

ДОГОВОР № _____
на оказание туристских услуг
(публичная оферта)

г. Москва

«___» _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Клуб Мед Раша» (ООО «Клуб Мед Раша»), зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (ОГРН 1137746808605, реестровый номер **МТЗ 011885** в едином федеральном реестре туроператоров) в лице [], действующей (его) на основании доверенности от 01.03.2026, в дальнейшем именуемое «**Туроператор**», с одной стороны, и [], в дальнейшем именуемый(ая) «**Заказчик**», с другой стороны, заключили договор (далее - «**Договор**») о нижеследующем.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Туристский продукт**» - комплекс услуг, соответствующий критериям, установленным ст. 9.1. Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации в Российской Федерации». Нормы Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» о специальной ответственности Туроператора применяются сторонами только при условии бронирования Заказчиком туристского продукта, соответствующего определению, установленному ст. 1, и сформированного в порядке ст. 9.1. Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

«**Туристские услуги**», «**Услуги**», «**Отдельные услуги**» - услуги по перевозке в стране временного пребывания, размещению, экскурсионные и иные услуги, по отдельности и/или в совокупности не образующие комплекс услуг, подпадающий под определение туристского продукта, установленного ст. 1, 9.1. Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

«**Средство размещения**» - имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц.

«**Встреча/ проводы**» - **Встреча** — это встреча Заказчика и иных лиц, указанных в заявке, в пункте прибытия лицом, не являющимся гидом, и сопровождение до места размещения. **Проводы** — это встреча Заказчика и иных лиц, указанных в заявке, в месте размещения и(или) ином установленном Туроператором месте лицом, не являющимся гидом, и сопровождение до места отбытия: вылета, выезда, отправления судна и т.п. (до аэропорта, вокзала, порта и т.п.).

«**Заказчик**» - лицо, заказывающее услуги в своих интересах и (или) в интересах третьих лиц.

«**Система онлайн-бронирования**» - система бронирования туристских продуктов и (или) отдельных услуг, размещенная на сайте Туроператора и (или) на иных, указанных Туроператором сайтах.

«**Личный кабинет**» - персональная страница Заказчика на сайте Туроператора и (или) в системе онлайн-бронирования.

«**Настоящий договор**» - настоящий договор, приложения к нему, в том числе - приложения, размещенные в сети Интернет на сайте Туроператора.

«**Опция на бронирование**», «**Временная опция**», «**Опция**» - коммерческое предложение Туроператора, оферта, носит характер ознакомительного временного предложения, информирующего Заказчика о стоимости и составе услуг, наличии или отсутствии номеров в средстве размещения и т.п., действующих с момента обращения Заказчика к Туроператору и до определенного в опции срока. Опция не является подтверждением и принятием на себя обязательств Туроператором без оплаты опции, а носит ознакомительный характер, не влекущий правовых последствий для Сторон. Согласованием (Акцептом) опции является оплата Заказчиком услуг, предусмотренных Опцией в установленный Опцией срок. Без поступления оплаты в течение времени, указанного в опции, Туроператор не берет на себя обязанности по оказанию каких-либо услуг, опция-предложение прекращает свое действие. Опция возможна только на услуги без перевозки.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Туроператор обязуется оказать Заказчику услуги по формированию **Туристского продукта, бронированию и оплате отдельных услуг**, потребительские свойства и цена которых указаны в заявке на бронирование, именуемой также «ваучер» (Приложение к Договору) (далее - «**Заявка на бронирование**»), а Заказчик обязуется принять Туристский продукт/отдельные услуги и оплатить цену Договора. Везде, где по тексту Договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Сведения, указанные в ч. 2 и 5 ст. 10 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», являются существенными условиями Договора.

1.2. В рамках настоящего договора Заказчиком могут быть приобретены следующие услуги или комплекс услуг:

- услуги по размещению и питанию;
- услуги по перевозке в стране временного пребывания;
- услуги встречи/проводов;
- экскурсионные услуги;
- страхование медицинских расходов, страхование от несчастных случаев, страхование багажа, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги, описанные в каталоге и указанные в Заявке на бронирование.

В стандартный туристский продукт не входят услуги медицинского страхования. Указанные услуги могут быть добавлены в туристский продукт за дополнительную плату по запросу Заказчика. Заказчик обязуется довести до сведения туристов информацию о необходимости у туристов гарантии оплаты медицинской помощи в виде медицинского страхового полиса. Туроператор не несет ответственность за любые негативные последствия, связанные с отсутствием у туристов медицинского страхования и/или отказом туристов от приобретения услуг медицинского страхования. В случае, если Заказчик отказывается от включения в состав туристского продукта услуг медицинского страхования за пределами РФ, а также не направляет в адрес Туроператора запрос на необходимость включения в состав туристского медицинского страхования за пределами Российской Федерации, Заказчик обязуется обеспечить наличие гарантий оплаты медицинских услуг в стране временного пребывания

(медицинское страхование) для всех туристов, указанных в Заявке на бронирование, самостоятельно.

13. Туроператор предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках отдельных услуг или услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Туроператор заключает настоящий договор по поручению поставщиков услуг и на основании договоров, заключенных с поставщиками услуг. Заказчик осознает и согласен с тем, что существуют различные способы заключения договора с поставщиками услуг помимо заключения Туроператором договора непосредственно с поставщиком услуг и заключения договора с поставщиком услуг на бумажном носителе. Заказчик осознает и согласен с тем, что согласно закону и обычаев делового оборота допускается заключение договора на бумажном носителе или в электронной форме, или путем присоединения или путем акцепта оферты на сайте поставщика услуг или иными способами, а также допускается заключение договора с поставщиком услуг как напрямую, так и через уполномоченное поставщиком услуг лицо, при этом способы (формы) заключения договора, как правило, определяются (рекомендуются) поставщиком услуг.

14. Заказчик может заказать у Туроператора отдельные туристские услуги, не являющиеся турпродуктом, в соответствии со ст. 1, 9.1. Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Везде, где по тексту настоящего договора указано «турпродукт», стороны признают в зависимости от заявки Заказчика данные услуги или как турпродукт, или как отдельные туристские услуги. При этом Туроператор, несмотря на свой статус, наименование в настоящем Договоре, наличие финансовых гарантий и сведений в едином Федеральном реестре туроператоров, при принятии на себя обязанности по предоставлению таких туристских услуг не является и не будет признан в данной сделке с Заказчиком Туроператором, реализующим турпродукт, а будет оказывать только отдельные туристские услуги. Стороны признают, что, если заказаны только отдельные туристские услуги везде, где по тексту данного договора указано слово: «турпродукт», оно будет считаться сторонами и по сути являться словами: «туристские услуги» и не несет на себя принятая обязанности по реализации турпродукта. Стороны признают, что при реализации туристских услуг, не являющихся турпродуктом, именование Туроператора в данном договоре используется лишь для удобства сторон и указывает по смыслу не о лице, оказывающем реализацию турпродукта, а об исполнителе конкретных туристских услуг. Туроператор может нести предусмотренную законом специальную ответственность туроператора лишь в прямо предусмотренных законом случаях и только при реализации туристского продукта (в соответствии со ст. 1, 9.1. Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»), в иных случаях (например, при реализации отдельных услуг) Туроператор несет ответственность на общих гражданско-правовых основаниях и не несет специальную ответственность туроператора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Туроператор обязуется:

2.1.1. Оказать услуги по формированию туристского продукта в соответствии с характеристиками, указанными Заказчиком в Заявке на бронирование, или осуществить бронирование и оплату отдельных туристских услуг (в зависимости от запроса Заказчика).

2.1.2. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

- о потребительских свойствах Туристского продукта или отдельных услуг;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для использования услуг);
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- **об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;**
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик 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 туристов, указанных в настоящем Договоре;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если Туристский продукт или условия оказания отдельных услуг включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о том, входит ли в состав услуг по Договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена Заказчику при заключении Договора (что подтверждается подписью Заказчика), а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Заказчику
- о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по банковской гарантии.

Информация предоставляется Заказчику в письменной форме (в том числе путем включения информации в текст настоящего договора и (или) писем (сообщений, материалов) направленных Заказчику), в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках или описаниях туристского продукта/отдельных услуг на экране мониторов, или на бумажных носителях, и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора в сети Интернет, и (или) с использованием мессенджеров, и (или) в устной форме, и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Туроператором самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ).

В целях исполнения указанной обязанности Туроператор, помимо прочего, предоставляет Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. **Заключением договора, совершением любых действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

В целях исполнения указанной в данном пункте Договора обязанности, Туроператор, помимо прочего и в зависимости от перечня услуг, указываемых Заказчиком в Заявке, может предоставить Заказчику:

- заявку на бронирование туристского продукта или отдельных услуг (ваучер);
- сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение;
- сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и порядке оказания туристу экстренной помощи;
- список документов, переданных Заказчиком Туроператору для целей оформления визы (если применимо);
- список документов, переданных Туроператором Заказчику для целей оформления визы (если применимо);
- форму письменного согласия на обработку персональных данных (далее - «**Согласие на обработку персональных данных**»);
- памятку по курорту и/или стране временного пребывания.

