть изменены по соглашению Сторон.
- 2.7. Туроператор уведомляет Заказчика о том, что цена как забронированного, так и подтвержденного и оплаченного туристского продукта может быть пересмотрена Туроператором в связи с увеличением стоимости туристского продукта и/или стоимости дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение 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. В этом случае Туроператор сразу же уведомляет Заказчика, и Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств Туроператору в срок, указанный в уведомлении, но не позднее, чем за 24 часа до даты начала путешествия. Такие изменения находятся вне сферы контроля Туроператора, в то время как Турист имеет право расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора, с учетом положений п. 6.8. настоящего Договора.

## **3. Порядок реализации тура**

- 3.1. Заказчик проинформирован, что контент ресурса <https://letsfly.travel/> носит исключительно информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями Статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Ацептуя настоящую Оферту, Заказчик соглашается с тем, что в случае отсутствия выбранных им услуг настоящий Договор будет расторгнут Туроператором в досудебном одностороннем порядке, а денежные средства, захолдированные Туроператором на карте Заказчика, будут возвращены Заказчику.
- 3.2. В случае если Туроператор не подтверждает бронирование тура в разумные сроки или отказывает в подтверждении туристского продукта целиком или в части, Туроператор вправе предложить Заказчику другой тур. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий тура, Стороны заключают Дополнительное соглашение к настоящему Договору. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный тур, то права и обязанности Сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной суммы переданных им денежных средств в разумный срок.

- 3.3. Любые изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с Заказчиком и подтвержденном Туроператором туре влекут отмену этого тура.
- 3.4. Любые изменения и дополнения в комплексе входящих в тур туристских услуг, сроках перевозки (датах отправления и прибытия), а также иных существенных условий Договора, вносимые по инициативе Заказчика, должны сопровождаться оформлением Дополнительного соглашения к настоящему Договору и перерасчетом стоимости тура.
- 3.5. Если иное не согласовано Сторонами, в пользу туриста (-ов) Заказчиком оформлен (-ы) договор (-ы) добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и/или возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, 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 в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания. В случае отказа Заказчика от заключения договора добровольного страхования, Заказчик под личную подпись в форме расписки соглашается, что расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Заказчик (турист), а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).
- 3.6. Договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной действующим законодательством, для совершения сделок. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему установленной формы, хотя законом для договоров данного вида такая форма не требовалась.
- 3.7. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими установить, что документ исходит от стороны по договору.
- 3.8. Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.
- 3.9. В качестве способа отправки документов, уведомлений, доведения юридически значимых сообщений и фактов, Стороны договорились использовать SMS сообщения, мессенджеры Viber, WhatsApp, Telegram зарегистрированные на номер телефона, указанный в п. 9.11. настоящего Договора, социальную сеть ВК, при условии, если их использование позволяет установить, что взаимодействие происходит с Заказчиком, сообщения направляемые на e-mail адрес, указанный в п. 9.11. настоящего Договора. Направленная (распространенная) указанными способами информация имеет для сторон юридическую силу и считается направленной в порядке ст. 165.1. Гражданского Кодекса РФ. Сообщение считается доставленным с момента его направления.
- 3.10. Стороны установили, что обращение Заказчика в банк-эмитент пластиковой карты, с использованием которой производилась оплата по настоящему Договору с целью возврата денежных средств (chargeback) оплаченных Туроператору, является злоупотреблением правом, в случаях, если ранее Заказчик заявил об отказе от настоящего Договора и не компенсировал Туроператору фактически понесенные расходы и (или) расторг настоящий Договор и не возместил Туроператору понесенные убытки в соответствии с требованиями законодательства РФ. Стороны договорились, что до заявления о возврате денежных средств в банк-эмитент пластиковой карты (chargeback), Заказчик должен возместить фактически понесенные расходы, произведенные Туроператором, а также соблюсти претензионный порядок урегулирования спора.

#### 4. Права и обязанности сторон

##### 4.1. Туроператор обязан:

- 4.1.1. В соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта осуществить бронирование комплекса туристских услуг для реализации Заказчиком (туристами) туристского продукта.
- 4.1.2. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности полученной информации, в т. ч. персональных данных Заказчика в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ.
- 4.1.3. Незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе тура.
- 4.1.4. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о туре:
- об общей цене тура в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура;
  - о потребительских свойствах (качестве) тура - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия;
  - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну, и/или выезда из страны временного пребывания;
  - об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
  - об опасностях, с которыми Заказчик (турист) 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 (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
  - о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
  - о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик (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 и/или туриста;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов, в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии
- 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;
- о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик (турист) предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном [частью десятой статьи 11.6](#) Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика (туриста), в случае если Заказчик (турист) предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется в виде памяток, информации по каждой стране, буклетов, каталогов, размещенных на сайте Туроператора. Следует иметь в виду, что информация, содержащаяся в печатных материалах, может изменяться, поэтому, если у Заказчика (туриста) имеются вопросы по существенным условиям тура или ему требуется дополнительная информация, ему необходимо обратиться к Туроператору с соответствующим письменным запросом;

- об иных сведениях, предусмотренных Приложением № 1 к настоящему Договору.

