

**ОФЕРТА О ЗАКЛЮЧЕНИИ
ДОГОВОРА РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

ООО "Тревел ККП" (далее – **Турагент**) в лице ген. директора Московяна Вячеслава Оганесовича, действующего на основании Устава, действующий по поручению туроператора (далее – **Туроператор**), на основании договора на продвижение и реализацию туристского продукта, заключенного между **Туроператором** и **Турагентом** (далее – **Агентский договор**) и действующего на момент акцепта настоящей оферты, настоящим предлагает **Заказчику** – физическому лицу, имеющему намерение забронировать туристский продукт, заключить договор реализации туристского продукта на условиях настоящей оферты (далее – **Оферта**) путем акцепта **Оферты** в виде отдельного документа или иного письменного волеизъявления на условиях предусмотренных **Офертой** и акцептом **Оферты** (далее – Акцепт).
Турагент и **Заказчик** в дальнейшем по тексту совместно могут быть указаны как **Стороны**.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Под **Офертой** понимается предложение **Турагента** заключить договор реализации туристского продукта на изложенных в **Оферте** условиях. Под **Акцептом** понимается письменное согласие **Заказчика** на заключение договора реализации туристского продукта на изложенных в **Оферте** и **Акцепте** условиях. **Договор** между **Сторонами** считается заключенным с момента **Акцепта Заказчиком Оферты Турагента** (далее – Договор).

1.2. В соответствии с условиями **Договора Турагент** обязуется оказать услуги по бронированию туристского продукта, сформированного **Туроператором** (далее по тексту – **Турпродукт**), соответствующего потребительским характеристикам, указанным в **Акцепте**, в порядке и в сроки, установленные **Договором**, а **Заказчик** обязуется оплатить **Турпродукт** (услуги **Турагента** по бронированию **Турпродукта** включены в стоимость **Турпродукта**). Оказание услуг, входящих в **Турпродукт**, обеспечивает **Туроператор**.

1.2.1. Полный перечень и потребительские свойства **Турпродукта** указаны в **Акцепте**. Сведения о **Заказчике, туристе** в объеме, необходимом для исполнения **Договора**, указаны в **Акцепте**. Информация о Туроператоре указана в **Акцепте**, информация о **Турагенте** указана в **Акцепте**.

1.2.2. Договор основан на ТИПОВОЙ ФОРМЕ договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утвержденной Приказом Федерального агентства по туризму от 27.11.2020 N 448-Пр-20. Условия Договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», дополнения внесены в части, не противоречащей действующему законодательству РФ. Договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору в соответствии с Приказом Федерального агентства по туризму от 27.11.2020 N 448-Пр-20.

1.3. **Заказчик** по **Договору** действует по поручению и в интересах **Туриста (Туристов)** (а также является законным представителем несовершеннолетнего (них) **Туриста (Туристов)**).

1.4. Под **Туристом (Туристами)** понимается лицо (лица), в интересах которого (которых) заключен **Договор**, отправляющееся (отправляющиеся) в путешествие по **Турпродукту**, в том числе несовершеннолетние (далее – **Турист/Туристы**). Под **Туристом** в **Договоре** понимаются все лица, отправляющиеся в путешествие по **Турпродукту**. Договорные права и обязанности **Заказчика** распространяются также на **Туристов**, в интересах которых на законном основании **Заказчиком** заключен **Договор с Турагентом**. **Заказчик** настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен **Договор**, и все эти лица предупреждены **Заказчиком** об этих обстоятельствах. **Заказчик** доводит до **Туристов**, в интересах которых заключен **Договор**, его условия и информацию о потребительских свойствах **Турпродукта** и иную информацию, предоставленную **Турагентом**, в том числе об обязанностях **Туриста (ов)** по **Договору**.

2. СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

2.1. Общая стоимость **Турпродукта**, подлежащая оплате **Заказчиком Турагенту**, порядок и сроки оплаты указываются в **Акцепте**.

2.2. Оплата **Турпродукта** производится посредством наличных или безналичных расчетов. При этом обязательства **Заказчика** по оплате **Турпродукта** и дополнительных услуг считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответствующему **Турагенту** и (или) посреднику между **Турагентом** и **Туроператором** и (или) **Туроператору**, либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности (ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.3. **Заказчик** вправе произвести оплату **Турпродукта** напрямую посреднику между **Турагентом** и **Туроператором** и (или) напрямую **Туроператору**, согласно счета, предоставленного ему **Турагентом**.

2.4. Любые расходы, связанные с доставкой до начала маршрута **Турпродукта** и после возвращения из **Турпродукта**, в стоимость **Турпродукта** не входят и оплачиваются **Заказчиком** и (или) **Туристом (ами)** самостоятельно, если иное не предусмотрено программой **Турпродукта**.

2.5. Стоимость **Турпродукта** может быть изменена по соглашению **Сторон** в случае изменения его стоимости Туроператором за счет колебания курса валюты, в которой Туроператором ведутся расчеты с поставщиками услуг, включенных в **Турпродукт**. Стоимость **Турпродукта** по указанному основанию может быть изменена только до полной оплаты **Турпродукта** (включая дополнительные услуги) **Заказчиком** и только в части неоплаченной **Заказчиком**. В случае изменения стоимости **Турпродукта** по указанному основанию **Стороны** заключают дополнительное соглашение к **Договору**, в котором указывают измененную стоимость **Турпродукта**.

2.6. Цена за **Турпродукт** по **Договору** указана в российских рублях и все расчеты между **Турагентом** и **Заказчиком** ведутся только в российских рублях. Указание в **Договоре** суммы в иностранной валюте эквивалентной цене **Турпродукта** является дополнительной информацией и преследует единственную цель – наиболее полное предоставление всей информации **Заказчику** об условиях **Турпродукта**, его бронирования, расчета и порядка реализации.

2.7. **Турпродукт** в соответствии со ст.9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» формируется Туроператором, исходя из конъюнктуры рынка или по запросу **Заказчика Турпродукта**. Туроператор устанавливает цену (стоимость) **Турпродукта**, если иное не предусмотрено законом и (или) договором.

3. ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ ВЫЕЗДА/ВЪЕЗДА ИЗ/В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ВЪЕЗДА/ВЫЕЗДА В/ИЗ СТРАНУ ПУТЕШЕСТВИЯ ПО ТУРПРОДУКТУ

3.1. **Турист (ы)** для совершения путешествия по **Турпродукту** (помимо Пакета документов, предоставленного **Турагентом**) должны иметь при себе все необходимые документы согласно п.3.2 **Договора**.