Если Туроператором не установлено иное, указанная информация оформляется в виде приложений к Договору.

Заказчик проинформирован, что правовая квалификация услуг, роль и статус Туроператора в правоотношениях, а также применяемые нормы определяются набором услуг, приобретаемых Заказчиком в рамках настоящего договора.

Заключением Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

2.13. Передать Заказчику в сроки, установленные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия или необходимые Заказчику для использования отдельных услуг, в том числе: Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в договоре. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами. Заказчик проинформирован, что в соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, предоставление потребителю документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия, либо при наличии соответствующего согласия потребителя. Заказчик дает согласие на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки путем подписания договора в текущей редакции (данное согласие содержится в настоящем пункте, а также в перечне гарантий Заказчика). В случае несогласия на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки Заказчик до заключения договора вправе обратиться с предложением исключить данное согласие из перечня условий путешествия.

2.14. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе исполнения договора персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

2.15. По запросу Заказчика обеспечить оформление туристам страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья). Разъяснить Заказчику, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. **Заключением договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.**

2.2 Туроператор вправе:

2.2.1. Приостановить исполнение обязательств в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных Договором. Туроператор вправе аннулировать бронирование в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты (данное положение и право предусмотрено п. 3.2. Типового договора Минэкономразвития, утвержденного соответствующим приказом) и незамедлительно уведомить Заказчика. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.2.2. Заключать и исполнять Договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в Туристский продукт, или оказывающими отдельные услуги. Получать от третьих лиц (в том числе – лиц, непосредственно оказывающих туристские услуги (далее по тексту – поставщиков услуг)) комиссионное вознаграждение, бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

2.2.3. Оказывать Заказчику только с согласия Заказчика услуги по подбору туристского продукта или отдельной услуги, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте или отдельной услуге.

2.2.4. Соблюдать порядок и сроки необходимых уведомлений и действий, которые установлены принятыми Правительством РФ правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок в случаях, когда предметом настоящего договора является туристский продукт, соответствующий определению, предусмотренному ст. 1 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены Договора в соответствии с разделом 3 Договора, либо в сроки, установленные временной Опцией, и предоставить необходимые документы в соответствии с установленными Туроператором сроками.

2.3.2. В установленный Туроператором срок, но не позднее 20 дней до начала путешествия, предоставить Туроператору комплект необходимых документов в объеме, необходимом для исполнения Договора (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и предоставить иные документы, указанные в Заявке на бронирование и в Договоре и (или) в информационных материалах, и (или) затребованные в устной форме. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. По требованию Туроператора Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Заключением настоящего Договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. Заказчик обязуется предоставлять Туроператору сведения, необходимые Туроператору для внесения единую информационную систему электронных путевок.**

2.3.3. Предоставить при заключении Договора свои контактные данные, а также контактные данные туристов, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты). Предоставление таких данных Заказчиком необходимо в целях исполнения настоящего договора.

2.3.4. При заключении Договора письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить путешествие, **Туроператор информирует Заказчика, что к таким обстоятельствам, в том числе, но не только, относятся:**

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к различным 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 Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами (Туроператор настоятельно рекомендует Заказчику удостовериться в отсутствии задолженностей у Заказчика и туристов на специализированных сайтах (Туроператор не имеет обязанностей и полномочий по проверке наличия таких задолженностей));
- неправильно оформленные заграничные паспорта. Заказчик проинформирован о том, что органы государственной власти России вправе отказать гражданину в выезде и (или) изъять заграничный паспорт в случае обнаружения несоответствий и (или) ошибок в документах, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): ошибок в написании имени или фамилии, пола, возраста и любых иных сведений и данных, несовпадении данных с данными в информационных системах, неправильной транслитерации и в иных подобных случаях. Заказчику рекомендуется проверить правильность документов. Заказчик обязуется предоставлять и использовать достоверные, действительные и правильно оформленные документы. Туроператор не является государственным органом, в связи с чем Туроператор не имеет полномочий и обязанности по проверке документов на отсутствие ошибок и несоответствий;
- нахождение Заказчика или туристов в реестре лиц, воздушная перевозка которых ограничена перевозчиком в соответствии с п. 4. ст. 786 ГК РФ. Авиаперевозчик вправе не допустить к авиаперевозке такого сотрудника. В этом случае услуги считаются неоказанными по вине Заказчика и в соответствии со ст. 781 ГК РФ расходы Заказчика не возмещаются. При нахождении в таком реестре Заказчика или туристов, Заказчик должен письменно до момента заключения договора с ним сообщить о нахождении в таком реестре. Заказчик извещен, что выполнение требований Заказчика о заключении с ним договора может повлечь за собой некачественное оказание услуг или невозможность их оказания. В этом случае Заказчик обязан возместить все расходы, понесенные Туроператором и (или) Поставщиком услуг, в связи с выполнением требований Заказчика. Туроператор не является лицом, обязанным проверять сведения о нахождении Заказчика или туристов в указанном в настоящем пункте реестре, и не имеет соответствующих прав и полномочий;
- иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик в случае, если он не российский гражданин;
- необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного заграничного паспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований;
- отсутствие у туристов медицинских документов, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг либо недостаточный срок действия таких документов;
- отсутствие у туристов регистрации на сайте государственных услуг;
- иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора.

Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора или стать препятствием к исполнению договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемым туристским продуктам в заявке на бронирование. Если Заказчик письменно не указал иное в договоре или при заключении договора, предполагается, что у туристов нет обстоятельств, препятствующих совершению поездки, в том числе обстоятельств, перечисленных в настоящем пункте, что подтверждает Заказчик заключением настоящего договора без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки.

2.3.5. До начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт или предусмотренных настоящим договором, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)), предоставляемые Туроператором. Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Туроператора. Туроператор сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов в офисе Туроператора, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках, неточностях или ошибках, если таковые имеются. Обязанности Заказчика получить и осмотреть документы соответствует установленная законом обязанность турфирм по передаче таких документов. Настоящий пункт не нарушает права Заказчика. Туроператор не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Заказчику

рекомендуется своевременно уточнять сроки получения документов.

2.3.6. Своевременно прибыть к месту оказания услуг. Неявка (опоздание) к отправлению или заселению по любым причинам приравнивается к невозможности исполнения Договора по вине Заказчика. Изменение сроков совершения путешествия возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока.

Заказчик обязуется заблаговременно письменно информировать Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время, или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчику настоятельно рекомендуется незамедлительно письменно обратиться к Агентству и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг. Заключение Договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

2.3.7. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные Договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Самостоятельно согласовать с перевозчиком или поручить согласование Туроператору осуществление перевозки: пассажира с ребенком до 2 лет; ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика; тяжелобольного пассажира; больного на носилках; пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего; пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем; несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика; пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании; пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы; багажа, превышающего установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа; багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений; багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма; багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна; валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы; груза с объявленной ценностью; предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды; предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации; груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов; груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов; груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов; собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных; животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.; груза, требующего специальных условий перевозки; человеческих останков и останков животных.

2.3.8. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но, не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). **Заключением настоящего Договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Туроператору наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

2.3.9. 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.

2.3.10. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, а также обеспечить соблюдение таких правил всеми лицами, указанными в договоре. Заказчик осознает, что установленные статьей 63 Семейного кодекса РФ и иными законами обязанности по защите жизни и здоровья детей (в том числе до совершения путешествия и в ходе совершения путешествия) законом возложены на родителей, следующих одновременно с несовершеннолетними. Заказчик обязуется обеспечить разъяснение детям правил безопасного поведения, в том числе у водоемов, бассейнов, горок, аттракционов и иных мест (объектов), потенциально представляющих прямую или косвенную угрозу безопасности жизни и здоровью несовершеннолетних туристов.

2.3.11. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания.

2.3.12. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.13. Ознакомить указанных в Договоре участников путешествия с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Заказчику, в том случае, если Заказчик заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у него полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

2.3.14. Передать туристам документы, полученные для совершения путешествия;

2.3.15. Предоставить согласие, включая согласие от всех туристов, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

2.3.16. Предоставить письменное подтверждение туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Заявке на бронирование (подтверждение предоставляется путем Заключение Договора и приложений или совершения действий по исполнению Договора и приложений в порядке настоящего Договора, при этом совершение любых действий по исполнению Договора приравнивается к подписанию Договора);

2.3.17. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт или не предусмотренные настоящим договором.

24. Заказчик вправе:

- 2.4.1.** Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором.
- 2.4.2.** Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 2.4.3.** Получить обеспечение экстренной помощи в соответствии с законодательством РФ за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
- 2.4.4.** Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.
- 2.4.5.** Обратиться к 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;
- 2.4.6.** 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 Российской Федерации о туристской деятельности;
- 2.4.7.** 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;
- 2.4.8.** 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.
- 2.4.9.** Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является туристом): получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах нахождения в стране (месте) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды; 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 в соответствии с настоящим Федеральным законом 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 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 информации 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.
- 2.4.10.** Письменно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.
- 2.4.11.** Получить сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, утвержденными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав. Такие сведения предоставляются оператором системы электронных путевок в установленном законом порядке. Туроператор не является оператором системы электронных путевок, не несет ответственности за действия (бездействие) оператора системы электронных путевок.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПУТЕШЕСТВИЯ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. При заключении Договора Туроператор сообщает Заказчику необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах Туроператора, предоставляет Заказчику соответствующие информационные материалы, после чего в письменной форме составляется Заявка на бронирование Туристского продукта. До составления Заявки Заказчик обязуется ознакомиться с представленными Туроператором материалами и информацией.

