

Договор реализации туристского продукта (публичная оферта)
(соответствует типовому договору Ростуризма,
утвержденному Приказом № 448-пр-20 от 27 ноября 2020 года)

г. Химки

«13» августа 2024 г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЭльТур» в лице Генерального директора **Панфиловой Ирины Тальгатовны** (далее - Турагент), действующего на основании Устава, от своего имени и по поручению Туроператора, предлагает заключить договор на указанных ниже условиях. Данный договор выполнен в виде публичной оферты и размещен на официальном сайте Турагента www.tour-sunmar.ru, в соответствии со ст. 435 ГК РФ.

Акцепт публичной оферты производится Заказчиком посредством выполнения Заказчиком полной или частичной оплаты по данному договору.

С момента акцепта оферты договор реализации продукта считается заключенным в письменной форме в соответствии со ст. 434 ГК РФ.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

Оферта – настоящий документ «Договор на оказание услуг по бронированию туристского продукта», размещенный на Сайте Турагента по адресу: <https://tour-sunmar.ru>

Сайт Турагента – сайт в сети Интернет <https://tour-sunmar.ru>. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Турагента по адресу: <https://tour-sunmar.ru>. Договор предоставляется Заказчику для ознакомления при бронировании, в Личном кабинете либо направляется посредством электронной формы связи, либо иных форм связи.

Система бронирования – программное обеспечение Турагента, взаимодействующее с системами Туроператоров и/или с системами третьих лиц, оказывающие Дополнительные услуги для резервирования авиа и железнодорожных билетов, других транспортных средств, содержащих актуальную информацию о средствах размещения, а также осуществляющая выбор туристского продукта и/или Дополнительной услуги в режиме реального времени, размещенная по адресу: <https://tour-sunmar.ru>. Заказчик, используя Систему бронирования посредством Сайта, заключает с ООО «ЭльТур» пользовательское соглашение: размещенное по адресу <https://www.tour-sunmar.ru/nashi-uslugi/49-pravovaya-informatsiya>:

- Положение об обработке персональных данных ООО «ЭльТур»;
- Пользовательское соглашение [tour-sunmar.ru](https://www.tour-sunmar.ru).

Согласно п. 6.1. указанных Пользовательских соглашений и условий настоящего договора за предоставленное Заказчику право использования Сайта Заказчик уплачивает ООО «ЭльТур» лицензионное вознаграждение, размер которого составляет 9 % от стоимости Туристического продукта/Дополнительной услуги, в отношении которых Заказчик заключил настоящий Договор. Конкретная сумма лицензионного вознаграждения определяется в момент, когда окончательная стоимость Туристического продукта/Дополнительной услуги считается согласованной между Заказчиком и Турагентом. В случае если стоимость Туристического продукта/Дополнительной услуги увеличится в будущем, в том числе в результате изменения характеристик туристских услуг, лицензионное вознаграждение подлежит увеличению соответствующим образом. Лицензионное вознаграждение не подлежит возврату Заказчику в случае отказа Заказчика от Туристического продукта/Дополнительной услуги, а также в случае неполучения Заказчиком Туристического продукта/Дополнительной услуги по любым основаниям. Оплата лицензионного вознаграждения, предусмотренного настоящим договором и пользовательскими соглашениями, осуществляется Заказчиком напрямую правообладателю исключительных прав на программное обеспечение — ООО «ЭльТур», о чем Заказчику выдается соответствующий платежный документ, подтверждающий оплату лицензионного вознаграждения.

Акцепт оферты – ответ/действия лица, свидетельствующего о принятии условий оферты. Акцепт является полным и безоговорочным.

Дополнительная услуга – услуга (в том числе услуга по размещению в отеле, гостинице, пансионате и др., услуга трансфера, экскурсионное обслуживание, приоритетное обслуживание и др.), не входящая в туристский продукт, выбранная Заказчиком с помощью Системы бронирования на Сайте, бронируемая Турагентом отдельно от туристского продукта и оказываемая Турагентом или третьим лицом. Ответственность за оказание дополнительной услуги несет непосредственно третье лицо, являющееся исполнителем. Конкретный исполнитель (поставщик) дополнительной услуги указывается при бронировании.

Туристский продукт (Тур) – комплекс услуг по размещению и перевозке, также в туристский продукт могут входить дополнительные услуги: услуги по питанию, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туристская услуга - в настоящем Договоре подразумевается отдельно реализуемая услуга, а именно услуга по перевозке или размещению или любая иная.

Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт/туристскую услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях, без занятия оплачиваемой деятельностью.