4.1.5. Известить Заказчика о порядке и времени выдачи документов, подтверждающих право Заказчика (туриста) на перевозку (далее-перевозочных документов), документов, подтверждающих право Заказчика (туриста) на страхование (страхового полиса), подтверждающих право Заказчика (туриста) на пребывание в месте временного пребывания (ваучера), информационных памяток и иных материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы).

4.1.6. Туроператор обязуется обеспечить передачу Сопроводительных документов Заказчику и/или туристу. Передача осуществляется не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия в согласованном Сторонами месте и согласованным сторонами способом. В случае если в Сопроводительных документах имеются какие-либо недостатки (неточности), Заказчик (турист) обязан незамедлительно информировать об этом Туроператора любым доступным способом.

4.1.7. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

4.1.8. Выдать Заказчику и/или туристу, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и/или иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия. Предоставление Заказчику указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

4.1.9. Выдать Заказчику и/или туристу, приобретающим у Туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Заказчиком в Договоре.

4.1.10. Предоставить Заказчику и/или туристу о гостинице или ином месте размещения (категория номера Standart) не позднее чем за 24 часа до начала путешествия.

4.1.11. При необходимости получения въездной визы по отдельному поручению на оформление визы, выданному Заказчиком Исполнителю, обеспечить передачу документов в соответствующее консульство в установленные сроки.

4.1.12. Внести сведения о туристском продукте в ГИС АИС «Электронная путевка» в установленном действующим законодательством РФ сроки и порядке.

#### 4.2. Туроператор вправе:

4.2.1. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по настоящему Договору произвести аннулирование бронирования тура с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов. При этом, всевозможные банковские комиссии, связанные с переводом денежных средств, удерживаются из оплаченных денежных средств Заказчика.

4.2.2. Произвести замену услуг (в т.ч. место размещения), входящих в тур на услуги аналогичного либо более высокого качества без взимания дополнительной оплаты.

4.2.3. В случае изменения цены тура Туроператор вправе предложить Заказчику произвести доплату, при этом согласованием новых условий о цене (акцепт) является произведение Заказчиком доплаты. В случае отказа от произведения доплаты Туроператор вправе отказаться от Договора.

#### 4.3. Заказчик (турист)ы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:



- 4.3.1. Получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором.
- 4.3.2. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер.
- 4.3.3. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.
- 4.3.4. Обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», обратиться в которую можно по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору.
- 4.3.5. Обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам независящим от туристов (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора).
- 4.3.6. Обращение с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом и/или Заказчиком в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора, в порядке и сроки, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору.
- 4.3.7. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 4.3.8. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.
- 4.3.9. Беспрепятственный доступ к средствам связи.
- 4.3.10. Отказ от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору. Заказчик и Туроператор договорились, что об отказе от Договора свидетельствуют в том числе: направление заявления на возврат денежных средств за тур в адрес Туроператора, неявка в аэропорт/к месту посадки в сроки, установленные Договором, нарушение сроков оплаты, предусмотренных Договором, приобретение иного туристского продукта, даты реализации которого пересекаются с датами туристского продукта по настоящему Договору.
- 4.3.11. Уточнить за 24 часа до начала путешествия у Туроператора и/или в справочные места отправления время и точное место отправления.
- 4.3.12. Запрашивать выписку из Государственной информационной системы «Единая информационная система электронных путёвок», подтверждающую внесение Туроператором сведений в установленный действующим законодательством РФ срок.
- 4.4. **Заказчик (турист)ы обязаны:**
  - 4.4.1. Произвести своевременную оплату тура в соответствии с разделом 2 настоящего Договора.
  - 4.4.2. Предоставить Туроператору контактные данные туристов, необходимые для оперативной связи; о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья); о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных Федеральной службой судебных приставов или другими государственными органами. Обязанность по проверке выездных документов Заказчика (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РФ (в том числе обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Заказчика. В случае невозможности исполнения Договора, связанной с указанными обстоятельствами, Договор признается неисполненным по вине Заказчика.
  - 4.4.3. Предоставить Туроператору информацию о паспортных данных и / или иных необходимых для совершения тура документов. По требованию Туроператора Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. Заказчик обязуется произвести оплату (компенсировать затраты Туроператора) на проведение корректировок (в том числе для выписки новых билетов), в случае отказа от произведения оплаты Заказчик осознает, что невнесение таких корректировок будут являться препятствием для осуществления тура.
  - 4.4.4. Самостоятельно и заблаговременно, до начала поездки удостовериться в отсутствии ограничения права на выезд за пределы места жительства / Российской Федерации и / или ограничения права на выезд за пределы места жительства, установленные государственными органами в отношении Заказчика (туристов).
  - 4.4.5. 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.
  - 4.4.6. 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, соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.
  - 4.4.7. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в месте размещения и не входящие в тур.
  - 4.4.8. Незамедлительно информировать Туроператора, а также представителей Туроператора о неказании или ненадлежащем оказании входящих в тур услуг со стороны третьих лиц.
  - 4.4.9. Не менее, чем за 3 (три) часа до указанного в проездных документах и туристских документах времени, явиться к месту отправления, месту сбора группы и отправки трансфера.