3.2. Получив от Туроператора информацию о наличии соответствующих туристского продукта или отдельных услуг, Заказчик производит оплату цены Туристского продукта/Отдельных услуг. Оплата цены Туристского продукта зависит от даты заключения Договора и предполагаемой даты заезда Заказчика в отель и осуществляется в следующем порядке:

Дата заезда Заказчика в отель	Размер аванса (от стоимости размещения и транспортной перевозки, если применимо)		Срок полной оплаты
	В Туристский продукт не включены услуги по перевозке или включены услуги по перевозке чартерными рейсами	В Туристский продукт включены услуги по перевозке регулярными рейсами	
«Высокие даты» (с 20 декабря по 8 января)	20% стоимости размещения и стоимости чартерных рейсов	20% стоимости размещения и 100% стоимости регулярных рейсов	Не позднее, чем за 90 дней до даты начала совершения путешествия
«Обычные даты»	20% стоимости размещения и стоимости чартерных рейсов	20% стоимости размещения и 100% стоимости регулярных рейсов	Не позднее, чем за 45 дней до даты начала совершения путешествия

Заказчик вправе создать и направить в адрес Туроператора неограниченное количество заявок - временных бронирований при условии выбора разных дат поездок или оказания туруслуг. На основании заявки Заказчика формируется Опция, которая носит характер временного предложения, информирующего Заказчика о стоимости и составе услуг, действующих в период обращения к Туроператору и до определенного в опции срока. Временное

бронирование не является подтверждением и принятием на себя обязательств Туроператором без его оплаты. Без поступления оплаты в течение времени, указанного в опции, Туроператор не берет на себя обязанности по оказанию каких-либо услуг, опция-предложение прекращает свое действие. Заказчик в соответствии со ст. 440 ГК РФ должен произвести акцепт оферты (опции) путем внесения денежных средств на расчетный счет Туроператора. Опция возможна только на пакеты без перелета.

3.21. При заключении Договора менее чем за 45 дней (90 дней - для «высоких дат») до даты начала совершения путешествия Заказчик производит при заключении Договора полную оплату цены Туристского продукта/отдельных услуг, а также членский взнос в размере 2500 рублей (включая НДС) участника международного сообщества сети ClubMed в соответствии с политикой сети курортов Club Med. Членский взнос оплачивается Заказчиком при заключении договора один раз в течение года. При заключении последующих договоров в течение оплаченного периода членский взнос не взимается и Заказчиком (туристом) не оплачивается при условии, что дата возврата Заказчика (туриста) из путешествия не позднее, чем через год от даты оплаты членского взноса.

3.22. Цена услуг по оформлению страховки и прочих услуг, включенных в Туристский продукт и оказываемых на территории Российской Федерации (включая расходы, понесенные Туроператором на оказание данных услуг и НДС, в отношении услуг, облагаемых данным налогом), оплачиваются Заказчиком в полном объеме при заключении Договора.

3.23. По требованию Туроператора Заказчик обязуется произвести полную оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.

3.3. Общая цена Туристского продукта или отдельных услуг с указанием НДС в отношении услуг, облагаемых данным налогом, забронированных Заказчиком и переданных Туроператором по Договору, указывается в Заявке на бронирование.

3.4. Все виды платежей по Договору производятся в рублях. Проценты на сумму внесенной Заказчиком предоплаты не начисляются и не выплачиваются.

3.5. Расчеты между Туроператором и Заказчиком производятся любым из указанных в Заявке на бронирование (ваучере) способов. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу Туроператора или зачисления на расчетный счет Туроператора. С согласия Туроператора оплата может производиться за Заказчика указанным Заказчиком третьим лицом.

3.6. Цена настоящего Договора не является твердой и зависит от цен отдельных услуг, входящих в туристский продукт или реализуемых отдельно, курсов национальных валют и иных факторов. Стороны договорились, что в случае, если в период действия настоящего Договора цена туристского продукта/отдельной услуги будет изменена вследствие непредвиденного роста транспортных тарифов (введения топливных сборов), и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов (в том числе повышения стоимости визового обслуживания), и (или) при изменении курса национальных валют или при возникновении иных факторов, объективно влияющих на цену услуг, Туроператор вправе предложить Заказчику осуществить доплату в установленные Туроператором сроки. Заказчик по своей воле принял настоящие условия определения цены Договора и возможные изменения цены Договора в будущем на указанных в настоящем Договоре условиях в порядке ст.421, ч. 2 ст. 424 ГК РФ. Заказчик проинформирован, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ, условия договора, в том числе условия о цене договора, определяются по соглашению сторон. Цена настоящего договора определена сторонами договора и согласована с Заказчиком при заключении договора. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что ознакомлен с ценой договора и согласен с ценой договора, договор заключен на согласованных с Заказчиком условиях. Стороны, в порядке ч. 1 ст. 317 ГК РФ, пришли к соглашению, что в случае возврата денежных средств по договору (за вычетом предусмотренных законом и договором удержаний) стороны руководствуются курсом, по которому Заказчиком осуществлялось исполнение обязательства по оплате цены договора. В случае, если Заказчиком оплата осуществлялась частями и в разные дни, стороны руководствуются курсом, по которому Заказчиком исполнялось обязательство по оплате цены договора в соответствующей части. Перерасчет возврата по курсу, действующему на дату возврата денежных средств, не производится.

4. СТРАХОВАНИЕ

4.1. В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Туроператор, по запросу Заказчика, предоставляет такие гарантии в форме страхового полиса комплексного страхования на время путешествия (перечень страховых услуг предоставляется Заказчику по запросу) («медицинская страховка») в качестве дополнительных услуг.

4.2. Все вопросы, возникающие в связи с исполнением условий договора страхования, разрешаются исключительно между Заказчиком и компанией-страховщиком. Туроператор вправе, но не обязан оказывать Заказчику содействие в урегулировании проблемных ситуаций. Подробная информация о перечне страховых случаев, порядке обращения к компании-страховщику доведена до сведения Заказчика при заключении Договора, содержится в Правилах страхования, предоставленных Заказчику на бумажном носителе вместе со страховым полисом, а также доступна в сети Интернет на сайте компании-страховщика.

4.3. **Туроператор настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). В случае отказа Заказчика от страхования от невыезда Заказчик несет расходы в соответствии с положениями настоящего Договора и законодательством Российской Федерации. Включение страхования от невыезда в состав услуг по договору возможно не позднее установленной Туроператором даты окончательной оплаты по договору. Туроператор настоятельно рекомендует обеспечить, через Туроператора или самостоятельно, наличие у всех туристов гарантии оплаты медицинской помощи в стране (месте) временного пребывания — медицинской страховки.**

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Договор вступает в силу с момента его заключения Туроператором и Заказчиком и действует до исполнения сторонами своих обязательств.

5.2. Услуги считаются оказанными Туроператором с момента получения на руки Заказчиком документов, необходимых для совершения путешествия.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или Договором в части, не противоречащей действующему законодательству РФ. Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле

потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления) и не предусматривает возможности уменьшения цены Договора кроме случаев, предусмотренных законом.

6.2 Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу по мобилизации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта в период с 24 февраля 2022 года.

При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы, если договором или действующим законодательством не предусмотрены иные последствия. При этом согласно пункту 4.2. типового договора Минэкономразвития, при отказе Заказчику в выдаче визы, Заказчик помимо возмещения расходов обязуется оплатить стоимость услуг, оказанных ему до получения информации об отказе в выдаче визы.

6.3. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу.

Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

6.4. В случае изменения Договора по инициативе Заказчика, в том числе изменения направления, типа размещения, состава участников поездки, дат поездки (далее – «**Изменение Договора**»), или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от подтвержденного Туристского продукта (далее – «**Расторжение Договора**») и (или) в случае невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан возместить Туроператору расходы, понесенные Туроператором при исполнении Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам или подлежащие перечислению туроператором третьим лицам в рамках соответствующих договорных отношений (принимающей стороне, перевозчику страховщику и иным лицам). К расходам Туроператора, подлежащим возмещению Заказчиком, также относятся неустойки (штрафы, пени), оплаченные или подлежащие оплате Туроператором третьим лицам.