3.1.1 В случае необходимости оформления въездных виз в страну путешествия по **Турпродукту** и наличии по договору услуги ВИЗА, **Заказчик** и (или) **Турист (ы)** обязан (ы) предоставить **Турагенту** пакет документов для оформления въездных виз в страну путешествия по **Турпродукту** согласно списку и в сроки, изложенные в **Приложении к Договору**.

3.2. **Документы для выезда из РФ и въезда в РФ:**

3.2.1. Выезд из РФ и въезд в РФ граждане РФ осуществляют по действительным документам, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами территории РФ. Основными документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, по которым граждане РФ осуществляют выезд из РФ и въезд в РФ, признаются: **заграничный паспорт; дипломатический паспорт; служебный паспорт**. Внесение сведений о детях в паспорт (биометрический), удостоверяющий личность родителя не дает права ребенку на выезд за пределы территории РФ без своего документа, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ. **У несовершеннолетнего должен быть паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами территории РФ (заграничный паспорт)**. Выезд из РФ несовершеннолетних детей, сведения о которых внесены в паспорта сопровождающих их родителей старого образца (не биометрические, оформляемые в соответствии с постановлением Правительства РФ и от 14 марта 1997 г. № 298), осуществляется по срокам действия этих документов, без необходимости оформления для ребенка отдельного паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ, если иное не предусмотрено правилами страны путешествия по **Турпродукту**.

3.2.2. Для выезда несовершеннолетнего гражданина РФ совместно с родителями (ем) необходимо также иметь при себе **свидетельство о рождении несовершеннолетнего гражданина РФ**. Если ребенок имеет различные фамилии с сопровождающим его родителем, пограничники, как правило, запрашивают какие-либо **дополнительные документы, подтверждающие родство** или проводят устный опрос.

3.2.3. Иностранцы граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в РФ и выезде из РФ предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность и признаваемые РФ в этом качестве, и визу, если иное не предусмотрено Федеральным законом, международным договором РФ или указами Президента РФ.

3.2.4. В случае если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает из РФ без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, он должен иметь при себе **кроме документа, удостоверяющего его личность, нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ** с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить, с указанием лица, сопровождающего несовершеннолетнего. При этом также достаточно согласия одного из родителей, если от второго родителя не поступало заявления о его несогласии на выезд своих детей.

3.2.5. Узнать о наличии или отсутствии временного ограничения права выезда за пределы РФ в связи с ранее имевшимися задолженностями, а также сняты ли ограничения на выезд после их оплаты, можно в Федеральной пограничной службе РФ.

3.2.5.1. В соответствии с положениями статей 20 и 21 Федерального закона от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» несовершеннолетний гражданин РФ, как правило, выезжает из РФ, совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. **В случае выезда из РФ несовершеннолетнего гражданина РФ совместно с одним из родителей согласия на выезд ребенка за границу от второго родителя не требуется, если от него не поступало заявления** о несогласии на выезд из РФ своих детей, оформленного в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 12 мая 2003 г. № 273 «Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации». Информацией о подаче вторым родителем заявления о несогласии на выезд из РФ несовершеннолетнего гражданина РФ может располагать Федеральная миграционная служба.

3.2.6. Настоящей статьей Турагент информирует Заказчика о том, что право гражданина РФ на выезд за пределы РФ может быть ограничено уполномоченными органами в предусмотренных законом случаях (задолженности по исполнительным производством, подача одним из родителей заявления о несогласии несовершеннолетнего на выезд и иные). Турагент рекомендует Заказчику в случае необходимости самостоятельно проверить наличие или отсутствие ограничения права на выезд у Туристов в компетентных органах (Федеральная Пограничная служба РФ, Федеральная Миграционная служба РФ). Турагент не обязан проверять наличие или отсутствие ограничения права на выезд у Туристов и не несет ответственности за наличие ограничения права на выезд у Туристов.

4. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

4.1. Под Турпродуктом согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и условий Договора понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

4.2. При заключении Договора Заказчик знакомится с условиями Договора, получает информацию, предоставляемую Турагентом, в том числе знакомится с папкой «ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ» / уголком потребителя.

4.3. При заключении Договора Заказчик предоставляет Турагенту достоверные сведения и документы, необходимые для бронирования и Турпродукта.

4.4. В момент заключения Договора Заказчик вносит оплату / часть оплаты в размере, указанном в Акцепте. Остальную стоимость Турпродукта Заказчик оплачивает в сроки согласно Акцепта.

4.5. Турагент уведомляет Туроператора, сформировавшего Турпродукт, о заключении Договора посредством бронирования Турпродукта и (или) иным способом, предусмотренным договорными отношениями, действующими между Турагентом и Туроператором (ст.10.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ»).

4.6. Турагент согласовывает с Туроператором, формирующим Турпродукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Турпродукта) на основании запроса Заказчика, адресованного Турагенту (ст.10.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ»).

4.7. Турагент оформляет бронирование Турпродукта в письменном виде либо через онлайн систему бронирования Туроператора / посредника между Турагентом и Туроператором согласно заключенного договора. Посредник между Турагентом и Туроператором не является исполнителем по Договору, поскольку в силу ФЗ «Об основах туристской деятельности» исполнителями являются Турагент и Туроператор, каждый в своей части. Посредник между Турагентом и Туроператором осуществляет действия по бронированию и оплате туристских продуктов, согласно заключенных субагентского договора и агентского договора с туроператором. Заказчик и (или) Турист вправе запросить и получить полную информацию о посреднике от Турагента.

4.8. Турагент сообщает Заказчику о согласовании Турпродукта, соответствующего характеристикам, указанным в Акцепте, Туроператором, в течение срока, необходимого Туроператору для уточнения согласования бронирования Турпродукта с поставщиками услуг, включенных в Турпродукт, согласно заключенному договору между Турагентом и Туроператором / агентом Туроператора. Информация о согласовании бронирования Турпродукта передается Турагентом Заказчику способами, предусмотренными Договором для передачи / предоставления информации. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика Турпродукта Туроператор и (или) Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора и Турагента по исполнению Договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора Турпродукта, соответствующего условиям Договора и подтверждения Туроператором непосредственно после бронирования возможности предоставления Турпродукта (ст. 157 ГК РФ). Если непосредственно после бронирования Туроператор сообщает о несогласовании бронирования / отсутствии Турпродукта, Заказчику предлагается альтернативный турпродукт. Если Заказчик не согласен на альтернативный турпродукт, то ему возвращается внесенные по Договору денежные средства в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае согласия Заказчика с альтернативным турпродуктом, между Заказчиком и Турагентом заключается дополнительное соглашение, в котором условия Турпродукта излагаются в измененном виде.