- 4.4.10. Нести ответственность, включая финансовую, за любые совершенные действия или решения, принимаемые в ходе поездки.
- 4.4.11. Выполнять требования и рекомендации компетентных сотрудников Туроператора и/или представителей Туроператора, компетентных сотрудников Перевозчика, а также таможенных, иммиграционных, пограничных и иных служб, оказывающих услуги и/или осуществляющих законные действия в рамках настоящего Договора.
- 4.4.12. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего Договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

## 5. Ответственность Сторон

- 5.1. Заказчик несет полную ответственность за достоверность сведений, указанных в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых документов, и, в связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.
- 5.2. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристом документов. В случае если для получения визы для въезда в страну временного пребывания необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик (турист) обязуется явиться на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания. Заказчик (турист) предупрежден о том, что Туроператор не несет ответственности за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком и/или туристом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.
- 5.3. Заказчик несет полную ответственность и принимает на себя негативные последствия, возникшие в результате запрета на выезд за пределы Российской Федерации, запрета на выезд с постоянного места жительства, ограничения перевозки и / или вследствие иных ограничений, установленных уполномоченными органами власти в отношении Заказчика (туристов), за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 5.4. Заказчик уведомлен о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является Договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный Договор является Договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных или требующих специального условия перевозки вещей указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиабилета. Заказчик уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. В соответствии с Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика (туриста), связанные, собственно, с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.
- При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, Заказчик выбирает вид авиаперевозки, при наличии такой опции. Авиаперевозка осуществляется на чартерных и регулярных рейсах.
- 5.4.1. Чартерные рейсы  
Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по чартерному тарифу, установленные Перевозчиком.
- 5.4.2. Регулярные рейсы  
Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по регулярным рейсам, установленные Перевозчиком.
- Заказчик уведомлен о том, что в соответствии с правилами Перевозчика действует Тайм-лимит на приобретение авиабилета, который не должен превышать срок подтверждения проживания в месте размещения Туриста. В случае, если срок подтверждения проживания превышает тайм-лимит Перевозчика, Туроператор вправе аннулировать заявку с возвратом денежных средств Заказчику в полном объеме.
- Заказчик уведомлен о том, что стоимость перевозки может быть изменена вследствие следующих действий Перевозчика:
- Изменения Тайм-лимита;
  - Отмены бронирования авиабилета до истечения Тайм-лимита;
- Турагент и Туроператор не несут ответственность за изменение Тайм-лимита, отмены бронирования авиабилета и/или стоимости авиабилета по инициативе Перевозчика.
- 5.5. Незнание Заказчиком и/или туристом 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.
- 5.6. Туроператор предупреждает Заказчика об отсутствии единой классификации отелей. В каталогах и на сайтах в сети Интернет категории отелей обозначены на усмотрение туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания и может подразумевать различный уровень сервиса и набор услуг в зависимости от страны местонахождения отеля.
- 5.7. Стороны пришли к соглашению о том, что Заказчику следует руководствоваться информацией, предоставленной Туроператором (включая, но не ограничиваясь: на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах,

- любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике Туроператора).
- 5.8. Туроператор не несет ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и не выплачивает компенсацию за моральный ущерб при:
- 5.8.1. Несоблюдении Перевозчиком условий перевозки, а также возникших, в связи с этим последствиях, изменении ценовой политики Перевозчика, изменении тарифов на забронированные билеты, изменении в расписании авиарейсов/поездов/автобусов, осуществлении доставки и обеспечении сохранности багажа Заказчика, задержки или отмены авиарейсов/поездов/автобусов в связи с деятельностью Перевозчика, аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке. При перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени отправления и/или прибытия, замена авиарейсов/поездов/автобусов, места отправления и/или прибытия, утраты багажа) несет Перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.8.2. Опоздании Заказчика на авиарейс/поезд/автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; нарушении Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшем за собой снятие Заказчика с авиарейса/поезда/автобуса.
- 5.8.3. Несоблюдении Страховщиком условий договора страхования (п. 7 настоящего Договора), а также возникших, в связи с этим последствиях.
- 5.8.4. Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям Заказчика (туриста) и его субъективной оценке.
- 5.8.5. Изменении правил оформления и выдачи виз, отказе или задержке выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникших, в связи с этим последствиях. 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. Порядок, сроки, возможность оформления визы для иностранных граждан, а также особые условия выдачи визы в отношении некоторых категорий граждан РФ уточняются Заказчиком самостоятельно в соответствующем посольстве/консульстве страны временного пребывания в РФ.
- 5.8.6. Непрохождении таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта(ов), либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Заказчика (туриста), или отсутствием или неправильным оформлением согласия на выезд несовершеннолетних за пределы РФ.
- 5.8.7. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и/или туристом загранпаспорта и иных документов.
- 5.8.8. Самостоятельном изменении Заказчиком и/или туристом отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика (туриста).
- 5.8.9. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с несоблюдением законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничных и таможенных правил Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правил перевозки пассажиров и багажа, правил общественного поведения и правил проживания в средстве размещения, правил охраны природы, памятников истории и культуры, а также несоблюдения мер личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.
- 5.9. 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, эпидемии, пандемий, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами.
- 5.10. 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.5.9 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.
- 5.11. Стороны пришли к соглашению о том, что они освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием неисполнения своих обязательств третьей стороной, которые Стороны не могли ни контролировать, ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Под такими обстоятельствами понимаются, включая, но не ограничиваясь: технические и иные сбои в работе аэропортов, ж/д вокзалов и иных транспортных узлов, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей курьерскими службами и службами доставки и т.п.