6.4.1. Приблизительный (ориентировочный) размер расходов на размещение, подлежащих возмещению Заказчиком, зависит от срока наступления обстоятельств, указанных в настоящем пункте Договора, и даты заезда Заказчика в отель и может составлять:

Дата наступления обстоятельств (кол-во дней до даты начала путешествия)	Ориентировочный размер расходов на размещение при расторжении договора
в срок свыше 45 суток	Цена услуг по бронированию в размере по 2500 рублей за каждого туриста. Услуги считаются оказанными с момента оформления заявки. Цена оказанных услуг подлежит оплате в порядке ст. 779, 781 ГК РФ.
в срок от 44 до 30 дней	30% стоимости размещения
в срок от 29 до 8 дней	50% стоимости размещения
в срок от 7 суток до даты начала путешествия	90% стоимости размещения
в любой срок по заявкам, по которым уже было изменение даты заезда	Размер расходов равен такому размеру расходов, удерживаемых при отказе от исполнения договора, который действовал на дату внесения изменений в первоначальную бронь. <i>Например:</i> <i>Изменения совершены в срок от 7 суток до даты совершения путешествия, а в последующем отказ от измененной заявки произошел за 15 суток до даты совершения путешествия.</i> <i>В этом случае (помимо удержания иных расходов) при отказе взимается 90% стоимости размещения, поскольку изменения в первоначальную заявку были внесены в срок от 7 суток до даты начала путешествия.</i>

Запрос на изменения в период «обычных» дат	Запрос на изменения в период «высоких» дат	Расходы на изменение бронирования услуг размещения
в срок более 24 часов до начала путешествия	в срок более 8 дней до начала путешествия	Цена услуг по бронированию в размере по 2500 рублей за каждого туриста. Услуги считаются оказанными с момента оформления заявки. Цена оказанных услуг подлежит оплате в порядке ст. 779, 781 ГК РФ.
в срок менее 24 часов до даты начала путешествия и до непосредственного заезда в отель	в срок менее 7 дней до начала путешествия	25% стоимости размещения

Изменение состава или срока оказания услуг после заезда не допускается. **При изменении дат тура новые даты тура могут быть согласованы Туроператором исключительно на даты в пределах 180 дней от первоначальных дат тура.** В случае отказа от услуг в период их оказания наступают последствия, предусмотренные

настоящим договором, в том числе касаясь обязанности заказчика по возмещению фактически понесенных Туроператором расходов.

В случае, если, по инициативе Заказчика, в состав туристского продукта были внесены изменения, связанные с увеличением срока предоставления туристских услуг, повышением категории объекта размещения, категории номера, класса услуг воздушной перевозки и т.п., повлекшие за собой удорожание стоимости туристского продукта/туристских услуг, Туроператор вправе, но не обязан, не брать с Заказчика плату за оказание услуг, связанных с внесением изменений в состав туристского продукта.

Изменение договора – право, а не обязанность Туроператора.

6.4.2. Указанные выше данные об ориентировочном размере расходов Туроператора не являются окончательными или установленными заранее и приведены исключительно для информирования Заказчика о возможных последствиях изменения/расторжения Договора или иных обстоятельств, указанных в настоящем пункте.

6.4.3. Вознаграждение за оформление визы, страхование и прочие услуги, включенные в Туристский продукт и оказываемые на территории Российской Федерации (включая расходы, понесенные Туроператором на оказание данных услуг и НДС, в отношении услуг, облагаемых данным налогом), оплачиваемые Заказчиком в полном объеме при заключении Договора согласно п.3.2.3 выше, не подлежат возврату при отказе Заказчика от совершения путешествия или при Изменении Договора или Расторжении Договора в соответствии с настоящей статьёй.

6.4.4. Допустимые с согласия Туроператора изменения. Изменения при «Раннем бронировании».

В случае изменений, касающихся Города / Виллы / Шале и/или даты отправления/возвращения, Заказчик (турист) с согласия Туроператора вправе воспользоваться предложением «Раннее бронирование», если оно применимо на дату изменения Договора. Применяемая скидка «Раннее бронирование» может быть (по усмотрению Туроператора) пересчитана на основании стоимости новой брони при следующих условиях: один и тот же городок, те же даты, такой же тип размещения, такой же состав участников (или изменение в сторону увеличения).

Особые условия частичной отмены бронирования.

В случае отказа одного из туристов от поездки, в отношении услуг для данного туриста Туроператор вправе применить условия по отказу от услуг (п. 6.4.1.). Кроме того, Туроператор, помимо прочих последствий, вправе применить следующие варианты размещения:

остальные туристы, оформленные в одной брони, будут размещены, при наличии мест, в другой тип номера, соответствующий количеству туристов на условиях цены нового номера и с удержаниями из таблицы, указанной выше; остальные туристы, оформленные в одной брони, остаются в первоначально забронированной категории номера с доплатой до цены данной категории номера, действующей на момент перебронирования.

Любые изменения в составе изначально забронированного договора являются правом (а не безусловной обязанностью) Туроператора.

Уступка договора.

Не менее чем за 24 часа до вылета Заказчик (турист) может уступить свою бронь третьему лицу, если тот соглашается на те же условия: тот же тип номера, такое же количество клиентов в одной брони и такое же количество пассажиров, такое же количество детей в одной возрастной категории и так далее.

Применяется актуальная цена, которая действительна в момент перебронирования (может отличаться от первоначальной). Сбор за переуступку брони туриста другому лицу: 2500 рублей за каждого туриста. Турист, кому уступили бронь, дополнительно оплачивает фактические понесённые расходы за перебронирование билетов, если это пакет с перелетом.

В случае переуступки договора со скидкой «Раннее бронирование» эта скидка не передается тому лицу, которому уступили бронь. Но скидка «Раннее бронирование» может применяться к новой брони после переуступки, если в этот момент она еще действует.

6.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по Договору, непредоставление требуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения Договора, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, предусмотренных ч 2. ст. 781 ГК РФ.

6.6. Туроператор вправе удержать расходы Туроператора, подлежащие возмещению, как указано выше, а также иные расходы Туроператора, связанные с исполнением обязательств по Договору, из денежных средств, оплаченных Заказчиком Туроператору во исполнение Договора.

Изменения и дополнения к Договору осуществляются путем Заключения сторонами дополнительных соглашений и оформляются в виде приложений к настоящему Договору либо иными способами, установленными законом и настоящим Договором. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора с учетом предложенных Туроператором изменений могут быть приравнены Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ. Изменения к Договору могут осуществляться путем оформления Туроператором ваучеров с указанием на аннуляцию предыдущего ваучера. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но, не ограничиваясь – оплата по Договору и (или) предоставление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора, и (или) получение документов, необходимых для совершения путешествия, и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, а также факт согласия Заказчика с изменениями (если таковые были) – письменная форма Договора и изменений к нему в этом случае считается соблюденной.

6.7. В случае отказа Заказчика от исполнения Договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчику настоятельно рекомендуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Туроператор вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом. При этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей Туроператора по оплате комиссий за перевод; ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.

6.8. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика и (или) отсутствие связи с Заказчиком) Туроператор вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении Договора от туристов, указанных в Договоре, либо от иных лиц, в том числе (но не только) родственников Заказчика. Оплата по договору не Заказчиком, а третьим лицом (плательщиком, указанным или не указанным в договоре) сама по себе не предоставляет такому плательщику прав, которыми обладает Заказчик как сторона настоящего договора – Туроператор не обязан принимать (хотя и вправе принимать) от таких лиц соответствующие заявления или требования. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанным Заказчиком контактными данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь.

6.9. Предоставление любых опций по изменению договора всегда является правом, а не обязанностью Туроператора – все изменения в договоре осуществляются с согласия Туроператора (если иное прямо не предусмотрено действующим

законодательством РФ).

6.10. Вне зависимости от способа заключения договора, в целях обеспечения безопасности Заказчика и защиты прав Заказчика, а также в целях исключения злоупотреблений со стороны третьих лиц, Туроператор вправе потребовать от Заказчика оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесения изменений в условия договора. В этом случае датой совершения аннуляции будет считаться дата поступления заявления на указанный Туроператором адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Туроператором адрес. Туроператор вправе (но не обязан) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Туроператор вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. Туроператор отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт при условии приобретения Заказчиком в рамках настоящего договора комплексного туристского продукта, соответствующего определению, предусмотренному ст. 1, 9.1. Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

7.2. Заказчик осведомлен, что 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.

7.3. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах и связаться с Туроператором по телефонам, указанным в настоящем Договоре, а также в ваучере, программе пребывания и памятке.

7.4. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Указанный досудебный порядок урегулирования споров является обязательным в силу норм действующего законодательства РФ.

7.5. При рассмотрении споров в суде подлежит применению действующее законодательство РФ.

7.6. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по банковской гарантии содержатся в Приложении №1 к Договору.