4.9. После согласования бронирования Турпродукта Туроператором, Турагент передает денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в соответствии порядком оплаты, установленным договорными отношениями между Турагентом и Туроператором (ст.10.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ»).

4.10. В случае отказа туриста от исполнения обязательств по договору (расторжение договора, отмена бронирования, аннуляция тура) Турагент удерживает агентское вознаграждение согласно договору с Туроператором с последующим подписанием акта выполненных работ (работы по бронированию, оплате и сопровождению заявки)

5. СТРАХОВАНИЕ

5.1. Договор добровольного страхования (страховой полис) обеспечивает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков). Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

5.1.1. В случае необходимости получения туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу предъявляется договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщаются его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

5.2. Турагент рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у Туриста (ов) вследствие непредвиденной отмены поездки за границу по Турпродукту или изменения сроков пребывания за границей по Турпродукту (Далее - Страхование от невыезда). Страхование от невыезда позволит существенно уменьшить убытки Заказчика и (или) Туриста (ов) при невозможности совершения Туристом (ами) поездки по независящим от него причинам. Страхование от невыезда приобретает за дополнительную плату. Согласие или отказ от оформления Страхования от невыезда для всех Туристов Заказчик выражает в Акцепте.

5.3. Турагент предлагает Заказчику, а последний вправе согласиться либо отказаться оформить Страхование от невыезда, в т.ч. на случай отказа посольства (консульства) от выдачи въездной визы в страну путешествия по Турпродукту.

5.4. Ознакомление Заказчика и (или) Туриста (ов) с правилами страхования осуществляется страховой компанией, с которой Заказчик и (или) Турист (ы) заключил (и) договор страхования. Договор со страховой компанией может заключаться при посредничестве Туроператора или Турагента, в этом случае Турагент при заключении Договора знакомит Заказчика с правилами страхования по данному виду страхования.

5.5. Договор страхования (страховой полис), содержащий условия страхования, выдается Заказчику в составе Пакета документов.

6. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И ТУРАГЕНТЕ

6.1. Туроператором, являющимся непосредственным исполнителем туристских услуг, входящих в состав **Турпродукта**, является лицо, указанное в п.1.9 **Акцепта** (далее – **Туроператор**). В п.1.9 **Акцепта** содержатся также подробные сведения о **Туроператоре**, которые необходимо указывать в **Договоре** в соответствии с законодательством РФ о туристской деятельности. Выбор **Туроператора** по **Договору** осуществляется **Заказчиком** по своему усмотрению.

6.2. Сведения о **Турагенте** в объеме, которые необходимо указать в **Договоре** в соответствии с законодательством РФ о туристской деятельности, а именно: полное фирменное наименование, сокращенное фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес указаны в **Акцепте, Оферте**.

6.3. **Турагент** осуществляет деятельность согласно договору, заключенному между ним и Туроператором и (или) Агентом Туроператора, действующим на момент заключения **Договора** и уполномочивающим **Турагента** на реализацию туристских продуктов, сформированных туроператорами, с которыми у агента туроператора заключены договоры.

6.4. Туроператор, формируя **Турпродукт**, дает поручение **Турагенту** посредством агентского договора в понимании ст.1005-1011 Гражданского кодекса РФ. По агентскому договору **Турагент** обязуется за вознаграждение совершать по поручению принципала – Туроператора действия по продвижению и реализации туристских продуктов, сформированных этим туроператором, от своего имени, но за счет принципала – Туроператора. Вознаграждение **Турагента** включено Туроператором в стоимость **Турпродукта** и выплачивается Туроператором **Турагенту** в соответствии со ст.1006 Гражданского кодекса РФ, при этом выплата Туроператором **Турагенту** агентского вознаграждения может осуществляться посредством зачетов и (или) иных других форм взаиморасчетов.

6.5. **Туроператор** обеспечивает оказание **Туристу (ам)** всех услуг, входящих в **Турпродукт**, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками. **Туроператор** несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед **Заказчиком и (или) Туристом (ами)** за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по **Договору** (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание **Туристу (ам)** услуг, входящих в **Турпродукт**, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

6.6. **Турагент** не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или **Договором** полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости **Туроператора** на момент бронирования туристского продукта. **Турагент** не отвечает за банкротство или прекращение деятельности **Туроператора**, не несет ответственности за исключение **Туроператора** из Единого федерального реестра туроператоров.

6.7. Согласно ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному туроператором, как от имени туроператора, так и от своего имени.

В п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" также разъясняется, что «Применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги)».

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. **Турагент** обязуется:

7.1.1. Предоставить информацию о возможности подбора **Турпродукта**, соответствующего запросу **Заказчика** и (или) **Туриста**.

7.1.2. Забронировать **Турпродукт**, соответствующий потребительским характеристикам, указанным в **Акцепте**, пригодный для использования **Заказчика** и (или) **Туристов**.

7.1.3. Передать денежные средства за **Турпродукт Туроператору** напрямую или через посредника между **Турагентом** и **Туроператором**, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между **Турагентом** и Туроператором/ агентом **Туроператора** и предоставить по требованию **Заказчика** копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от **Заказчика Туроператору**.

7.1.4. Уведомить **Туроператора**, сформировавшего туристский продукт (напрямую или через центр бронирования) о заключении договора о реализации туристского продукта.

7.1.5. Согласовать с **Туроператором** (напрямую или через центр бронирования), сформировавшим **Турпродукт**, условия путешествия (в том числе потребительские свойства) на основании запроса **Заказчика** и (или) **Туриста**, адресованного **Турагенту**.

7.1.6. Предоставить **Заказчику** полную и достоверную информацию о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта; о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора. По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

7.1.7. Предоставить **Заказчику** полную и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе следующие сведения:

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях.

Если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя:

- о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

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

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

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

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

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

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

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями

которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

- 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 потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений; о 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 потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу.

7.1.8. Информация, указанная в 7.17 Договора, в соответствии с п.8, 9, 12 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта", может доводиться до сведения Заказчика и (или) Туриста путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.1.9. Своевременно информировать **Заказчика** о том, что несоблюдение указаний **Турагента** и иные обстоятельства, зависящие от **Заказчика** и (или) **Туриста (ов)**, могут снизить качество **Турпродукта** или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в **Турпродукт**, в сроки, указанные в **Договоре**. Обеспечить перечень необходимых документов для организации и осуществления реализации **Туристом (ами) Турпродукта**.