## 6. Срок действия, условия изменения и расторжения настоящего Договора



- 6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента окончания путешествия (поездки), который определяется согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.
- 6.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю в полном объеме фактически понесенных расходов. Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков (реального ущерба).
- 6.3. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему Договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости тура, Туроператор вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего Договора, либо как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных п. 3.2.1. настоящего Договора.
- 6.4. Заказчик обязуется возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Туроператору в месте временного пребывания в результате противозаконных, умышленных халатных или случайных действий.
- 6.5. Сумма страховой премии возврату не подлежит. Под страховой премией понимается плата, которую Заказчик уплачивает за страховку, входящую в тур.
- 6.6. Консульский сбор за оформление визы возврату не подлежит.
- 6.7. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся:
  - ухудшение условий путешествия, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору;
  - изменение сроков поездки;
  - непредвиденный рост транспортных тарифов;
  - невозможность совершения тура по не зависящим от Заказчика обстоятельствам (болезнь Заказчика/туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за тур, изменения сроков поездки и т.п., заключив при этом Дополнительное соглашение), а если это невозможно, Заказчик вправе требовать возврата стоимости тура. Заказчик уведомлен, что в соответствии с действующим законодательством, указанный возврат производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.

## **7. Страхование и Страховое возмещение Туроператора**

- 7.1. В целях защиты прав и законных интересов туристов осуществление туроператорской деятельности допускается только при наличии у Туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору реализации туристского продукта (далее - финансовое обеспечение). В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в тур, 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.
- 7.2. Заказчик вправе обратиться к Туроператору 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 Заказчика (туриста) (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Заказчика (туриста) перед третьими лицами.
- 7.3. Покрытие расходов по наступившим страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком и/или туристом самостоятельно со Страховщиком.
- 7.4. Заказчик (турист) уведомлены о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис, входящий в тур (т.н. стандартное страхование), является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов, связанных с предоставлением медицинской помощи между страховой компанией и Заказчиком (туристом), выезжающим(-и) за рубеж. Все условия страхования указаны в получаемом Заказчиком (туристом) полисе и правилах страхования. Туроператор же, на основании договора, заключенного со страховой организацией, уполномочен оформить страховой полис и принять страховую премию. Правоотношения (права и обязанности) возникают между Страховщиком и Заказчиком (туристом) и удостоверяются страховым полисом, который является договором страхования. Ответственность по данному договору за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика/туриста, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком обязательств по заключенному договору страхования, в соответствии с действующим законодательством РФ, несет Страховщик. Доказательством факта заключения договора между Заказчиком (туристом) и Страховщиком является страховой полис, переданный Заказчику (туристу). В связи с этим, все заявления, претензии, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком (туристом) непосредственно Страховщику – т.е. в страховую компанию, полис которой был выдан Заказчику (туристу). Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Заказчика/туриста при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховщика и неуклонное следование его указаниям (средства связи со Страховщиком указаны в страховом полисе). Туроператор не несет ответственности за последствия отказа Заказчика от страхования. Согласие Заказчика на приобретение страхового полиса и/или отказ Заказчика от страхования осуществляется в письменном виде и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Дополнительные (не покрываемые указанным страховым полисом) риски Заказчик вправе застраховать самостоятельно. Все сведения о страховых организациях, с

которыми у Заказчика (туриста) заключены договоры страхования, а именно их название, название страховой программы, контактные телефон и сайт, указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

- 7.5. Заказчик (турист) уведомлены о условиях предлагаемого к заключению 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).
- 7.6. Заказчик (турист) осведомлены о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, 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 и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).
- 7.7. Заказчик (турист) уведомлены о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с путешествием и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;
- 7.8. Туроператор рекомендует Заказчику застраховать расходы, связанные с отменой поездки за границу или изменением сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Услуга по оформлению страховки от невыезда считается исполненной с момента подтверждения Туроператором туристского продукта.