Заявка - это заказ, в котором определен конкретный перечень услуг, а Турагентом определен срок предоставления, стоимость, размер скидки и срок оплаты этих услуг Заказчиком. Требуется подтверждение Туроператора.

Туроператор – организация, осуществляющая деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, выбранная Заказчиком для реализации Туристского продукта по данному Договору.

Турагент – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации Туристского продукта, сформированного Туроператором.

Электронная путевка - документ, сформированный в электронной форме в единой информационной системе электронных путевок (ЕИС) на основе сведений, содержащихся в договоре о реализации туристского продукта и представленных туроператором в порядке, установленном Федеральным законом ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года.

Единый федеральный реестр турагентов, субагентов – реестр, учрежденный на основании ФЗ-48 от 24.03.2021 года «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», расположен по адресу в сети интернет - <https://efrta.tourism.gov.ru/agents/>

Единая информационная система электронных путевок – государственная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий и обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование сведений, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, и иных сведений, подлежащих представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, в порядке, установленном Федеральным законом ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ №417 от 18.03.2023 года.

Категория отеля - под категорией отеля стороны понимают категорию, которой соответствует отель по официально существующей в стране пребывания классификации, или, в случае отсутствия таковой, по его соответствию общепринятой звездной классификации, степень соответствия которой определяется Туроператором самостоятельно по каталогам или проспектам отеля. В этом случае классификация отеля является условной и носит ориентировочный характер. Индивидуальная оценка класса отеля Турагентом не является основанием для предъявления претензий.

Типы размещения, выбранные клиентом для проживания: **Single (SGL)** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает один человек; **Db1** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека; **Twin** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека на отдельных кроватях; **Extra bed (EXB)** – дополнительная кровать (**обычно раскладушка с матрасом, софа**) устанавливаемая в той же комнате дополнительно для проживания третьего (четвертого) человека; **Triple** – тип размещения, при котором в номере проживает три человека. **Suite** – обычно номер в отеле с выделенной зоной для отдыха; **Apt** – апартаменты с одной или несколькими комнатами; **Chalet**– отдельный дом с двумя и более комнатами; **Bglw** – бунгало; **Villa** – вилла;

Check out - время выписки из отеля (обычно в 12:00).

Check in - время заселения в отель (обычно в 14:00).

Цена туристского продукта устанавливается Туроператором исходя из количества ночей проживания с 14-00 дня заселения в отель до 12-00 дня выписки из отеля. Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле.

Reception - стойка регистрации.

Mini bar - мини бар в комнате.

Pool bar - бар при бассейне.

Тип питания, выбранный клиентом: **EP, RO, BO** – без питания, **BB** - только завтрак, **HB** - завтрак и ужин или завтрак и обед в зависимости от концепции питания отеля, **FB** - завтрак, обед, ужин. Во время обеда и ужина все напитки, заказываемые клиентом, оплачиваются им на месте дополнительно. **All inclusive** - всё включено - полный пансион + напитки и другие услуги отеля (перечень напитков, услуг и времени их предоставления регулируется на усмотрение конкретного отеля). Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются отелем и субъективной оценке не подлежат. Обозначение типа питания может меняться в зависимости от страны и региона, а также концепции отеля.

Трансфер (TRF) — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну до места его размещения.

Туристская документация (комплект документов) - туристский ваучер, авиабилет, страховой полис, памятка (конкретный перечень зависит от оплаченных в соответствии с условиями настоящего договора услуг).

Туристский ваучер – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающих факт их оказания.

Услуга приоритетного обслуживания - дополнительная услуга «Приоритетное обслуживание». Данная услуга гарантирует приоритетное обслуживание в офисе, по телефону и электронной почте, в мессенджерах и социальных сетях, то есть время ожидания ответа значительно короче среднего времени ожидания, максимальный комфорт при выборе и бронировании тура, подбор удобного варианта перелета и авиакомпании, консультация по вопросам страхования жизни и здоровья, подбор комфортабельного трансфера от наших партнеров. Стоимость услуги составляет сумму в размере 5000 рублей, если Заказчик приобретает данную услугу до покупки туристского продукта и/или во время бронирования туристической услуги, и 3000 рублей, если Заказчик приобретает услугу после даты приобретения туристского продукта и/или Дополнительной услуги. Услуга «Приоритетное обслуживание» считается оказанной в полном объеме с даты окончания туристского продукта и/или получения Дополнительной услуги в полном объеме, приобретенного(ой) по настоящему Договору, и ее оплата не подлежит возврату, о чем Заказчик предупрежден и согласен. В случае отказа Заказчика от Договора по любым основаниям, уплаченная сумма за данную услугу не возвращается. Согласование положений настоящего пункта подтверждается подписанием Сторонами Договора.