7.1.10. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать **Заказчику и (или) Туристу (ам)** документы, удостоверяющие право **Заказчика и (или) Туриста (ов)** на услуги, входящие в **Турпродукт** (далее – **Пакет документов**), в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, подтверждающий право на размещение, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям статьи 17 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также договор о реализации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. **Пакет документов** может быть направлен **Турагентом Заказчику и (или) Туристу** электронным способом (на электронную почту, номер телефона и т.п.) согласно п.14.2 **Договора**.

7.1.11. **Турагент** в соответствии с положениями ФЗ «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных им в процессе оказания услуг персональных данных **Заказчика**.

7.1.12. **Турагент** ведет переписку с **Заказчиком** по всем вопросам, возникающим в ходе исполнения **Договора**, в том числе, в ходе претензионного рассмотрения споров, только по почтовому адресу, электронному адресу, телефону (включая мессенджеры, согласно п.14.2 **Договора**) **Заказчика**, указанным в **Договоре**.

7.1.13. **Турагент** обязан разъяснить **Заказчику и (или) Туристу** под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам **Заказчик и (или) Турист**, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) (реализуется в **Акцепте**).

7.2. **Заказчик обязуется:**

7.2.1. Своевременно оплатить полную стоимость **Турпродукта** в соответствии с **Акцептом**;

7.3. **Во время совершения путешествия по Турпродукту, включая транзит, Заказчик и (или) Турист (ы) обязан (ы):**

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

7.4. **Права Сторон:**

7.4.1. При подготовке к путешествию по **Турпродукту**, во время его совершения, включая транзит, **Заказчик и (или) Турист** имеет право на:

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи; получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- отразить существенные для него условия, касающиеся средства размещения, перевозки или иных услуг в **Договоре**;
- получение услуги по **Турпродукту** надлежащего качества и объема;
- обратиться к **Турагенту** и (или) Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от **Заказчика** (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований в порядке и сроки, установленные законодательством РФ о туристской деятельности;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

7.4.1.1. В случае, если вылет (отъезд)/прибытие по **Турпродукту** осуществляется не из/в города заключения Договора, **Заказчик** и (или) **Турист (ы)** вправе обратиться к **Турагенту** с просьбой оказания дополнительных услуг, в т.ч. по приобретению проездного документа, и **Турагент** приобретает авиабилеты, иные билеты до/из пункта отъезда/прибытия в/из страну пребывания (посадки на круизное судно). Данная услуга не входит в состав **Турпродукта** и оплачивается **Заказчиком** и (или) **Туристом (ами)** дополнительно.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. **Стороны** несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных Договором, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в **Турпродукт**, несет **Туроператор**.

8.2. **Турагент** не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз **Заказчику** и (или) **Туристу** по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) **Турагентом** и (или) **Туроператором** либо непосредственно **Заказчиком** и (или) **Туристом** в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае **Заказчику** возвращается стоимость оплаченного **Турпродукта** за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе **Заказчика** и (или) **Туриста** во въездной визе;

б) за отказ **Заказчику** и (или) **Туристу** в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к **Заказчику** и (или) **Туристу** органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением **Турагентом** и **Туроператором** своих обязательств по Договору.

9. УГРОЗА БЕЗОПАСНОСТИ В СТРАНЕ ПУТЕШЕСТВИЯ ПО ТУРПРОДУКТУ. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

9.1. **Угроза безопасности в стране путешествия:**

В соответствии со ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

9.2. **Обстоятельства непреодолимой силы:**

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами (п.27 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта").

10. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ. ФОНД ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА. АССОЦИАЦИЯ «ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА «ТУРПОМОЩЬ»

10.1. **Финансовое обеспечение Туроператора:**

В случаях и наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора **Заказчик** вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно в страховую компанию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение.

Порядок обращения **Заказчиком** к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение:

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии:

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. В случае, если туроператор не сделал такого заявления, но прекратил туроператорскую деятельность по указанной причине, о чем уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно, датой страхового случая считается день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

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

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

Порядок выплаты страхового возмещения по договору или договорам страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии или банковским гарантиям:

В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения

ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;
- документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

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

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

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

Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований настоящей статьи.

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

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

Страховщик или гарант обязан в течение трех рабочих дней проинформировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти о получении первого требования туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии в отношении конкретного туроператора.

Заказчик (Турист), реальный ущерб которому был нанесен в связи с прекращением деятельности Туроператора, до принятия Ростуризмом решения о его исключении из реестра туроператоров, имеет право направить в объединение туроператоров требование возместить денежные средства из фонда персональной ответственности туроператоров.

10.2. Фонд персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма:

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах туристской деятельности». Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма.

Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта. Из денежных средств фонда возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии. Требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных «Правилами возмещения реального ущерба туристам из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма». 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.

В случае принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, указанных в статье 14 настоящего Федерального закона, Правительством Российской Федерации может быть принято решение о возврате туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора.

10.3. Ассоциация «Объединение туроператоров выездного туризма «Турпомощь»:

В случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору Заказчик и/или турист вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию в соответствии с «Правилами оказания экстренной помощи туристам и правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 февраля 2013 года № 162 (далее Правила).

Способы связи (номера телефонов, адреса электронной почты) размещены на официальном сайте Ассоциации: <http://www.tourpom.ru/>. Адрес места нахождения Ассоциации "ТУРПОМОЩЬ": г. Москва, ул. Мясницкая д.47, Почтовый адрес: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 26, а/я 493. Телефоны: +7 (499) 678-12-03. Электронная почта: secretary@tourpom.ru.

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Экстренная помощь не оказывается в

случаях эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста). Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя:

- а) перевозку туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка);
- б) оплату услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях договора о реализации туристского продукта;
- в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
- д) обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи;
- е) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

- а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
- б) адрес места нахождения туриста (туристов);
- в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);
- г) контактная информация автора обращения;
- д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

При рассмотрении обращения туриста объединение туроператоров проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, а также иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании; запрашивает при необходимости у автора обращения, а также у третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста. Объединение туроператоров в соответствии с федеральными законами "О персональных данных" и "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" принимает меры, необходимые для обеспечения безопасности информации о полученных объединением туроператоров в процессе оказания экстренной помощи персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если:

- а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в пункте 10.3.5 Договора;
- б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;
- в) установлены обстоятельства, на которые не распространяется действие «Правил оказания экстренной помощи туристам», а именно: случай эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья;
- г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Объединение туроператоров обязано предоставить заверенную копию решения об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи по требованию туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В случае оказания туристу экстренной помощи к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

11. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

11.1. Возврат стоимости по тарифу авиабилетов на регулярные, чартерные рейсы, стоимости по тарифу ж/д билетов производится в соответствии с законодательством, в т.ч. Воздушного кодекса РФ, Водного кодекса РФ, Правил перевозки пассажиров и багажа воздушным, железнодорожным, автомобильным транспортом и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими данную сферу отношений.