## **8. Порядок разрешения споров**

- 8.1. Споры, возникшие в результате исполнения условий настоящего Договора, стороны разрешают путем переговоров и выставления мотивированных претензий. Претензионный досудебный порядок урегулирования споров обязателен.
- 8.2. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок является обязательным для сторон. В случае одностороннего отказа от договора и (или) аннулирования заявки, возврат денежных средств производится при получении от Заказчика письменного заявления.
- 8.3. В претензии Заказчику рекомендуется указывать следующие данные: фамилия, имя и отчество Заказчика, сведения обо всех туристах, использовавших тур по Договору. К претензии Заказчику необходимо приложить копию Договора реализации туристского продукта и копию документа, подтверждающего полную оплату тура.
- 8.4. В случае не разрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Особые условия**

- 9.1. Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, 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.), а также на получение от Туроператора информационных сообщений, в том числе путем смс и e-mail рассылки. В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к номерам телефонов и адресам электронной почты как своим, так и всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору. В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего Договора (туроператор, 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. В случае если согласие на обработку персональных данных и/или на получение информационных сообщений было отозвано туристом/ами Заказчика, и он не известил об этом Туроператора, или в случае, если Заказчик дезинформировал Туроператора о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Туроператору были причинены убытки, Заказчик обязуется компенсировать Туроператору все понесенные убытки. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчик и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Туроператор и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на получение информационных сообщений и/или на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса, телефоны, адреса электронной почты и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в Договоре и приложениях к нему.
- 9.2. Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие всех Туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, на передачу всех установленных действующим законодательством РФ, сведений для передачи их Туроператору с целью внесения сведений в Государственную информационную систему «Единая информационная система электронных путевок».

- 9.2. Стороны установили, что письменная форма Договора, дополнительных соглашений, заявлений, считается соблюденной в случае совершения их с помощью электронных либо технических средств, в том числе направления на адрес электронной почты, указанной в п. 9.11. настоящего Договора, а также в мессенджеры и социальные сети, при условии использования в качестве авторизации номера телефона, указанного в п. 9.11. настоящего Договора. Принятие условий и заключение сделки подтверждается конклюдентными действиями Сторон. Стороны признают юридическую силу за документами подписанными аналогами собственноручной подписи, в том числе факсимиле.
- 9.3. Туроператор информирует Заказчика о возможности обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору.
- 9.4. Входящие в состав тура туристские услуги и дополнительные туристские услуги являются окончательно согласованными Сторонами, за исключением случаев возможного изменения Туроператором тура, предусмотренных настоящим договором (п. 9.6 Договора). Любые изменения и дополнения в составе тура и/или дополнительные туристские услуги, включая сроки путешествия, предлагаемые Заказчиком, требуют внесения изменений в настоящий Договор путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения.
- 9.5. Если во время срока действия настоящего Договора будут внесены изменения в действующее законодательство Российской Федерации, или страны временного пребывания, или страны транзитного проезда, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение его условий, Стороны в дополнительном соглашении определяют дальнейшие условия выполнения настоящего Договора.
- 9.6. Настоящим Туроператор предупреждает Заказчика о том, что Туроператор может производить замену места размещения (отеля) и иных услуг, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, на равнозначные по стоимости и категории или категорией выше (без взимания дополнительной оплаты с Заказчика).
- 9.7. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Туроператором доведена полная и исчерпывающая информация о туре, предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации, Заказчик подтверждает, что Туроператор ответил на все вопросы, связанные с забронированным туром.
- 9.8. Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой. Заказчик подтверждает, что ему понятны все термины и условия настоящего Договора и у него нет сомнений в их толковании.
- 9.9. Настоящий Договор Стороны рассматривают как Доверенность (в простой письменной форме) на совершение Туроператором действий, обеспечивающих исполнение поручения Заказчика согласно условиям настоящего Договора. В случае если для исполнения поручения Заказчика согласно условиям настоящего Договора, будет необходимо оформить на сотрудников Туроператора нотариально удостоверенную доверенность, Заказчик совершает это своими силами и за свой счет.
- 9.10. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
- 9.11. Заказчик предоставляет Туроператору для оперативной связи следующие реквизиты:

<b>Тел.</b>	+7 (911) 140-03-16
<b>E-mail</b>	agent@vsetury.su

При этом Заказчик подтверждает и гарантирует, что Туроператор в любое время, как до начала путешествия, так и в течении путешествия, сможет связаться с Заказчиком по указанным выше контактным данным. Ответственность в случае наступления негативных последствий из-за того, что указанные выше контактные данные окажутся не действительными и Туроператор не сможет связаться с Заказчиком, Заказчик полностью берет на себя.

## 10. Реквизиты сторон

### Туроператор:

ООО «ГОРТРЕВЕЛ»  
 Местонахождение: 196211, г. Санкт-Петербург, проспект  
 Космонавтов, д. 25, литер А, пом., ч. п. 1Н, 132  
 Почтовый адрес: 196211, г. Санкт-Петербург, проспект  
 Космонавтов, д. 25, литер А, пом., ч. п. 1Н, 132  
 ИНН/КПП 7813617924/781001001  
 р.сч. 40702810632060006758  
 к.сч. 30101810600000000786  
 БИК 044030786  
 в филиале "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"  
 РТО 022770  
 т/факс +7 (495) 147-61-21  
 e-mail agent@vsetury.su