Бронь – закрепление за определенным туристом (пассажиrom) мест в гостиницах или на транспортных средствах, на определенную дату.

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Турагент обязуется забронировать у Туроператора, оплатить и передать Заказчику документы (ваучер, маршрутные квитанции билетов, медицинскую страховку), необходимые для получения Заказчиком комплекса туристских услуг, входящих в туристский продукт (далее – «Туристский продукт», «Турпродукт», «Услуги»), сформированные Туроператором, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта, сведения о Заказчике и Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Листе бронирования, который направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.3. Информация о Туроператоре указана в Листе бронирования, который направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.4. Все отдельные туристские услуги и услуги, входящие в состав тура, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны Туроператора. Услуги считаются подтвержденными с момента получения соответствующего подтверждения Турагентом от Туроператора посредством электронной почты либо иного способа связи, установленного для получения подтверждения. Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении либо не подтверждении услуг по телефону устно, посредством отправки смс, посредством отправки сообщения в мессенджере, по электронной почте либо лично. Обязанность получить информацию о подтверждении либо не подтверждении услуг возложена на Заказчика, поскольку Турагент не может нести ответственность за невозможность уведомить Заказчика о подтверждении турпродукта в том случае, если в требуемое время Заказчик будет недоступен для связи или передачи информации. Максимальный срок подтверждения – 5 рабочих дней. В случае не подтверждения услуг (отказа в подтверждении) Туроператором данный Договор считается незаключенным, а денежные средства подлежат возврату.

2. Общая цена и порядок оплаты

2.1. Стоимость Туристского продукта по настоящему Договору соответствует сумме, указанной в Листе бронирования после подтверждения со стороны Туроператора. Стоимость туристского продукта включает сумму вознаграждения Турагента, которое оплачивается в соответствии с п. 2.5. Договора и сумму лицензионного вознаграждения. По согласованию Сторон сумма вознаграждения Турагента не выделяется отдельно.

2.2. Цена (стоимость) договора указывается в рублях в Листе бронирования. Заказчик уведомлен, что стоимость Туристского продукта формируется Туроператором в долларах или евро в зависимости от направления поездки. Стоимость формирования турпродукта Туроператором в валюте указывается справочно вместе со стоимостью турпродукта в рублях на день заключения Договора. Оплата производится в рублях по внутреннему курсу туроператора на день оплаты. Внутренний курс оплаты туроператора размещается на официальном сайте Туроператора. Моментом оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента либо дата расчета наличными денежными средствами через кассу Турагента. В случае, если стоимость Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты (п. 2.3. Договора) произошло увеличение стоимости туристского продукта в рублях из-за роста курса валют и/или стоимости перевозки, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу. Стоимость полностью оплаченного турпродукта не может быть изменена в одностороннем порядке. Окончательная стоимость туристского продукта в рублях определяется на основании фактически оплаченной Заказчиком суммы по Договору.

2.3. Полная оплата по Договору должна быть произведена не позднее срока оплаты, установленного Туроператором. О сроке полной оплаты Турагент информирует Заказчика по средством связи, предусмотренной настоящим Договором.

2.4. В случае нарушения Заказчиком условий по полной оплате Договора (в том числе нарушения срока полной или частичной оплаты, указанного в п. 2.3. Договора) Турагент вправе аннулировать бронирование и расторгнуть договор, вернув Заказчику оплаченную сумму за вычетом фактически понесенных расходов, уведомив Заказчика об аннуляции бронирования в разумные сроки.

2.5. Вознаграждение Турагента по настоящему договору оплачивается Туроператором и состоит из разницы между стоимостью оплаченного Заказчиком турпродукта и суммой денежных средств, перечисленных Турагентом Туроператору либо третьему лицу (агенту, центру бронирования), привлеченному Туроператором для бронирования и получения оплаты за турпродукт. Заказчик может выплатить Турагенту дополнительное вознаграждение.

2.6. Оплата по Договору может быть произведена третьим лицом по поручению Заказчика. Оплата по договору может быть произведена непосредственно Туроператору либо иному третьему лицу (агенту, центру бронирования), привлеченному Туроператором для бронирования и получения оплаты за турпродукт.

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Турагент обязан:

3.1.1 предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, ознакомить с условиями отказа или внесения изменений в подтвержденное бронирование.