11.2. В случае бронирования дополнительной услуги «ВИЗА» Туроператор от имени и за счет Заказчика и (или) Туриста (ов) передает документы в консульство (посольство) для оформления въездных виз, оформляет медицинскую страховку, если это требуют консульские учреждения) страны въезда.

11.3. Поскольку въездная виза в страну путешествия по Турпродукту выдается лишь при наличии забронированного номера в месте размещения (гостиница, санаторий, отель и т.п.), бронирования места размещения; перевозки, в случае отказа Заказчика от Турпродукта Туроператор обязан сообщить об этом в консульство (консульство), и в этом случае виза Туриста (ов) может быть аннулирована консульством (консульством). В этом случае Туристу (ам) может быть запрещен въезд в зарубежную страну по ранее выданной визе.

11.4. Заказчик ознакомлен с тем, что любое иностранное консульство (консульство) может не принять паспорт или не выдать, или несвоевременно выдать визу или несвоевременно выдать паспорт с визой (или без таковой) без объяснения причин, без проставления в паспорте каких-либо отметок о выдаче каких-либо документов о том, что паспорт сдавался в консульство (консульство).

11.5. Заказчик ознакомлен с тем, что Туроператор может лишь передать документы в консульство (консульство), которое не является контрагентом Туроператора и, в соответствии с международным правом, не несет ответственности за свои действия по оформлению и выдаче виз и паспортов, что Туроператор и Турагент не являются и не могут являться ответственным лицом за выдачу виз, т.к. решение о выдаче виз принимает консульство (консульский отдел посольства) суверенного государства. В этой связи Заказчику рекомендуется оформить страховку от невъезда, чтобы предотвратить убытки, вызванные невозможностью совершить путешествие в связи с невыдачей или задержкой выдачи въездной визы.

11.6. Частью Договора является ПАМЯТКА ТУРИСТА, в которую включены все маршруты, транспорт, время, а также адреса официальных лиц и органов, 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, куда может обратиться Турист. Памятка предоставляется вместе с Пакетом документов.

11.7. Любые расходы, связанные с доставкой до начала маршрута путешествия по Турпродукту и после возвращения из путешествия по Турпродукту, в стоимость Турпродукта не входят и оплачиваются Заказчиком и (или) Туристом (ами) самостоятельно, если иное не предусмотрено маршрутом Турпродукта или дополнительным письменным соглашением сторон.

11.8. Турагент доводит до сведения Заказчика, что услуги по страхованию осуществляет страховщик, в соответствии с этим:

11.8.1. Ни Турагент, ни туроператор не несут материальной ответственности в случаях заболевания, травм и/или иных несчастных случаев, происшедших с Туристом (ами) во время поездки и не возмещает затрат, понесенных Туристом (ами) во время поездки. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат Туриста (ов) во время поездки, разрешаются между Туристом (ами) и страховой компанией в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между ними. Страховая компания (страховщик) вправе установить размер невозмещаемого реального

ущерба страхователя (застрахованного лица) по каждому страховому случаю – безусловную франшизу. При установлении безусловной франшизы страховщик выплачивает страховое возмещение за вычетом франшизы. Информация о наличии франшизы указывается в договоре страхования (полисе).

11.8.2. В случае если **Турист (ы)** застрахован, оплата услуг врача и медикаментов производится **Туристом (ами)** за счет страхового полиса. В случае если **Турист (ы)** не застрахован, **Турист (ы)** берет все расходы на себя.

11.8.3. Порядок обращения и порядок взаимодействия со страховой компанией при наступлении страхового случая определен в страховом документе (полисе, соглашении) **Туриста (ов)**, выдаваемом в **Пакете документов**.

11.9. В случае возникновения проблемных ситуаций, связанных с перевозкой **Туриста (ов)** и его багажа до места назначения и обратно, **Турист (ы)** вправе обратиться с претензией непосредственно к перевозчику, т. к. **Турист (ы)** заключает договор перевозки с перевозчиком, письменным удостоверением которого является билет.

11.10. Во всех случаях отправления из начального пункта отправления и обратно за расчет берется время страны пребывания (в РФ – время московское или иное местное время, если отбытие производится из места, время в котором отличается от московского; в стране пребывания – местное время).

11.11. В случае, если **Заказчик** и (или) **Турист (ы)** заказал дополнительную услугу, не относящуюся к приобретенному **Турпродукту**, у иных лиц, то **Заказчик** и (или) **Турист (ы)** самостоятельно несет расходы, а Туроператор и (или) **Турагент** не отвечают за последствия неисполнения /ненадлежащего исполнения этих услуг, т.к. они не входят в **Турпродукт** и (или) предмет **Договора**.

11.12. В момент заключения **Договора Турагент** информирует **Заказчика**:

- 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 потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; об иных особенностях путешествия;

- о необходимости вовремя прибыть к месту начала **Турпродукта** и придерживаться графика **Турпродукта**;

- о необходимости прибыть в аэропорт, ж/д вокзал, водный вокзал, автовокзал заблаговременно до вылета (рекомендовано за 2 часа до времени отбытия), отправления самолета, автобуса, поезда, судна. Своевременно прибывать для прохождения пограничного и таможенного контроля, на регистрацию и посадку в транспорт, соблюдать правила личной безопасности, таможенные и пограничные правила РФ и стран пребывания, общепринятые нормы поведения и морали;

- о необходимости соблюдения законов и обычаев места пребывания, окружающей природной среды, правил проживания в отеле, маршрута и сроков **Турпродукта**;

- о необходимости профилактики в соответствии с медицинскими требованиями при поездке в места с повышенным риском инфекционных заболеваний;

- о необходимости своевременного предоставления **Турагенту** и (или) **Туроператору** комплекта необходимых документов, которые могут быть затребованы посольствами, компетентными органами РФ и государству, на территории которых предоставляются услуги, входящие в **Турпродукт** и/или через территории которых **Турист (ы)** следуют транзитом. Перечень этих документов и срок предоставления **Турагент** сообщает **Заказчику** при заключении **Договора**. В случае непредоставления **Заказчиком** и (или) **Туристом (ами)** в установленный срок полного комплекта затребованных документов, **Турагент** лишается возможности передать документы Туроператору для оформления виз, а Туроператор лишается возможности обработки и сдачи документов в консульский отдел посольства страны пребывания/транзита и, как следствие, в этом случае **Турагент** и Туроператор не несет ответственности при возникновении у **Туриста (ов)** претензий, связанных с получением въездных виз. **Заказчик** проинформирован о том, что любая досылка **Заказчиком** и (или) **Туристом (ами)** разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы (доверенностей, справок с места работы, наличие валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в посольство (консульство). Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Туроператором в посольство (консульский отдел) и автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов, что может привести к несвоевременному оформлению документов для осуществления **Туристом (ами) Турпродукта**.