### Заказчик:

Ф.И.О.  
 Паспорт серии №  
 Выдан  
 Дата выдачи паспорта  
 Зарегистрирован по адресу  
 Адрес фактического проживания  
 тел:  
 e-mail

### Генеральный директор

\_\_\_\_\_ / Воронина Л.В. /

**1. Сведения о туристе:***(На русском и/или английском языке)*

ФИО	Статус (м, ж, реб)	Дата рождения	Паспортные данные (общегражданский/заграничный паспорт в зависимости от страны посещения)
Итого:	Click here to enter text. чел. совершеннолетних, Click here to enter text. детей до 18 лет		

**2. Программа пребывания и маршрут путешествия:**

Страна, город, курорт	Даты тура

**3. Средство размещения:**

Наименование, адрес (место нахождение средства размещения)	Категория средства размещения	Название места размещения

В связи с тем, что даты начала и окончания тура определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок пребывания Туристов в средстве размещения (далее «отель»), определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом Туроператором, независимо от их совпадения/несовпадения с датами начала/окончания тура, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией.

В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 12:00 (по времени места нахождения отеля). Правилами отеля может быть установлено и более позднее (в пределах 2-4 часов) время заселения. Выселение Туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле, указанной в ваучере Туроператора.

Срок оказания услуг по размещению рассчитывается Туроператором исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается Заказчиком, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются часами и минутами. В случае освобождения Заказчиком номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от Заказчика дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

**4. Экскурсионная программа:**

Экскурсионная программа

**5. Услуги по перевозке туристов в стране временного пребывания:**

ФИО туриста	Маршрут трансфера	Категория трансфера (индивидуальный/группой)	Категория транспорта/ вид транспорта

**6. Страхование:**

Тип страховки	Наименование страховщика, его телефон и интернет-сайт

**7. Визовое оформление**

ФИО туриста	Да/Нет	Наименование визы
		страна –

**8. Информация об услугах перевозки: \***

Маршрут	Класс обслуживания	Тип рейса	Примечание

\*Дополнительные услуги, предоставляемые при перевозке, указываются в билете.

**9. Иные дополнительные услуги:**

Наименование услуги	Характеристики услуги:
---------------------	------------------------

### 10. Общая цена туристского продукта:

Рубли: руб. коп. Прописью:	* Прописью:  коп.	Аванс:	Доплата:
-------------------------------	----------------------------	--------	----------

\* Цена договора указана в у.е. с информационной целью.

### 11. Дополнительная информация о туристском продукте и иная информация.

При заключении договора Заказчику передана информация:

- об опасностях, с которыми Турист(ы) (экскурсант(ы)) может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист(ы) предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных и паразитарных заболеваний и о мерах их личной профилактики;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, в том числе для иностранных граждан, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и/или выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- 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;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- о том, что Турист(ы) обязан вернуться из страны временного пребывания в страну проживания по окончании путешествия;
- о необходимости наличия у Туристов необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличии нотариально заверенного заявления от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);
- о том, что, если Туроператор по условиям настоящего договора оказывает Заказчику содействие в оформлении визы для въезда в страну и/или выезда из страны временного пребывания, Турист(ы) обязан использовать указанную визу только в туристских целях;
- о потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождении средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и /или гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает право временного ограничения граждан Российской Федерации на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;
- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика (Туристов) вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования);
- об условиях предлагаемого к заключению 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);

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, 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 и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);
- о возможности Заказчика (Туриста) добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с путешествием и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;
- о порядке и сроках обращения за помощью к страховой компании, о необходимости обращаться непосредственно по номерам телефонов, указанных в настоящем договоре и/или договоре страхования, а также о наличии всей информации, необходимой и достаточной в соответствии с нормами действующего законодательства, включая, но не ограничиваясь, информацией о правилах определения страхового случая, действиях, необходимых к совершению при его наступлении, дополнительных контактных данных страховой организации и пр., непосредственно в заключаемом с Заказчиком и/или туристом договоре страхования, а также на интернет-сайте страховой компании, а также аналогичные сведения, необходимые для обращения с требованием денежной суммы по банковской гарантии;
- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи к объединению туроператоров, а также о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ»), включая сведения о способах связи с ним;
- о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику 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 возможности Заказчика (туриста) обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора.

С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной вышеназванной информацией Заказчик ознакомлен в полном объеме.

#### Подписи сторон

**Туроператор:**  
ООО «ГОРТРЕВЕЛ»

**Заказчик:**  
Ф.И.О.

**Генеральный директор**

**Подпись**

\_\_\_\_\_/ Воронина Л.В. /  
м.п.