3.1.2 не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, маршрутную квитанцию билета, страховой полис), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в случае если данные документы были сформированы и выданы Туроператором. Допускается передача документов посредством отправки их на электронную почту Заказчика, указанную в реквизитах Договора, посредством отправки сообщения в мессенджере либо лично.

3.1.3 при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

3.1.4 выдать Заказчику, приобретающему Услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

3.1.5 выдать Заказчику, приобретающему Туристскую услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

3.1.6 принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

3.1.7 обеспечить оформление 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).

3.1.8 предоставить по запросу Заказчика для ознакомления информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом (либо Туроператором и третьим лицом, на которое Туроператором возложена обязанность по заключению договоров с Турагентами), которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта. Копия договора между Туроператором и турагентом (либо Туроператором и третьим лицом, на которое Туроператором возложена обязанность по заключению договоров с Турагентами) предоставляется по письменному запросу Заказчика.

3.1.9 направить Туроператору уведомление о заключении договора реализации турпродукта с Заказчиком для размещения Туроператором сведений в Единой информационной системе электронных путевок в соответствии с порядком, установленным Правительством РФ и агентским договором с Туроператором на момент заключения Договора.

3.1.10 передать денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом, либо третьему лицу (агенту туроператора, центру бронирования) в порядке, предусмотренном договором между третьим лицом, уполномоченным на бронирование туров Туроператора, и Турагентом.

3.2. Турагент вправе:

3.2.1. в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование с применением последствий расторжения договора, а именно удержанием фактически понесенных расходов, а также иных последствий, определенных действующим законодательством Российской Федерации, уведомив Заказчика об аннуляции бронирования в разумные сроки.

3.2.2. производить бронирование и оплату услуг по данному Договору через третьих лиц (агента туроператора, центр бронирования), с которыми у Туроператора заключен агентский договор, без предварительного согласования с Заказчиком.

3.2.3. оказывать Заказчику услуги по подбору туристского продукта, Дополнительной услуги, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Данные услуги не навязываются Заказчику и оказываются с согласия Заказчика. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг и последствия отказа от таких услуг.

3.2.4. оказывать Заказчику услуги по «Приоритетному обслуживанию». Данная услуга не навязывается Заказчику и оказывается с согласия Заказчика. Заказчику разъяснено право отказаться от такой услуги.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. оплатить Туристский продукт в соответствии с условиями Договора;

3.3.2. довести до Туристов все условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе сведения о Туроператоре, а также передать Туристам документы, полученные от Турагента для совершения путешествия;

3.3.3. предоставить Турагенту необходимые для оформления визы (если для въезда в страну требуется виза), документы (общегражданский заграничный паспорт, фотографии, анкетные данные и др.) в сроки, определяемые Турагентом по согласованию с Заказчиком в каждом конкретном случае.

3.3.4. своевременно предоставить Турагенту надлежащим образом оформленный действительный общегражданский заграничный паспорт (для путешествия по Российской Федерации, предоставляющий паспорта гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении). В случае наличия у какого-либо из Туристов гражданства другой страны, проинформировать об этом Турагента до заключения Договора.

3.3.5. своевременно предоставить Турагенту надлежащим образом оформленный действительный внутрироссийский паспорт Российской Федерации.

3.3.6. предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения настоящего Договора.

3.3.7. уточнить любым доступным способом за 12 (двенадцать) часов до начала оказания туруслуг у Турагента информацию о времени и месте начала тура/оказания услуги;

3.3.8. уточнить перед заключением Договора в Федеральной службе судебных приставов, Пограничной службе РФ, а также в других компетентных органах наличие ограничения у туристов на выезд из РФ, нести самостоятельную ответственность за наличие либо отсутствие такого ограничения.

3.3.9. указать в договоре действующие контактные телефоны, а также указать другие доступные способы связи для всех туристов, указанных в договоре, а также обеспечить их доступность и работоспособность с момента заключения договора и до момента завершения туристической поездки. В случае, если Турагент либо Туроператор лишены возможности в любой момент времени связаться с Заказчиком или Туристами по указанным телефонам, либо с помощью иных способов связи, ответственность за все возникшие неблагоприятные последствия и возможные убытки несет Заказчик, а также сами Туристы.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.4.1. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

3.4.2. соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда, в том числе соблюдать требования санитарно-эпидемиологического, медицинского и иного ограничительного характера, контролировать и проверять свое самочувствие, при малейших признаках заболевания – принять меры для надлежащего лечения;

3.4.3. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

3.4.4. иметь личные документы, оформленные в соответствии с законами посещаемой страны и Российской Федерации.