11.13. **Турагент** информирует **Заказчика** об обстоятельствах, которые могут препятствовать совершению путешествия, к которым могут относиться:

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

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

- ограничения на право выезда из РФ, наложенные по инициативе Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, суда или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство **Заказчика** и (или) **Туриста**, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является **Заказчик** и (или) **Турист**, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения **Заказчиком** и (или) **Туристом** специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу (в случае необходимости), получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований и т.п.

11.14. В случае авиаперевозки: в соответствии со ст. 108 Воздушного кодекса РФ перевозка по **Договору** осуществляется без условия о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (**по невозвратному тарифу**).

11.15. **Время вылета в страну путешествия и из страны путешествия по туристскому продукту, номер рейса указываются в перевозочных документах, включенных в Пакет документов.**

11.16. Если объектом заселения предусмотрены иные условия, то данная информация содержится в ваучере / ином документе, подтверждающем право **Туристов** на проживание в объекте размещения, передаваемом **Заказчику** в составе **Пакета документов**.

11.17. Продление проживания в гостинице (отеле, пансионате, санатории) определяется правилами средства размещения (гостиницы, отеля, пансионата, санатория) страны пребывания. При наличии такой возможности **Турист (ы)** дополнительно самостоятельно оплачивает время и сроки проживания в средстве размещения (гостиница, отель, пансионат, санаторий).

11.18. Категория отеля устанавливается официальными органами страны места расположения отеля, отель отвечает исключительно требованиям страны (места) нахождения отеля.

11.19. Для совершения **Турпродукта Турист (ты)** обязан (ы) **иметь при себе заграничный паспорт (паспорт должен быть действителен в течение не менее 6 месяцев после даты окончания поездки) и иные документы согласно ст.3 Договора).**

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

12.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

13.1. Договор вступает в силу с момента подписания его обеими **Сторонами** и действует до исполнения **Турагентом, Заказчиком** и Туроператором всех обязательств по **Договору**.

13.2. Изменение условий **Договора** возможно по соглашению **Сторон**, которое оформляется путем заключения дополнительного соглашения к **Договору**.

13.2.1. Если **Заказчик** желает изменить условия **Договора**, в том числе, дату отъезда/вылета или средство размещения (гостиницу, отель, санаторий и т.п.), то вправе обратиться с предложением об изменении в этой части условий **Договора**, а **Турагент** и (или) Туроператор, в случае возможности осуществления таких изменений, вправе согласиться или предложить иные условия. Если **Стороны** пришли к согласию по поводу вносимых изменений, между ними заключается дополнительное соглашение к **Договору**.

13.3. **Договор** может быть расторгнут по соглашению **Сторон**, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

13.4. Каждая из **Сторон** вправе потребовать изменения или расторжения **Договора** в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении **Договора**, к числу которых относятся: ухудшение условий **Турпродукта**, указанных в **Договоре**, изменение сроков совершения путешествия, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения **Туристом (ами)** поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

13.5. **Заказчик** в соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст.782 Гражданского кодекса РФ вправе в любое время отказаться от **Турпродукта** при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по **Договору**. Днем отмены подтвержденного **Туроператором** и оплаченного **Турпродукта** считается день получения **Турагентом** от **Заказчика** письменного отказа либо в исключительных случаях отказа в иной форме, предусмотренной **Договором**.

13.5.1. При отказе от **Турпродукта** и (или) **Договора** **Заказчик** уведомляет об этом **Турагента** в письменном виде. В случае невозможности **Заказчика** предоставить письменный отказ от **Турпродукта** и **Договора**, отказ **Заказчика** от **Турпродукта** и **Договора**, выраженный в форме электронного сообщения **Заказчика**, а также скана письменного заявления, отправленного с электронного адреса, указанного в Акцепте и (или) форме текстового сообщения от **Заказчика** с мобильного телефона (включая мессенджеры в соответствии со ст.14.2 Договора), указанного в Акцепте.

13.5.2. В случае невозможности предоставления отказа согласно п.13.5.1 от **Заказчика**, **Турагент** вправе принять отказ от **Договора** от **Туриста**, при предоставлении **Туристом** доказательств того, что **Заказчик** в момент отказа не способен осуществить подпись письменного отказа, его предоставление **Турагенту** или отправку. Такими доказательства могут являться медицинские документы и документы, подтверждающие гражданское состояние.

13.6. Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» **Заказчик** обязан оплатить **Турпродукт** в порядке и в сроки, предусмотренные **Договором**. Невнесение **Заказчиком** полной оплаты за **Турпродукт** в сроки, указанные в **Акцепте**, и (или) доплаты за **Турпродукт**, может повлечь за собой невозможность предоставления **Турпродукта** в соответствии с законодательством РФ.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Договор реализации туристского продукта по своей юридической природе является договором возмездного оказания услуг.

14.2. В соответствии с п.2 ст.434 Гражданского кодекса РФ **Договор** также может быть заключен путем обмена документами (**Оферта / Акцепт**) посредством почтовой, телеграфной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от **Стороны** по **Договору**. Заключение **Договора** посредством электронной связи может быть осуществлено посредством отправки **Заказчику** скан-копии **Договора** или текста **Договора** в любом текстовом формате или в виде ссылки на текст **Договора** или в иной форме на электронную почту **Заказчика** и (или) путем отправки смс-сообщения на телефон **Заказчика**, сообщения в мессенджер (WhatsApp, Telegram, Viber и любых иных мессенджеров) на телефон **Заказчика**. **Договор** может заключаться на сайте **Турагента** в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии со ст.10.3 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». **Договор**, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты **Заказчиком** **Турпродукта**, подтверждающей их согласие с условиями, содержащимися в предложенном **Турагентом** **Договоре**.