7.7. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие:

- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий. Заказчик проинформирован о том, что услуга по передаче документов в сервисный центр или консульство иностранного государства не влечет гарантированной выдачи Заказчику въездной визы. Консульство является органом власти иностранного государства и вправе осуществлять выдачу виз по своему усмотрению, увеличивать или уменьшать сроки рассмотрения документов, выдвигать дополнительные требования к документам, совершать любые иные действия по усмотрению консульства. Отказ в выдаче визы не является нарушением обязательств со стороны Туроператора. Заказчику рекомендуется учитывать возможный отказ в выдаче визы при планировании путешествия, предпринимать меры по снижению возможных потерь, в том числе – путем заключения договоров страхования «от невыезда»; Заказчик проинформирован о том, что в перечисленных случаях возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов, а также стоимости части услуги, оказанной до получения извещения об отказе туристам во въездной визе;

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;

- в случае, если Заказчик не сможет воспользоваться Туристским продуктом или отдельными услугами по причине действий российской и/или зарубежной таможенных служб, российского и/или зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран в выдаче въездных виз, задержки выдачи виз, утере документов, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран. Заказчик предупрежден и осознает, что органы власти любого государства вправе принять решение о депортации без объяснения причин, при этом такие действия органов власти государства могут быть не связаны с какими-либо действиями (бездействием) Туроператора. Возмещение дополнительных расходов Заказчика в этом случае не производится. При наличии вины Заказчика цена договора подлежит оплате Заказчиком в порядке ч 2. Ст. 781 ГК РФ, а при наличии обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает, оплате Заказчиком подлежат фактически понесенные расходы. Заказчик, помимо применения к нему иных предусмотренных законом или договором последствий, обязуется возместить расходы Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчиком визового режима, если такие нарушения произошли по вине Заказчика;

- Если иное не указано в приложении к договору - в виде упоминания отдельной оплачиваемой услуги по оформлению визы - Туроператор не оказывает услугу по содействию в оформлении Заказчиком въездных виз и не осуществляет экспертизу или проверку документов Заказчика и туристов на предмет возможности совершения поездки и пользования услугами. Совершая бронирование услуг, Заказчик подтверждает и гарантирует свою возможность воспользоваться забронированными им услугами;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;

- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;

- в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице;

- за услуги, приобретаемые туристами в средства размещения или в стране (месте) временного пребывания, или у любых иных поставщиков услуг за исключением Туроператора. В том числе Туроператор не несет ответственности за услуги, реализуемые и (или) предоставляемые туристам третьими лицами с устной или письменной ссылкой на Туроператора или с использованием атрибутики или фирменного обозначения или товарных знаков или любых иных обозначений прямо или косвенно указывающих на Туроператора. Туроператор не несет обязанности и не имеет фактической возможности для контроля за использованием третьими лицами своей атрибутики и (или) обозначений Туроператора на территории РФ или

иностранных государств, или для контроля за лицами, которые устно или письменно заявляют о своей аффилированности с Туроператором или о принадлежности к структурам Туроператора или о любой иной связи с Туроператором;

• Туроператор не несет ответственности в случае изменения санитарно-эпидемиологической обстановки в России или в зарубежных странах, или в отдельных местах пребывания. Такие события находятся вне компетенции Туроператора. Туроператором передана заказчику исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); а также информация о том, что уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для въезда на территорию страны временного пребывания, и (или) для пребывания на территории страны временного пребывания, в том числе затребованы медицинские справки, результаты анализов и (или) иные документы; о том, что к туристам в России и (или) в стране временного пребывания могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки, применение таких мер не является нарушением условий договора со стороны туроператора; о том что ухудшение эпидемиологической обстановки в РФ и (или) стране временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) - могут быть закрыты границы государств или областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения;

• Туроператор не несет ответственности за отсутствие у туристов медицинских документов, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг, либо за недостаточный срок действия таких документов. Если письменно не указали иное при бронировании, предполагается, что у туристов нет обстоятельств, препятствующих совершению поездки, перечисленных в договоре и в настоящем пункте, что подтверждают Заказчик и туристы совершением бронирования без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки.

При невозможности исполнения Договора по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ, оплата возврату не подлежит.

При невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязуется оплатить фактически понесенные расходы.

7.8. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Заказчика, является самостоятельным договором Заказчика (пассажира) с перевозчиком (ст. 786 ГК РФ). **По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.**

7.9. В случае, если действия Заказчика нанесли ущерб Туроператору и/или третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством;

7.10. Туроператор не несет ответственности в случае, если Заказчику было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия (бездействие) Заказчика наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг или создающих угрозу для окружающих (Заказчик обязан письменно сообщить о наличии таких заболеваний при заключении Договора).

7.11. Туроператор не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему Договору.

7.12. Туроператор не несет ответственности за нарушения требований законодательства РФ или иностранного государства Поставщиком услуг, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) за нарушения поставщиками услуг требований к безопасности оказываемых услуг и (или) за нарушения, связанные с отсутствием у поставщиков услуг необходимых разрешений или лицензий на осуществление определенного вида деятельности. Предложения поставщиков услуг, как правило, находятся в открытом доступе и предлагаются ими к реализации на территории Российской Федерации и иностранных государств, контроль за соответствием таких услуг законодательству России или иностранного государства осуществляется государственными органами в пределах своей компетенции. Туроператор не является государственным органом и не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке и проверке соблюдения законодательства и требований к безопасности поставщиками услуг. Туроператор не несет ответственности за вред, причиненный жизни, имуществу или здоровью туристов в ходе оказания услуг, входящих в состав туристского продукта или иного комплекса услуг, предлагаемых Поставщиками.

7.13. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

7.14. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

7.15. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь. Туроператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.

7.16. В случае, если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг без уведомления Туроператора об отказе от услуг, такие услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

7.17. Заключение настоящего Договора Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о

рекомендуемых сроков подачи документов для получения въездной визы. Заказчик проинформирован обо всех финансовых рисках, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки Заказчика за границу или изменением сроков пребывания за границей. Заказчику разъяснено, что при невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, не связанным с действиями (бездействием) Туроператора – например в связи с невыходом визы к дате начала путешествия – Заказчик обязан будет оплатить фактически понесенные расходы в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ, а при невозможности оказания услуг по вине Заказчика (в том числе в связи с нарушением Заказчиком условий Договора) – цену Договора в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заказчик понимает, что размер расходов, удержанных поставщиками услуг в связи с невозможностью совершения поездки, может составлять значительную часть цены Договора.

7.18. Туроператор не несет ответственности в случае наступления неблагоприятных для Заказчика обстоятельств связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг, у Заказчика будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилете в место временного пребывания или по прилете в Россию или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.

Туроператор информирует Заказчика о решениях и действиях поставщиков услуг, связанных с порядком и сроком возврата денежных средств, однако не влияет на такие решения и действия.

7.19. Туроператор не несет обязанности по устному или письменному консультированию Заказчика относительно защиты их прав как потребителей или относительно установленных Законом «О защите прав потребителей» способов защиты прав потребителей. Отсутствие в договоре прямого указания на возможность защиты прав потребителя определенным образом не означает отсутствие у потребителя возможности для защиты прав таким способом, если такой способ предусмотрен законодательством о защите прав потребителей.

7.20. Заказчик обязуется возместить убытки Туроператора или иных лиц, если такие убытки связаны с нарушением законодательства Российской Федерации. В том числе (но не ограничиваясь перечисленным) к таким нарушениям относятся нарушения Заказчиком или лицами, указанными в договоре, правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и настоящим договором, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) убытки, связанные с непредоставлением Заказчиком необходимых сведений, или с предоставлением недостоверных сведений, или с несвоевременным предоставлением сведений, или в связи с иными нарушениями. Заказчик проинформирован, осознает, не оспаривает и полностью согласен с тем, что законодательство Российской Федерации предусматривает ответственность и обязанность Туроператора по оплате штрафов в случае нарушения Заказчиком или указанными в договоре лицами обязанностей по предоставлению достоверных данных об адресе, телефоне, адресе электронной почты. Заказчик обязуется возместить во внесудебном порядке соответствующие расходы на основании адресованного Заказчику письменного требования. К убыткам и расходам, подлежащим возмещению Заказчиком, среди прочего, могут быть отнесены расходы, связанные со штрафами государственных органов, а также расходы, связанные с исключением Туроператора из реестра туроператоров и последующим внесением Туроператора в соответствующий реестр (в том числе расходы по оплате страховых премий или иных форм финансовых гарантий).

7.21. Заказчик несет полную ответственность за достоверность сведений и данных, предоставляемых при бронировании, включая, но не ограничиваясь: возраст лиц, указанных в заявке, и иную информацию, в том числе на момент оказания услуг, влияющую на формирование стоимости услуг Поставщиков. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в соответствии с политикой ценообразования Поставщиков услуг, указание недостоверных данных о возрасте лиц, указанных в заявке (в том числе о возрасте несовершеннолетних туристов на момент оказания услуг) является основанием для перерасчета стоимости услуг Поставщиком. В случае выявления расхождения между фактическим возрастом несовершеннолетнего на момент оказания услуг и данными, указанными в заявке, поставщик услуг вправе осуществить перерасчет стоимости услуг. Данное правило применяется в том числе, если более выгодная стоимость была сформирована за счет применения специальных тарифов для семей с детьми. Отдельные условия применяются в случае незаезда (no-show) несовершеннолетнего туриста, забронированного по специальному (в том числе бесплатному) тарифу в составе группы или семьи. Заказчик предупрежден, что в такой ситуации Поставщик услуг вправе произвести перерасчет стоимости услуги в соответствии с фактическим составом заехавших гостей и потребовать доплату или произвести замену размещения с сохранением уровня сервиса.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Туроператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от воли сторон.