3.5. Заказчик вправе:

3.5.1. получить по письменному запросу копию документа, подтверждающего внесение сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

3.5.2. приобрести дополнительную услугу Приоритетное обслуживание;

3.5.3. получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

3.5.4. требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.5.5. обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда при наступлении законных оснований для такого обращения;

3.5.6. обратиться к Турагенту 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;

3.5.7 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;

3.5.8 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;

3.5.9 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.

3.6 Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.6.1 получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и 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;

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

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

3.6.4 обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

3.6.5 возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

3.6.7 беспрепятственный доступ к средствам связи;

3.6.8 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.

3.7. Туроператор обязан:

3.7.1 оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком; под третьими лицами, в том числе, понимаются любые партнеры Туроператора: авиакомпании, отели и объекты размещения, страховые компании, транспортные компании, а также агенты, субагенты (центры бронирования), с которыми у Туроператора имеются договорные отношения.

3.7.2 нести полную и всестороннюю ответственность за надлежащее либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации турпродукта, включая ответственность за действия третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения обязательств по договору реализации турпродукта.

3.7.3. передать в Единую информационную систему электронных путевок сведения о заключенном с Заказчиком договоре в установленном законом порядке и предоставить уникальный номер электронной путевки Заказчику.

4. Ответственность Сторон

4.1. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор является непосредственным исполнителем, оказывающим услуги, входящие в турпродукт, и несет ответственность перед Заказчиком-потребителем вне зависимости от того, с кем заключен договор реализации турпродукта, что означает право Заказчика напрямую обращаться к Туроператору с заявлениями и претензиями любого характера, минуя лицо, с которым у Заказчика заключен Договор.

4.2. Туроператор и Турагент не несут ответственность:

4.2.1 за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство)

Турагентом либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Турагента и Туроператора, а также части выполненной Турагентом и Туроператором работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

4.2.2. за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль на территории РФ или других государств, штрафных санкций по причинам, не связанным с исполнением Турагентом и Туроператором своих обязательств по Договору, в том числе при наличии у Туриста ограничения на выезд за пределы РФ, наложенный судебным приставом-исполнителем в рамках исполнительного производства;

4.2.3. за утрату Заказчиком (Туристом) проездных, страховых и иных документов;

4.2.4. за опоздание Заказчика на регистрацию в аэропорту (порту, вокзале, автостанции);

4.2.5. за недействительность паспорта / загранпаспорта Заказчика, либо несоответствие паспорта / загранпаспорта требованиям, а также иных документов удостоверяющих личность требованиям, предъявляемым для выезда за пределы Российской Федерации или въезда на территорию страны временного пребывания (Заказчик обязуется проверить, что в указанных в данном пункте документах отсутствуют ошибки, опечатки либо иные признаки недействительности документов в соответствии с критериями, указанными в Постановлении Правительства №2090 от 09.12.2023 года);

4.2.6. за утерю или кражу багажа, иных вещей, денег, ценностей;

4.2.7. за нарушение Заказчиком правил поведения на транспорте, повлекших за собой снятие Заказчика с рейса.

4.2.8. за нарушение либо несоблюдение Заказчиком требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения, сертификаты о вакцинации, результаты ПЦР-тестов и т.д.), в том числе с переводом на английский язык либо национальный язык страны временного пребывания. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.

4.3. Турагент не несет ответственность:

4.3.1. за любые последствия, связанные с выбором и согласованием между Турагентом и Заказчиком Туроператора, формирующего и реализующего Туристский продукт по Договору, в случае ненадлежащего исполнения обязательств Туроператором, прекращения или приостановки его деятельности, исключения его из реестра туроператоров и т.д.

4.3.2. за несвоевременную выдачу/формирование Туроператором документов, которые сделают невозможным исполнение обязательств турагента в соответствии с п. 3.1.2 Договора.

4.3.3 за неисполнение Туроператором обязательств, которые возложены на Туроператора в соответствии с договором и действующим законодательством РФ. Финансовая ответственность турагента при надлежащем исполнении им обязательств не может превышать сумму полученного им вознаграждения.

4.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть официально подтверждено компетентными государственными органами. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.5. Лица до 18 лет, выезжающие за границу без сопровождения родителей или в сопровождении одного из родителей, обязаны иметь при себе необходимые для совершения поездки документы (нотариально заверенное разрешение родителей на выезд ребенка за пределы РФ, а также оригинал свидетельства о рождении). Заказчик несет полную ответственность за наличие данных документов у указанных лиц, а также за правильность их оформления.