14.3. Стороны согласились, что при заключении **Договора** они вправе пользоваться факсимильным воспроизведением подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо аналога собственноручной подписи. В случае заключения **Договора** в электронной форме места для подписи **Заказчика** в тексте **Договора** могут не заполняться.

14.4. Все Приложения к **Договору** являются неотъемлемой частью **Договора** и действительны при условии подписания обеими Сторонами или заключении в ином порядке и иными способами, предусмотренными п.14.2 **Договора**. Информационные письма к **Договору** также являются частью **Договора**. Утрата юридической силы одним из положений **Договора** не является причиной для утраты юридической силы всеми остальными положениями. Недействительное положение заменяется законно приемлемыми, точно передающими значение ставшего недействительным положением.

14.5. **Заказчик** вправе, но не обязан, согласиться на получение от **Турагента** сообщений рекламного характера, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) на получение звонков с использованием телефонной связи и звонков с использованием любых приложений; получение сообщений, отправленных по электронной почте, смс-сообщений, сообщений с использованием мессенджеров WhatsApp, Telegram, Viber и любых иных мессенджеров; получение почтовых отправлений на бумажном носителе, а также сообщений рекламного характера с использованием любых иных средств связи, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи.

14.6. ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА:

В момент заключения **Договора** **Турагент** предоставляет **Заказчику** информация в устной форме, в форме памяток, указаний в **Договоре**, устного и иного информирования и инструктажа об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения планируемого им путешествия по **Турпродукту** в объеме, предусмотренном **Договором**, статьями 10, 10.1, 14 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта", информации МИД России, Минкультуры России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия, а также необходимая **Туристам (у)** для совершения **Турпродукта** полная и исчерпывающая информация, предусмотренная, в т.ч. ГК РФ, Воздушным кодексом РФ, Водным кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ» и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими данную сферу отношений. **Турагент** знакомит **Заказчика** с папкой «ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ», хранящейся у **Турагента** и предоставленной для ознакомления в момент заключения **Договора**, содержащая в том числе, но не только информацию, предусмотренную **Договором**.

14.7. Перед заключением **Договора** **Турагент** предоставляет информацию **Заказчику** о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте путешествия по **Турпродукту**, программе пребывания, маршруте путешествия, правил соблюдения условий безопасности на маршруте, инструктаж о мерах личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний.

Настоящим Турагент информирует Заказчика о сложившейся в Российской Федерации и мире ситуации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19. Согласно официального сайта Всемирной организации здравоохранения (<https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>): COVID-19 – инфекционное заболевание, вызванное последним из открытых вирусов семейства коронавирусов. До вспышки инфекции в Ухане, Китай, в декабре 2019 г. о новом вирусе и вызываемом им заболевании известно не было. Сегодня вспышка COVID-19 переросла в пандемию, охватившую многие страны мира. **Сообщение Роспотребнадзора от 31.07.2020 г. «О рекомендациях для туристов в связи с распространением COVID-19 в странах мира»:** https://www.rosotrebznadzor.ru/about/info/news/page1.php?ELEMENT_ID=15053.

ТУРАГЕНТ:

Фирменное наименование: «Крымская Компания Путешествий»

Сокращенное наименование: ООО "Тревел ККП"

Адрес регистрации: 295011, Респ. Крым, г. Симферополь, пр-кт Кирова, д. 16/14, - 36

Почтовый и фактический адрес: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул Самокиша,18, оф.212

ОГРН: 1199112010173

ИНН: 9102256103 / КПП 910201001

Реквизиты банка: р/с № 40702810941300969390

РНКБ Банк (ПАО), г. Симферополь

БИК 043510607

к/с № 30101810335100000607

Телефоны: +7 /978/ 100 60 17, + 7 /3652/ 50 08 50

Email: crimeakpp@gmail.com

Ген. директор _____/(Московян В.О)

м.п.

Перечень информации, доведенной до Заказчика

(по форме, утверждённой Приказом Федерального агентства по туризму от 27.11.2020 N 448-Пр-20)

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	V
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	V
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания	V
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	V
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	V
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	V
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	V
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	V
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	V
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и спорта и другие)	V
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 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	V
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии	V
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера	V
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера	V
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), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика	V
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, 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	V
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	V
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	V
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	V
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)	V
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 Туристу	V

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

1. МЕЖДУНАРОДНОЕ АВИАСООБЩЕНИЕ:

Для предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции российские и иностранные авиакомпании при выполнении международных полетов в российские аэропорты должны будут соблюдать Методические указания по организации работы аэропортов и авиакомпаний при поэтапном выходе из режима противэпидемических ограничений (<https://favt.ru/public/materials/2/b/7/7/7/2b777c77110a3e237c74d5471fcc721c.pdf>).

2. ОГРАНИЧЕНИЯ ВЪЕЗДА В ИНОСТРАННЫЕ ГОСУДАРСТВА:

Ростуризм на своем официальном сайте публикует ДЕЙСТВУЮЩИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ВЪЕЗДУ В ИНОСТРАННЫЕ ГОСУДАРСТВА: <https://tourism.gov.ru/tourists/informatsiya-dlya-vyezhdzhayushchikh-za-rubezh/deystvuyushchie-ogranicheniya-po-vezdu-v-inostrannye-gosudarstva>
В КАКИЕ СТРАНЫ МОЖНО ОТПРАВИТЬСЯ С СЕРТИФИКАТОМ О ВАКЦИНАЦИИ: <https://tourism.gov.ru/contents/turistam/informatsiya-dlya-vyezhdzhayushchikh-za-rubezh/v-kakie-strany-mozhno-otpravitsya-s-sertifikatom-o-vaksinatsii>.

3. ОГРАНИЧИТЕЛЬНЫЕ МЕРЫ / МЕРЫ ПРОФИЛАКТИКИ В РФ:

Ростуризм в своем сообщении от 19.03.2020 г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16610/> <https://tourism.gov.ru/about/press-center/news/informatsiya-dlya-turistov-na-19-03-2020>) рекомендует гражданам России, по возможности, временно воздержаться от поездок за пределы Российской Федерации до нормализации эпидемиологической обстановки; российским организованным туристам обратиться к туроператору с просьбой о переносе срока совершения путешествия на более поздний срок.

(ГРАЖДАНЕ РФ, прибывающие из зарубежных стран:

1. Заполняют анкету прибывающего посредством ГОСУСЛУГ (Регистрация прибывающих в РФ). До получения результатов лабораторного исследования на COVID-19 методом ПЦР должен соблюдаться режим самоизоляции по месту жительства (пребывания) (*Постановление главного санитарного врача от 18.09.2020 г. №27*).