8.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ. Туроператор информирует Заказчика, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемии или иных обстоятельствах непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Туроператором или поставщиками услуг может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Туроператор, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Туроператор действует за счет и поручению третьих лиц, а потому не несет ответственности за действия государственных органов или третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на возврат денежных средств, изменение или расторжение договора. В случае если Заказчик полагает, что его права нарушаются установленным государством или третьими лицами порядком возврата денежных средств, Заказчик вправе защищать свои права всеми установленными законом способами, в том числе предъявлять требования к лицам, которые установили соответствующий порядок возврата денежных средств (Туроператор не несет ответственности за действия таких лиц).

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Способы заключения Договора и совершения изменений к Договору.

Туроператор вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) Договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии Договора или текста Договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст Договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки Договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, мессенджеров и средств коммуникации, или путем

размещения Договора на сайте Туроператора или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи.

Туроператор вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения Договора.

Заказчик согласен на получение любой информации по Договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении Договора контактных данных.

Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Туроператором) приравнивается к оригиналу Договора.

Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ или настоящим Договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но, не ограничиваясь перечисленным, – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по Договору и (или) предоставление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора и (или) получение документов, необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по Договору, а также согласие Заказчика с изменениями к Договору, при наличии таких изменений. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью. Изменения к Договору могут осуществляться путем оформления Туроператором ваучеров с указанием на аннуляцию предыдущего ваучера.

Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора (в том числе, но не ограничиваясь: оплата по Договору и (или) предоставление документов и сведений, необходимых для исполнения Договора, и (или) получение документов, необходимых для совершения путешествия, и (или) потребление оказываемых по Договору услуг) подтверждает факт заключения Договора и соблюдение письменной формы Договора и приложений к нему, а также факт согласия Заказчика с изменениями (если таковые были) – письменная форма Договора и изменений к нему считается соблюденной. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в Договоре, могут быть использованы для предоставления Заказчиком подписи при заключении Договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Агента) при заключении Договора в электронной форме. В случае оформления опции об услугах, носящей временный характер в соответствии с п. 3.2. Договора, Договор считается заключенным или измененным только после поступления Туроператору оплаты по данной опции, т. е. после ее акцепта.

9.2. Перед заключением Договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 2.1.2 Договора, а также с информацией:

- о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, об основных особенностях страны пребывания;
- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- об условиях договора перевозки, о правилах перевозки багажа, о предметах, не разрешенных к ввозу в страну временного пребывания (в том числе, но не только, о запрете ввоза продуктов питания, коптеров, иных запрещенных к ввозу предметов). Подписанием договора Заказчик гарантирует отсутствие запрещенных к ввозу предметов, Туроператор не несет ответственности за наличие таких предметов; об условиях возврата и обмена билетов, **при этом все билеты, входящие в туристский продукт, являются невозвратными**, если отдельно письменно не согласованы иные условия; Заказчик проинформирован и согласен с тем, что по умолчанию в состав туристского продукта входит, как правило, чартерная перевозка. Время вылета чартерных рейсов может быть назначено или уточнено (скорректировано) непосредственно перед вылетом, а время вылета рейса, указанное в договоре или иных материалах, может изменяться – данное условие согласовано с Заказчиком при заключении Договора, в связи с этим изменение времени вылета чартерного рейса не является нарушением или изменением условий Договора. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что существенными условиями договора являются маршрут путешествия и условия (страна отправления, страна прибытия, класс обслуживания на борту) перевозки. Конкретная авиакомпания, выполняющая рейс, равно как и аэропорт вылета/прилета, не являются существенным условием договора, изменение авиакомпании или аэропорта вылета/прилета не является изменением условий договора или нарушением условий договора;
- о правилах въезда в страну временного пребывания, о необходимости наличия распечатанных билетов (в том числе обратных билетов), распечатанных ваучеров на проживание в отеле, распечатанных посадочных талонов, о необходимости наличия наличных денежных средств в размере, подтверждающем достаточность денежных средств для проживания в стране временного пребывания в период поездки;
- об условиях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания, о том, что Туроператор не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, т. к. они изготовлены без его участия и используются в работе Туроператора как вспомогательные материалы;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о том, что сведения, полученные в ходе исполнения настоящего договора, будут переданы в установленном законом порядке и в установленном законом и договором объеме в единую информационную систему электронных путевок, о том, что сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, могут быть предоставлены Заказчику (стороне настоящего договора) в установленном законом порядке оператором системы, о том, что Туроператор не является оператором системы и не несет ответственности за работу оператора системы. Заказчик выражает согласие на передачу персональных данных, получил и гарантирует согласие туристов;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам; о необходимости наличия с собой наличных денежных средств в размере, установленном органами страны (места) временного пребывания; о наличии у несовершеннолетнего туриста собственного заграничного паспорта для предъявления при выезде из РФ, въезде в РФ и в ходе путешествия;
- о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана (в том числе – о наличии необходимых разрешительных отметок, виз). Заказчик подписанием настоящего договора подтверждает наличие у него необходимых документов для выезда с территории России и въезда на территорию иностранных государств. Предоставляемые туристские услуги пригодны для потребления Заказчиком. Заказчик обязуется иметь необходимые для пользования услугами документы. Туроператор не является государственным органом, уполномоченным на

проверку документов Заказчика, а также не несет обязанности по наличию в штате специалистов, владеющих иностранными языками, и специалистов с познаниями в области международного права, не имеет специальных технических средств, а потому не несет обязанности по проверке достоверности и действительности документов Заказчика;

- о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; о необходимости документа, удостоверяющего наличие у несовершеннолетнего туриста в возрасте до 14 лет гражданства РФ (для выезда указанного туриста за пределы РФ); о том, что в соответствии с Правилами оказания гостиничных услуг РФ заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних, а заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них);
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования в случае, если медицинская страховка входит в состав услуг по Договору (соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование);
- об условиях договора страхования (**в том числе – медицинской страховки и страховки от невыезда**), в том числе

о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;

- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий, об обычаях, в том числе (но не только) о рекомендации не фотографировать людей, учреждения, военные объекты, о запрете на обсуждение органов государственной власти, политики, некоторых исторических событий в ряде стран и за их пределами, о необходимости уважительного отношения к купюрам и флагам государства;
- о перечне недружественных стран, о возможных трудностях в стране временного пребывания; о том, что Туроператор не несет ответственности в случае отказа Заказчику или туристам во въезде, депортации по усмотрению органов власти иностранного государства, в том числе без объяснения причин, и (или) в связи с деятельностью или высказываниями Заказчика, или в связи с посещением Заказчиком тех или иных стран, или по иным причинам. Заказчик предупрежден о возможности такого отказа, обязуется оценивать возможность совершения поездки и гарантирует отсутствие оснований для депортации или для запрета на въезд в страну или место пребывания;
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха, в том числе о погодных условиях (фактических, возможных и предполагаемых) в период совершения путешествия, Заказчик подписанием договора подтверждает, что ознакомлен и согласен с этими условиями; о том, что Туроператор не несет ответственности за погодные условия, в том числе в случае, если возможность оказания услуг прямо или косвенно зависит от погодных условий в момент оказания услуг;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
- о необходимости наличия у туристов медицинских документов, о необходимом сроке действия таких документов.

Данные требования устанавливаются не Туроператором, а поставщиками услуг или властями РФ и иностранных государств (Туроператор не несет ответственности за действия третьих лиц по введению требований). Если Заказчик письменно не указал иное в договоре или при заключении договора предполагается, что у туристов есть в наличии все перечисленное в настоящем пункте, что подтверждает Заказчик заключением настоящего договора без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки;

Заказчик предупрежден о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов. Заказчик проинформирован об обстоятельствах, зависящих от него, которые могут снизить качество Туристского продукта или повлечь невозможность оказания услуг, входящих в Туристский продукт, в том числе проинформирован о наличии или отсутствии возможности совершения путешествия по предъявленным выездным документам.

Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в Туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна) на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика.

9.3. Стороны договорились, что предоставление фитнес-услуг (в случае, если такие услуги приобретаются Заказчиком и (или) указаны в Договоре или в иных документах) является факультативной (дополнительной) услугой и не является существенным условием Договора или существенным для Заказчика условием. Заказчик подтверждает, что целью приобретения поездки не является исключительно или преимущественно предоставление фитнес-услуг. В случае невозможности предоставления фитнес-услуг Заказчику будет возвращено 100% их стоимости без выплат каких-либо дополнительных компенсаций.

Невозможность предоставления фитнес-услуг не влечет обязанности Туроператора по возврату денежных средств за основные услуги по Договору и (или) обязанностей по изменению или расторжению договора. Аннуляция Договора в этом случае может осуществляться в соответствии с условиями Договора с удержанием фактически понесенных расходов.

9.4. При заключении Договора Заказчик ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных Договором условиях совершаются с согласия Заказчика и по его требованию.