4.6. Турагент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействие) перевозчика или Туроператора/поставщика Дополнительной услуги. Заказчик проинформирован, что приобретаемая им воздушная перевозка, приобретается по «невозвратному тарифу», если условиями договора или в Заказе не указано иное.

5. Срок действия Договора, условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами. Обязательства Турагента по настоящему Договору считаются исполненными с момента подтверждения Туроператором заявки на бронирование и передачи денежных средств, оплаченных Заказчиком по договору, Туроператору в порядке, установленном договорными отношениями между Турагентом и Туроператором, а также иными третьими лицами, привлеченными Турагентом либо Туроператором для бронирования и оплаты турпродукта.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие непредвиденные обстоятельства).

5.4. При расторжении Договора в связи с обстоятельствами непреодолимой силы возврат денежных средств осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. При добровольном отказе Заказчика/Туриста от туристских услуг/туристского продукта вознаграждение, указанное в п. 2.5. Договора, которое выплачивается Туроператором Турагенту, относится к фактически понесенным расходам Туроператора и возврату со стороны Турагента не подлежит. Любое дополнительное вознаграждение, которое выплачивается Заказчиком Турагенту, возвращается Заказчику как часть стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных расходов.

5.6. При одностороннем отказе Туроператора от предоставления туристских услуг/туристского продукта (снятие полетной программы, отмена бронирования в отеле и т.д.), вознаграждение, указанное в п. 2.5, относится к убыткам Заказчика, которые в соответствии со ст. 782 ГК РФ, а также п. 49 Постановления Пленума ВС РФ №17 от 28.06.2012, возмещаются за счет Туроператора, в связи с чем Заказчик имеет право обратиться с соответствующим требованием напрямую к Туроператору.

5.7. В соответствии со статьей 32 ФЗ «О защите прав потребителей в РФ» Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору (отказаться от путешествия) в любое время до начала поездки, уведомив о своем отказе Туроператора через Турагента в письменной форме и оплатив Турагенту и Туроператору фактически понесенные расходы. Датой аннуляции поездки считается дата получения Туроператором соответствующего письменного заявления Заказчика. Заказчику возвращается сумма, внесенная за тур, за минусом фактически понесенных расходов Туроператора и Турагента на момент отказа Заказчика от тура (согласно ст.32 «Закона о защите прав потребителей»). В случае несогласия с суммой фактически понесенных расходов Заказчик имеет право обжаловать данную сумму в установленном законом порядке.

5.8. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику во избежание материальных убытков застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке ("страхование от невыезда"). С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий, которые признаются страховыми случаями, с основаниями непризнания событий страховыми случаями, Заказчик полностью ознакомлен в момент настоящего Договора, о чем свидетельствует подпись в Договоре. Отсутствие оформленного страхового полиса является личной инициативой Заказчика и не может быть основанием для возложения ответственности на Турагента.

5.9. Если Заказчик желает изменить условия ранее заказанной поездки, в том числе, дату вылета или гостиницу (отель) либо отказаться от любой подтвержденной услуги, входящей в состав турпродукта, то прежний заказ считается аннулированным, а Заказчик должен сделать новый заказ. В этом случае применяются условия раздела 5 настоящего Договора. Неявка Заказчика к месту начала тура (no show) считается односторонним отказом от тура, Заказчику возвращаются денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, без которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель позже согласованного срока.

5.10. При необходимости внесения изменений в туристский продукт/Дополнительную услугу после бронирования по инициативе Заказчика, любые корректировки вносятся за дополнительную плату и при предварительном согласовании с Заказчиком.

5.11. Стоимость услуг Турагента по внесению изменений в уже забронированный туристский продукт/Дополнительную услугу или в документы относительно участников Тура составляет не менее 40 (сорока) у.е. (в зависимости от страны прибывания) (оплата производится в рублях по внутреннему курсу Туроператора) за одно изменение, включая изменение имен и фамилий туристов, перевыписку авиабилетов, исправление неточностей в записях по вине Заказчика.

5.12. Стоимость услуг Туроператора по внесению изменений в туристский продукт Туроператор выставляет самостоятельно в зависимости от характера вносимого изменения.