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



**Сведения о Туроператоре:**

Полное наименование Туроператора	Общество с ограниченной ответственностью «ГорТревел»
Сокращенное наименование Туроператора	ООО «ГорТревел»
Адрес (место нахождения) Туроператора	109428, город Москва, улица Коновалова, дом 18, подвал, помещение III, комн. 4 офис 18
Почтовый адрес Туроператора	109428, город Москва, улица Коновалова, дом 18, подвал, помещение III, комн. 4 офис 18
Реестровый номер Туроператора	РТО 022770
Телефон / факс Туроператора	8-926-798-07-55
Электронная почта / Сайт Туроператора	Эл. почта: <a href="mailto:agent@letsfly.travel">agent@letsfly.travel</a> Сайт: : <a href="https://letsfly.travel/">https://letsfly.travel/</a>

**1. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение:**

Вид и размер финансового обеспечения	10 000 000 руб.
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии	№ ГОТО-3860254915-44586 от 16/03/2023, с 05.05.2023 по 01.08.2024
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	АО "Д2 Страхование"
Адрес (местонахождение) организации, предоставившей финансовое обеспечение	630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, г.о. город Новосибирск, г. Новосибирск, ул. Депутатская, д. 2, помещ. 1
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, г.о. город Новосибирск, г. Новосибирск, ул. Депутатская, д. 2, помещ. 1
Электронная почта / Сайт организации, предоставившей финансовое обеспечение	Эл. почта: <a href="mailto:info@d2insur.ru">info@d2insur.ru</a> Сайт: <a href="https://www.d2insur.ru/">https://www.d2insur.ru/</a>

Вид и размер финансового обеспечения	40 000 000 руб.
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии	№ ГОТОК 01/08/2023/29 от 01.08.2023, с 02.08.2023 по 01.08.2024
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	ООО СК «Аскор»
Адрес (местонахождение) организации, предоставившей финансовое обеспечение	101100 г. Москва, ул. Мясницкая д.46 стр.3 пом.1 каб. 16
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	101100 г. Москва, ул. Мясницкая д.46 стр.3 пом.1 каб. 16
Электронная почта / Сайт организации, предоставившей финансовое обеспечение	Эл. почта: Сайт: <a href="http://www.askorst.ru/">http://www.askorst.ru/</a>

**2. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:**

Наименование объединения	Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон «Горячая линия»	+7 (499) 678-12-03
Электронная почта / Сайт	Эл.почта: <a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a> Сайт: <a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

**3. Туроператор в соответствии с законодательством Российской Федерации:**

- 3.1. Обязан предоставить туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.
- 3.2. Несет ответственность перед Заказчиком и/или Туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в Туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).
- 3.3. В соответствии с требованиями ст.10.4 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Туроператор передает в Государственную информационную систему «Единая информационная система электронных путевок» (ГИС ЕИСЭП) сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, и

иные сведения, подлежащие передаче туроператором в ГИС ЕИСЭП. Турагент сообщает заказчикам туристских продуктов об обязанности передачи сведений в ГИС ЕИСЭП.

#### **4. Сведения о порядке и сроках предъявления требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение:**

- 4.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и/или иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 4.2. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и/или морального вреда.
- 4.3. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Заказчиком (туристом)(ами) и наличия оснований для выплаты финансового возмещения Заказчик/турист или его представитель вправе, в пределах суммы финансового обеспечения и в течении срока его действия предъявить письменное требование о финансовом возмещении непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.
- 4.4. В требовании Заказчика/туриста указываются:
- фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);
  - дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
  - номер договора и дата его заключения;
  - наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
  - наименование Туроператора;
  - информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств;
  - ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;
  - размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику (туристу) в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с расходами по эвакуации;
  - 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 Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и/или номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.
- 4.5. К требованию Заказчик/Турист прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов ниженазванных документов)
- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - копию договора;
  - документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств.

К требованию Заказчика/Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, и/или копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба.

- 4.6. Дополнительная информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение и сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение размещены на сайте данной организации (*раздел 2 настоящего приложения*).

#### **5. Сведения о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора.**

- 5.1. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся Заказчику /Туристу, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и/или Заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения Туроператором обязательств по Договору.
- 5.2. Заказчик/Турист могут предъявить требование о возмещении реального ущерба в течение 90 дней с момента размещения объединением туроператоров на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" уведомления о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда Туроператора. Дата начала сбора требований не может наступать ранее 60 дней и позднее 3 рабочих дней с даты публичного заявления Туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности Туроператора (в случае если размер фонда достиг максимального размера).
- 5.3. В требовании о возмещении денежных средств указывается:
- фамилия, имя и отчество Туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного Заказчика и/или его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);
  - номер договора и дата его заключения;
  - общая цена туристского продукта;
  - наименование и реестровый номер Туроператора;

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по договору);
  - размер реального ущерба;
  - реквизиты банковского счета Заказчика (туриста) для перечисления денежных средств, причитающихся Заказчику и/или Туристу в целях возмещения реального ущерба;
  - информация о размере выплаченного Заказчику и/или Туристу страхового возмещения и/или уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда).
- 5.4. Форма требования о возмещении денежных средств размещена на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
- 5.5. К требованию о возмещении денежных средств прилагаются:
- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заказчика (туриста) в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
  - копия договора с предъявлением его оригинала в случае заключения договора на бумажном носителе;
  - договор в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора в форме электронного документа;
  - документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;
  - документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и/или уплаченной денежной суммы по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда туроператора);
  - документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

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

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 116 Федерального закона, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных подпунктом "б" пункта 10 настоящих Правил, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии. Турист и/или туристы вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

При получении в соответствии с частью девятой статьи 41 Федерального закона информации о прекращении туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения им обязательств по договорам о реализации туристского продукта объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора (далее - уведомление). В уведомлении указываются:

- а) сведения о туроператоре (наименование туроператора, адрес, место нахождения, реестровый номер);
- б) дата публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 41 Федерального закона или дата, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора;
- в) размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления;
- г) сведения о достижении либо недостижении максимального размера фонда, указанного в статье 116 Федерального закона;
- д) дата начала сбора требований о возмещении денежных средств.

Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров с учетом следующих положений:

- а) дата не может быть позднее 3 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора (в случае если размер фонда достиг максимального размера);
- б) дата не может быть ранее 60 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора (в случае если размер фонда не достиг максимального размера).

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанной в уведомлении, формирует реестр туристов и/или иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

Дополнительная информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора размещена на сайте объединения туроператоров, в сфере выездного туризма.

## **6. Порядок получения Заказчиком экстренной помощи.**

6.1. Экстренная помощь оказывается Заказчику (туристу)(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

- 6.2. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику (туристу)(ам) принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Заказчика/туриста(ов) об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика/туриста(ов) прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.  
Обращение Заказчика/туриста(ов) может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика/туриста(ов).
- 6.3. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика/туриста(ов), принимает решение об оказании Заказчику (туристу)(ам) экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика/туриста(ов) о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика/туриста(ов).
- 6.4. Дополнительная информация о порядке получения Заказчиком (туристом)(ами) экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» (раздел 2 настоящего приложения).  
**С содержанием документа Заказчик ознакомлен, содержание документа Заказчику понятно.**

8. Заказчик ознакомлен и согласен с тем, что Туроператор не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенций по оценке финансового состояния, финансовой устойчивости и/или иных показателей хозяйственной деятельности Туроператора на момент бронирования туристского продукта. Выбор Туроператора по договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, добровольно, заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о туроператоре (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, в едином федеральном реестре туроператоров, на сайте Туроператора и из иных открытых источников.

#### Подписи сторон

**Туроператор:**  
ООО «ГОРТРЕВЕЛ»

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_/ Воронина Л.В. /  
м.п.

**Заказчик:**  
Ф.И.О.

**Подпись**

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

**СОГЛАСИЕ**  
**на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных**  
**(Заказчик – физическое лицо)**

Я,

\_\_\_\_\_  
Паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
кем и когда выдан

*действуя в собственных интересах,*

*а также в интересах всех заявленных в договоре туристов,*

в порядке ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных») с целью исполнения определенных сторонами условий договора о реализации туристского продукта свободно, своей волей и в своих интересах даю согласие

ООО «ГОРТРЕВЕЛ» (далее – «Туроператор»)

ИНН Туроператора: 7813617924

Место нахождения: 196211, г. Санкт-Петербург, проспект Космонавтов, д. 25, литер А, пом., ч. п. 1Н, 132

на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных (фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в заграничном паспорте; сведения, запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта), а именно - совершение действий, предусмотренных ст. 3 ФЗ «О персональных данных», содержащихся в настоящем Соглашении, в целях заключения и исполнения договоров с участием Туроператора, партнерам Туроператора, а также иными третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: туроператору, перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п., в целях реализации приобретаемого туристского продукта, использовать все нижеперечисленные данные для:

- бронирования туристского продукта;
- заключения и исполнения договоров по оказанию услуг, входящих в состав туристского продукта;
- совершения иных фактических действий, связанных с оказанием услуг, входящих в состав туристского продукта.

Настоящее согласие может быть отозвано мной в письменной форме.

Настоящее согласие действует до даты его отзыва мною путем направления Обществу письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Настоящим также подтверждаю, что я ознакомлен (а) с правами субъектов персональных данных, закрепленными в главе 3 ФЗ «О персональных данных».

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Опись документов, принятых от Заказчика/Туриста**

	Вид документа	Количество/ФИО туриста/ дата передачи	Принял Подпись Туроператора	Передал Подпись Заказчика
		/;		

**Подписи сторон**

**ПРИНЯЛ Туроператор:**  
ООО «ГОРТРЕВЕЛ»

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_/ Воронина Л.В. /

м.п.

**ПЕРЕДАЛ Заказчик:**  
Ф.И.О.

**Подпись**

\_\_\_\_\_/



**Акт приема-передачи документов Заказчику (туристу)**

	Вид документа	Количество/ФИО туриста/ дата передачи	Принял Подпись Туроператора	Передал Подпись Заказчика
		/ ;		

Документы Заказчиком получены и проверены, с условиями поездки Заказчик ознакомлен и согласен, претензий нет.

**Подписи сторон**

**ПЕРЕДАЛ Туроператор:**  
ООО «ГОРТРЕВЕЛ»

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_ / Воронина Л.В. /  
м.п.

**ПРИНЯЛ Заказчик:**  
Ф.И.О.

**Подпись**

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