2. В течение трех дней с момента прибытия проходят лабораторное ПЦР исследование на covid-19 и загружают результат на ГОСУСЛУГИ в течении 4 календарных дней (Предоставление сведений о результатах теста на новую коронавирусную инфекцию для прибывающих на территорию РФ);

3. Предоставить сведения о результатах лабораторного исследования на COVID-19в ЕГПУ, заполнив форму «Предоставление сведений о результатах на новую коронавирусную инфекцию для прибывающих на территорию РФ». В случае ухудшения самочувствия и (или) положительного результата ПЦР, обращаются за медицинской помощью и соблюдают изоляцию. В иных случаях требования об изоляции по прибытию отсутствуют
4. При наличии вакцинации в течении последних 12 месяцев или сведений о перенесенном заболевании в последние 6 месяцев COVID-19 проведение лабораторного исследования методом ПЦР НЕ требуется. Указанные сведения размещаются гражданином в ЕГПУ на основании сведений полученных на ГОСУСЛУГАХ.).

ИНОСТРАННЫЕ ГРАЖДАНЕ, въезжающие в РФ:

1. При посадке в выполняющее международные перевозки воздушное судно, следующее в РФ, и при пересечении границы РФ (в том числе с целью транзита) предоставляют медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат covid-19, на русском или английском языке, сделанный не ранее чем за два календарных дней до прибытия.

2. До прибытия в РФ заполняют анкету прибывающего (образец на сайте Роспотребнадзора). Требования по изоляции по прибытию отсутствуют.

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 16.03.2020 N 635-р "О временном ограничении въезда в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства и временном приостановлении оформления и выдачи виз и приглашений" (Далее - Распоряжение 635-р) въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства временно ограничен. Исключения: иностранные граждане, имеющие вид на жительство в РФ; граждане Украины и лица без гражданства, постоянно проживающие на территориях отдельных районов Донецкой и Луганской областей Украины, при наличии в паспорте гражданина Украины отметки о регистрации по месту жительства на территории соответствующего района Донецкой или Луганской области Украины. В подобном случае въезжающий должен доказать факт проживания на территории Донецкой или Луганской областей (отметка в паспорте Украины, отметка в документе, удостоверяющем личность, выданном на территории ДНР/ЛНР).

Граждане государств - членов Евразийского экономического союза и Республики Таджикистан, Азербайджанской Республики, Республики Молдова, Республики Узбекистан, Туркменистана - с 5 декабря 2021 г. при пересечении Государственной границы Российской Федерации подтверждают наличие отрицательного результата лабораторного исследования материала, отобранного не ранее чем за два календарных дня до прибытия на территорию Российской Федерации, на COVID-19 методом полимеразной цепной реакции (ПЦР) с использованием мобильного приложения "Путешествую без COVID-19").

В отношении всех прибывших российских и иностранных граждан заполненные анкеты в суточный срок передаются в территориальный орган Роспотребнадзора по месту дальнейшего следования прибывших.

СООБЩЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА от 31.07.2020 г. «О рекомендациях для туристов в связи с распространением COVID-19 в странах мира»: https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/page1.php?ELEMENT_ID=15053: Рекомендуется перед поездкой ознакомиться с эпидемиологической обстановкой в стране путешествия, ознакомиться с требованиями, предъявляемыми для въезжающих, соблюдать профилактические мероприятия: социальное дистанцирование, правила личной гигиены, использовать антисептик, не трогать лицо грязными руками, воздержаться от контакта с людьми, имеющими признаки ОРВИ, носить лицевые маски во всех общественных местах. Рекомендуется на месте отдыха есть только в заведениях, где заведомо используются продукты гарантированного качества промышленного производства, пить только знакомые напитки и соки промышленного производства и гарантированного качества, а также бутилированную или кипяченую воду. Её же рекомендуется использовать для мытья фруктов и овощей. Кушайте только в специально отведенных местах, около которых оборудована пляжная зона. Во время отдыха следует быть осторожными при контакте с животными, потому что именно они являются источниками многих инфекционных и паразитарных болезней. Не трогайте сами и не разрешайте детям трогать на улице кошек, собак и других животных.

Турагент информирует Заказчика о том, что на территории РФ также могут действовать ограничения, связанные с распространением новой коронавирусной инфекцией COVID-19. Турагент не несет ответственности за наличие в РФ ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекцией COVID-19, их введение, изменение (усиление или послабление). Турагент информирует Заказчика о том, что помимо федеральных ограничительных мер, направленных на профилактику распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, могут быть введены ограничительные меры на уровне субъекта РФ (субъект проживания Заказчика и (или) туристов, субъект, из которого осуществляется вылет на территорию иностранного государства). Турагент не несет ответственности за наличие в субъектах РФ ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекцией COVID-19, их введение, изменение (усиление или послабление).

4. МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ В ПЕРИОД ПУТЕШЕСТВИЯ ЗАРУБЕЖ НА СЛУЧАЙ COVID-19:

Турагент настоятельно рекомендует Заказчику и (или) туристу (ам) приобретать дополнительное страхование для выезда за границу, покрывающее лечение новой коронавирусной инфекции COVID-19 и иных инфекционных заболеваний в стране путешествия. Заказчик и (или) турист настоящим информируется турагентом о том, что стандартно в туристский продукт как комплекс услуг по перевозке и размещению, входит только базовое медицинское страхование, не включающее в себя карантинные риски по новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Настоящее информационное письмо является приложением к Договору и неотъемлемой частью Договора. Информирование Заказчика об обстоятельствах, изложенных в настоящем информационном письме, производится перед заключением Договора.

Подпись / предоставление настоящего информационного письма может производиться перед и (или) после заключения Договора. Настоящее информационное письмо может быть подписано Заказчиком непосредственно при личной встрече с Турагентом либо может быть направлено Заказчику Турагентом посредством электронной почты и (или) мессенджера (WhatsApp или т.п.) по адресу электронной почты и (или) номеру телефона, указанным в Договоре, или иным способом передачи информации, предусмотренным Договором. В случае направления настоящего информационного письма в электронном виде, надлежащим подтверждением ознакомления и согласия Заказчика с изложенной информацией будет являться сам факт направления настоящего информационного письма в электронном виде.

Многими регионами РФ введены дополнительные ограничения, эту информацию необходимо учитывать при планировании поездки. Некоторые регионы и объекты размещения требуют при въезде / заселении результаты ПЦР тестирования на COVID-19.