5.13. Внесение изменений производится при условии подтверждения туроператором возможности осуществить изменения. Если требования произвести изменения сведений и/или состава заказанных услуг не могут быть осуществлены туроператором из-за договорных ограничений, наложенных на данные действия поставщиками услуг (например, замена места размещения, сроков размещения, полное изменение фамилии и т.п.) Заказчик должен отказаться от заказанных услуг и оформить новую заявку. Аннуляция заявки производится с удержанием фактически понесенных расходов. Замена всех туристов приравнивается к аннуляции тура.

5.14. Стоимость внесения изменений определяется поставщиком Дополнительной услуги самостоятельно и предварительно сообщается Заказчику.

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Турагенту в письменной форме, в том числе для дальнейшей передачи Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации, либо напрямую к Туроператору, указанному в Приложении 1 к Договору.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туроператору через Турагента либо напрямую Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Обработка персональных данных

7.1. Заказчик своей волей разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных Заказчика и всех лиц (Туристов), от имени и в интересах которых Заказчик заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым Заказчик будет являться выгодоприобретателем или поручителем, а также для передачи сведений в единую информационную систему электронных путевок (ЕИС).

7.2. Заказчик разрешает Турагенту и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта, заказанного Заказчиком, при этом обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда Заказчика, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

7.3. Турагент имеет право поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу, только на основании договора с этим другим лицом, обременив последнего договорными обязательствами принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных Заказчиков и безопасности персональных данных Заказчиков при их обработке.

7.4. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все эти лица предупреждены Турагентом об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого Туриста не требуется.

7.5. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный неисполнением им обязательств п. 7.4. настоящего Договора. Под ущербом в интересах данного пункта Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом, и которые были наложены на него из-за данных обстоятельств решениями официальных российских ведомств.

7.6. После окончания действия Договора Турагент должен незамедлительно прекратить обработку персональных данных Заказчика, и уничтожить соответствующие персональные данные

8. Особые условия

8.1. Информирован, что в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей», Туроператор оставляет за собой право в исключительных случаях, во избежание срыва туристической поездки, осуществлять замену отеля на отель той же или более высокой категории, а также вносить изменения в программу тура, не меняя существенных условий и качества предлагаемых услуг. В случае несогласия с такой заменой Заказчик имеет право предъявлять требования напрямую Туроператору.

8.2. Авиакомпания или железная дорога, осуществляющая перевозку, несет перед Заказчиком (пассажиром) ответственность по всем вопросам, связанным с перевозкой клиента и его багажа до места назначения и обратно.

8.3. В соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении на месте неисполнения или ненадлежащего исполнения заказанных услуг, Заказчик должен в течение 48 часов уведомить об этом представителя Туроператора\Турагента для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней после окончания тура предъявить претензию в офис Турагента. Сумма компенсации неисполненных или ненадлежащее исполнение услуг, входящих в тур, будет определяться в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Все споры по настоящему договору разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Начало совершения путешествия Заказчиком означает, что он ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное описание оплачиваемого им Туристского продукта, понимает смысл и значение используемых в настоящем договоре и в частности в «Листе бронирования» и туристской документации, терминов и обозначений, а также то, что с Заказчиком проведен индивидуальный инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний в случае оформления тура в страну с неблагоприятной санитарно - эпидемиологической обстановкой.

8.6. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает полномочным и законным представителем всех лиц, поименованных в Заявке с любым статусом, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору. Подтверждение указанных полномочий является обязанностью Заказчика.

8.7. В случае оплаты услуг по данному Договору банковской картой, Заказчик обязуется не предъявлять в банк, выпустивший банковскую карту, требований об отзыве платежа либо иных требований, связанных с оспариванием платежа, в случае получения от Турагента доказательств передачи денежных средств Туроператору. В случае неисполнения данного условия договора Турагент оставляет за собой право взыскать с Заказчика все возникшие у него расходы, связанные с последующей защитой своих прав и интересов.

8.8. Особенности чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки, в соответствии с Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 г. № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» в том числе регулярного перевозчика, в пакете услуг туристского продукта является то, что в зависимости от коммерческой загрузки, к полномочиям фрахтователя рейса/туроператора/авиакомпании относится возможность изменения времени вылета, замена типа воздушного судна, изменение авиакомпании – перевозчика, изменение аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно или изменить маршрут полета если это необходимо для обеспечения безопасности полетов. Перевозчик регулярных рейсов может вносить изменения во время вылета, совмещать исполнение рейса с другой авиакомпанией, производить изменение типа воздушного судна или его компоновку. Безусловной гарантией пассажира чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки в пакете услуг туристского продукта является вылет (туда и обратно) в определенные условия тура и авиабилетов сутки (правила расчета туристических суток см. в разделе: «Правила нахождения в отеле») и определенное условиями тура место, однако час вылета, авиакомпания, тип транспортного средства, класс размещения в салоне самолета (при изменениях в компоновке воздушного судна или замене воздушного судна или перевозчика) и аэропорт прилета/вылета в пределах места назначения может быть изменен. У чартерных рейсов возможна замена времени вылета (в пределах обозначенной даты), могут быть изменены аэропорты, номера рейсов, авиаперевозчик, норма провоза багажа.