9.5. Стороны настоящего договора обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Российской Федерации, в том числе в части антикоррупционных запретов в отношении коммерческих сделок с правительственными чиновниками и правилами применения соответствующего законодательства, включая антикоррупционные запреты, направленные против практики подкупа чиновников и политиков. Стороны настоящего договора обязуются обеспечить, чтобы их сотрудники воздерживались от обещаний и предложений по выплате каких бы то ни было сумм или передаче каких бы то ни было ценностей, прямо или косвенно, каким бы то ни было правительственным чиновникам или посреднику для передачи правительственным чиновникам или какой бы то ни было политической партии с целью повлиять на какое бы то ни было действие или решение такого правительственного чиновника или получить ненадлежащее преимущество для содействия в получении или удержании бизнеса. Стороны гарантируют, что в рамках настоящего договора: никакие платежи и передача ценностей не будет осуществляться с целью или последствиями, характерными для государственного или коммерческого подкупа, принятия или допущения вымогательства, откатов или других незаконных и ненадлежащих средств ведения бизнеса: никакие суммы из тех, что будут уплачены Заказчиком в качестве оплаты за оказанные услуги

или в иных случаях, не используются и не будут использованы для передачи в качестве взяток или совершения иных ненадлежащих платежей, в нарушение положений антикоррупционного законодательства Российской Федерации.

9.6. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 18 ноября 2025 г. № 766. Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего Договора. При этом нормы и положения, регламентирующие отношения, связанные с реализацией туристского продукта, применимы в рамках настоящего договора только при условии приобретения Заказчиком у Туроператора туристского продукта, соответствующего определению из ст.1 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

9.7. При заключении настоящего договора Заказчик проинформирован и обязуется предоставить туристам информацию, что к обстоятельствам, препятствующим совершению путешествия, в том числе, но не только, могут относиться ограничения, наложенные на туристов органами государственной власти Российской Федерации, в том числе, но не только, ограничения на выезд или на перемещения, связанные с объявлением мобилизации. Заказчик обязуется самостоятельно исполнять установленные законом предписания, соблюдать установленные законом ограничения и получать информацию в органах государственной власти о наличии или отсутствии таких ограничений. Обеспечение исполнения Заказчиком или туристами таких предписаний не входит в обязанности Туроператора. Туроператор не имеет установленного законом права и технической возможности по проверке наличия или отсутствия у туристов соответствующих ограничений на выезд. Туроператор не несет ответственности за невозможность совершения туристами поездки в связи с наличием указанных ограничений.

10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР:

Общество с ограниченной ответственностью
«Клуб Мед Раша» (ООО «Клуб Мед Раша»)

Место нахождения: 125167, г. Москва, ул.

Викторенко, дом 5, стр. 1

Почтовый адрес: 125167, г. Москва, ул.

Викторенко, дом 5, стр. 1

Тел./Факс: +7 (499) 4032020

e-mail:

direct.sales@clubmed.com

www.clubmed.ru

ИНН 7705549346

КПП 771401001

Р/с 40702810500710002671

в АО "ОТП Банк"» г. Москва

к/с 30101810000000000311

БИК 044525311

ЗАКАЗЧИК:

• Подтверждаю, что все условия Договора согласованы со мной при заключении Договора и включены в текст Договора с моего согласия. Я подтверждаю, что условия Договора о предоставлении мне предусмотренной Договором и законом информации, условия о моем согласии с теми или иными положениями Договора, условия о способах заключения Договора, о получении мной документов и иные условия полностью соответствуют действительности. Все условия Договора прочитаны мною до заключения Договора, полностью мне понятны и включены в Договор с моего согласия и по моей воле, без какого-либо принуждения со стороны Туроператора.

• Документы, являющиеся приложением к настоящему Договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.

• С правилами выезда из РФ/выезда в страну временного пребывания ознакомлен.

• Информацию о туроператоре и сведениях о финансовом обеспечении туроператора получил.

• Мне разъяснено, 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, а расходы на возвращение тела несут лица, заинтересованные в возвращении тела.

• Я получил информацию 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, а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);

• Я получил информацию об условиях перевозки пассажира и об условиях перевозки багажа, о том, что билеты возврату не подлежат, если сторонами отдельно письменно не согласованы иные условия. Правила перевозки и багажа мне ясны и понятны;

• Я получил памятку по стране временного пребывания, содержащую в том числе информацию о правилах выезда и въезда в страну временного пребывания, консульские и визовые правила;

• Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах лиц, указанных в Договоре и Приложениях к нему;

Согласие на получение рекламной и иной информации:

Настоящим я даю свое согласие на получение от Туроператора 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; получение почтовых отправлений на бумажном носителе, а также сообщений рекламного характера с использованием любых иных средств связи.

Данное согласие я даю по своей воле, осознанно и без принуждения.

До заключения договора я проинформирован о своем праве отказаться от получения указанной информации и направить в адрес туроператора запрос на исключение настоящего пункта из Договора.

Паспорт гражданина РФ № _____ Выдан _____/_____/20__

Адрес:

Телефон:

E-mail: _____

[]

[]

Представитель по доверенности от 01.03.2026

От имени ООО «Клуб Мед Раша»

СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Сведения о туроператоре, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров	Общество с ограниченной ответственностью «Клуб Мед Раша» (ООО «Клуб Мед Раша») 127051, г. Москва, ул. Викторенко, дом 5, стр.1 Реестровый номер туроператора РТО 011885 Тел./Факс: +7 (495) 7458385 / +7 (495) 7458399
Сфера туроператорской деятельности	выездной, въездной и внутренний туризм
Вид финансового обеспечения	Договор страхования гражданской ответственности Туроператора
Размер финансового обеспечения	110 000 000,00 (Сто десять миллионов) рублей 00 копеек.
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора	Договор страхования №0085000–2907127/25ГОТП от 03.12.2025 Действует с «01» февраля 2026 года по «31» января 2027 года.
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	Общество с ограниченной ответственностью «Страховая Компания «Согласие» (ООО «СК «Согласие»)
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	129110, г Москва, ул. Гиляровского, д 42

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.

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. 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, предоставленного 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 предоставления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом. 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 туроператором договором страхования либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона.

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 законом 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 одновременно 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.

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА. ФОНД ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ЭКСТРЕННАЯ ПОМОЩЬ.

Наименование объединения туроператоров	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Юридический адрес	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон	8 (499) 678-12-03
E-mail	secretary@tourpom.ru
Адрес в сети Интернет	www.tourpom.ru

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями закона.

Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно.

При достижении максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

Порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Экстренная помощь представляет собой действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоплаты полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

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 в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств резервного фонда объединения туроператоров.

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) в порядке, установленном настоящими Правилами.

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); г) обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи; д) 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 неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоплаты полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

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 Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, 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.

Заказчик уведомлен и согласен, что объединение туроператоров в сфере выездного туризма с требованием об оказании экстренной помощи, равно как и фактическим получением (принятием) экстренной помощи (в том числе использованием услуг, предоставление которых организовано объединением туроператоров в сфере выездного туризма), оказываемой на основании обращения иного лица, согласно действующему законодательству, он подтверждает переход к данному объединению принадлежащих ему прав требования к лицу, предоставившему туроператору

финансовое обеспечение, и обязуется передать объединению туроператоров в сфере выездного туризма документы и сведения, необходимые для реализации данного права, воздержаться от совершения действий, препятствующих указанному объединению в реализации данного права.

Правила 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.

1. Настоящие Правила устанавливают порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику (далее - заявитель) страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта в случаях заключения туроператором более одного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее соответственно - договор страхования, банковская гарантия) либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров банковской гарантии.

2. Выплата страхового возмещения по договору страхования либо уплата денежной суммы по банковской гарантии (далее - выплата) осуществляется организациями, предоставившими туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которым предъявлено письменное требование заявителя о выплате страхового возмещения по договору страхования либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии (далее - требовании).

3. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора и получившая требования, на основании содержащейся в требованиях информации в течение каждых 20 календарных дней со дня получения первого требования формирует реестр требований.

4. При заключении туроператором более одного договора страхования либо более одного договора банковской гарантии или договора либо договоров страхования и договора, либо договоров банковской гарантии заявитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование к любой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, по своему выбору.

Если требование к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, не удовлетворено или удовлетворено частично, заявитель вправе обратиться с требованием к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, в размере части требования, оставшейся неудовлетворенной, в пределах суммы финансового обеспечения.

К требованию заявитель прилагает документы, предусмотренные частью третьей статьи 17.5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

5. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которой предъявлено требование, сообщает заявителю о принятом решении в части удовлетворения требования, включенного в реестр требований, и о размере выплаты, а также производит выплату наличными денежными средствами или путем перечисления на счет в банке, указанный заявителем, в течение 10 календарных дней по истечении срока формирования реестра требований, указанного в пункте 3 настоящих Правил.

6. При предоставлении туроператору финансового обеспечения ответственности туроператора несколькими организациями эти организации вправе заключить соглашение о взаимодействии.

7. Соглашение о взаимодействии устанавливает права и обязанности каждого из участников, в том числе по взаимодействию при рассмотрении требований (включая обмен документами, прилагаемыми к требованиям, а также информацией, содержащейся в реестрах требований, формируемых в соответствии с пунктом 3 настоящих Правил) и распределении между ними обязанности выплаты в размере реального ущерба, причиненного заявителю, и очередность выплат.

Правила возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчиком туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма.

1. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма (далее - договор о реализации туристского продукта), из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма (далее соответственно - фонд, туроператор).

2. Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители. Под представителями указанных лиц понимаются лица, действующие на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

3. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии основания, указанного в пункте 4 настоящих Правил.

4. 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 в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта (далее - основание для возмещения реального ущерба). Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), или день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона.

4(1). Из денежных средств фонда возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьей 17.5 Федерального закона в следующих случаях: до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона; если при достижении максимального размера фонда и получении туроператором освобождения от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него имелись договоры или договоры страхования ответственности туроператора и (или) договоры или договоры о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма.

5. Если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных подпунктом "б" пункта 10 настоящих Правил, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта, возмещения реального ущерба, в том числе если реальный ущерб был причинен до даты, указанной в абзаце втором пункта 4 настоящих Правил.

6. В требовании о возмещении денежных средств указывается: а) фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них); б) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; в) общая цена туристского продукта; г)

наименование и реестровый номер туроператора; д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; е) размер реального ущерба; ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба; з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).

7. Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8. К требованию о возмещении денежных средств прилагаются: а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; б) копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; в) 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; г) документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов; д) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной суммы по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил); е) документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

9. При получении в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона информации о прекращении туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения им всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора (далее - уведомление). В уведомлении указываются: а) сведения о туроператоре (наименование туроператора, адрес, место нахождения, реестровый номер); б) дата публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона или дата принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона; в) размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления; г) сведения о достижении либо недостижении максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона, об освобождении от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, о наличии у туроператора договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) договора или договоров о предоставлении банковской гарантии, заключенных до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма, на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба; д) дата начала сбора требований о возмещении денежных средств.

10. Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров с учетом следующих положений: а) дата не может быть позднее 3 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона (в случае, если размер фонда достиг максимального размера, туроператором получено освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора и на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него отсутствовали договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) договор или договоры о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма); б) дата не может быть ранее 60 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).

11. 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.

12. По истечении срока, указанного в пункте 11 настоящих Правил, объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении. Основаниями для отказа в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба являются: а) наличие в документах, указанных в пункте 8 настоящих Правил, неполных и (или) недостоверных сведений; б) наличие факта причинения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику, не обусловленного неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта; в) отсутствие денежных средств в фонде после произведенных выплат в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.

13. В случае если в течение срока, указанного в пункте 11 настоящих Правил, требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им уведомление о принятом решении с указанием причин отказа.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

14. Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

15. Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

16. Объединение туроператоров не позднее 15 рабочих дней со дня выплаты денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда обязано представить в Министерство экономического развития Российской Федерации сведения о произведенных выплатах в порядке, установленном Министерством экономического развития Российской Федерации.

Заказчик: _____ **(подпись и расшифровка)**

Перечень информации, доведенной до Заказчика:

Информация, доведенная до Заказчика	Да/Информация
О потребительских свойствах туристского продукта	Да/указана в тексте договора и приложений
Обо всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта	Да/не имеет значения, исходя из характера туристского продукта
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
Об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в	Да/указана в тексте договора и

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	приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски финансовые с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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)	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.
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	Да/указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.

Заказчик: _____ **(подпись и расшифровка)**

ПИСЬМО ОБ ОПЛАТЕ ЗА ЗАКАЗЧИКА ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ

Я, _____ (Ф.И.О. Заказчика)

паспорт серии _____ номер _____

зарегистрирован по адресу _____

прошу ООО «Клаб Мед Раша» принять от гражданина

_____ (Ф.И.О. гражданина)

паспорт серия _____ номер _____

Сумму в размере _____ (сумма цифрами)

_____ (сумма прописью) рублей

В счет оплаты по заключенному со мной договору № _____ от _____ 20 _____ года

_____. Подпись Заказчика

Я понимаю и настоящим подтверждаю, что все права и обязанности в рамках настоящей оплаты, произведенной мной за счет Заказчика по заключенному Заказчиком договору, возникают непосредственно у Заказчика

_____ (подпись лица, которое вносит оплату)

РАСПИСКА О ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОТСУТСТВИИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ЗА ИЗМЕНЕНИЕ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ ОБСТАНОВКИ

Я, [], настоящим подтверждаю ознакомление и согласие с информацией об обстоятельствах, относящихся к правилам и особенностям планируемого путешествия, в том числе обстоятельствах, связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой в стране (месте) временного пребывания, а также об особенностях пересечения границы, карантина и иных особенностях путешествия.

Я понимаю, что данная информация предоставляется мне в рамках исполнения обязанностей по предоставлению информации, в том числе информации о санитарно-эпидемиологической обстановке в мире и в стране (месте) временного пребывания.

В том числе я проинформирован(а) и соглашаюсь с тем, что в связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой в стране и в мире:

Мной получена исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, о необходимости наличия вакцинации (в том числе прививок, необходимость которых установлена конкретной страной), о необходимости наличия необходимых QR-кодов, о необходимости наличия результатов ПЦР-тестирования, оформленных в соответствии с законными требованиями поставщиков услуг или иностранного государства;

Я предупрежден, что уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для въезда на территорию страны временного пребывания, и (или) для пребывания на территории страны временного пребывания, в том числе затребованы медицинские справки, результаты анализов и (или) иные документы;

Я предупрежден, что ко мне и указанным в договоре туристам в РФ и (или) стране временного пребывания могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки, в связи с чем я соглашаюсь на возможные расходы (убытки) или неудобства, связанные с такими мерами, и понимаю, что применение таких мер не является нарушением условий договора со стороны Туроператора;

Я предупрежден, что ухудшение эпидемиологической обстановки в РФ и (или) стране временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) - могут быть закрыты границы государств или областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения.

Я согласен с тем, что невозможность совершения мной и (или) указанными в договоре туристами путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг, по причинам, не зависящим от Туроператора, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или въезда на территорию страны временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в стране (месте) временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) Туроператора и не является нарушением условий договора со стороны Туроператора, в связи с чем Туроператор не возмещает убытки (расходы), связанные с обстоятельствами, указанными в настоящей расписке.

Я принимаю решение о путешествии под свою ответственность, проанализировав все возможные неблагоприятные последствия такого решения.

Я обязуюсь соблюдать правила личной безопасности, а также обеспечить соблюдение таких правил всеми лицами, указанными в договоре. Я осознаю, что установленные статьей 63 Семейного кодекса РФ и иными законами обязанности по защите жизни и здоровья детей (в том числе до совершения путешествия и в ходе совершения путешествия) законом возложены на родителей, следующих одновременно с несовершеннолетними. Я обязуюсь обеспечить разъяснение детям правил безопасного поведения, в том числе у водоемов, бассейнов, горок, аттракционов, с учетом обстоятельств, изложенных в настоящей расписке.

Услуга Туроператора по формированию туристского продукта является безопасной. Услуги по перевозке и размещению и иные туристские услуги оказываются поставщиками услуг, Туроператор осуществляет реализацию таких услуг на основании предложений поставщиков услуг.

Я обязуюсь в полной мере соблюдать и обеспечить соблюдение указанными в договоре туристами всех законных требований уполномоченных органов, предъявляемых как к документам, так и к ограничительным обстоятельствам и мерам.

Я принимаю на себя обязанность обеспечить у себя и у всех указанных в договоре туристов документов, необходимых для выезда с территории РФ, въезда на территорию страны временного пребывания и для транзита через третьи страны, а также документов и справок, необходимых для пользования туристскими услугами, в том числе услугами по перевозке и размещению. Я обязуюсь обеспечить наличие у себя и у указанных в договоре туристов всех необходимых для совершения путешествия документов, которые могут быть затребованы в любой момент уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства.

Я понимаю, что в случае невыполнения обязанностей, указанных в настоящей расписке, услуги могут быть признаны не оказанными по моей вине с применением ч. 2 ст. 781 ГК РФ и удержанием полной стоимости услуг, кроме того, я обязуюсь оплатить любые расходы по депортации и иные убытки в случае отказа мне и (или) указанным в договоре туристам во въезде на территорию страны временного пребывания либо в случае наложения каких-либо иных санкций со стороны каких-либо уполномоченных на то органов. Я понимаю, что даже в случае соблюдения мной всех условий договора, изменения санитарно-эпидемиологической обстановки и иные подобные обстоятельства могут быть признаны обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, что повлечет обязанность по возмещению расходов в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ и, как следствие, удержание суммы расходов поставщиками услуг.

Я проинформирован сам и обязуюсь проинформировать надлежащим образом и в полном объеме обо всей вышеуказанной информации, обязательствах и обстоятельствах всех указанных в договоре туристов. Смысл данной расписки мне полностью понятен, расписка подписана мной без принуждения, по своей воле. Мне предоставлена возможность задать все интересующие меня вопросы, и мною получены все необходимые разъяснения.

Подпись и расшифровка: _____

Дата: _____