8.9. Билеты на регулярные рейсы могут быть выписаны только после оплаты. Тайм-лимит по оплате будет указан при подтверждении и дополнительно отправлен в письме, после подтверждения тура. До выписки билета авиакомпания имеет право изменить тайм-лимит и стоимость билета, что может повлечь за собой изменение стоимости тура.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Договор представлен в форме публичной оферты, акцепт которой производится в соответствии со способами, указанными в преамбуле Договора. Передача информации, документов, переписка, изменения и дополнения в Договор, в том числе передача информации и документов в соответствии с п.3.1. Договора, осуществляются путем отображения соответствующей информации (загрузки документов) в личном кабинете Заказчика на сайте www.tour-sunmar.ru.

Также передача информации, документов, внесение изменений в Договор могут быть осуществлены посредством отправки Турагентом Заказчику сообщений на указанную Заказчиком электронную почту, а также посредством смс-сообщений и сообщений в мессенджерах (viber, whatsapp, telegram).

Документы, отправленные и полученные вышеописанными способами, приравниваются к документам, подписанным в простой письменной форме. Аналогичные способы подписания могут быть использованы и для подписания любых дополнительных соглашений и приложений к договору.

Получение Заказчиком Приложения №1 и Листа бронирования любым из способов, указанных в данном разделе, означает согласие с содержанием данных приложений, если Заказчик не заявит возражения по поводу

их содержания в течение 24 часов с момента получения таких приложений и произведет полную или частичную оплату по договору.

9.2. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего Договора в целом.

9.3. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

9.4. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТА

Общество с ограниченной ответственностью «ЭльТур» (сокращенное наименование ООО «ЭльТур»)

Юридический адрес: 141501, Московская область, г. Химки, пр-т Мельникова, д. 25, оф. 63

Тел./Факс: 8(495)66-5050-6

e-mail: booking@tour-sunmar.ru

Сайт в сети Интернет: www.tour-sunmar.ru

Режим работы: ПН-ПТ с 11:00 до 19:00 по предварительной записи, СБ по предварительной записи, ВС выходной

Р/с: 40702810010000963285

в АО "ТИНЬКОФФ БАНК"

ИНН 5047242886 КПП 504701001 БИК: 044525974

к./с.: 30101810145250000974

Приложение №1 к Договору о реализации туристского продукта (ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ)

г. Химки

от «01» января 2024 года

1. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ.

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Регион Туризм»
Сокращенное наименование	ООО «Регион Туризм»
адрес (место нахождения)	127018, г. Москва, ул. Двинцев, д. 12, к. 1, пом. 1
почтовый адрес	127018, г. Москва, ул. Двинцев, д. 12, к. 1, пом. 1
ОГРН	1137746598769
ИНН/КПП	7706797581/770601001
реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров	РТО 018114
Телефон, факс, адрес сайта в Интернете, адрес электронной почты	Тел. +7(499) 654-01-02 Адрес сайта: www.anextour.com

Информация о финансовом обеспечении Туроператора: Общий размер: 50 000 000 рублей

Наименование страховщика, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора: Договор № 433-013115/22 от 01/02/2022, заключенный между страхователем ООО «Регион Туризм» и страховщиком СПАО «Ингосстрах» (115035, г. Москва, р-н Замоскворечье, ул. Пятницкая, д.12, стр.2, срок действия с 02.04.2022 по 01.04.2023, страховая сумма 50 000 000 рублей.

СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного Заказчика при наступлении страхового случая. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного Заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся: - неисполнение обязательств по оказанию туристу/Заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению; - наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта. Иск о возмещении реального ущерба, в результате неисполнения/ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом либо туроператору, либо туроператору/страховщику совместно. Турист, отказавшийся от экстренной помощи, оказываемой объединением туроператоров «Турпомощь», а равно и турист, получивший такую помощь, не лишается права обратиться с требованием о возмещении реального ущерба к указанному туроператору или страховщику. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды/морального вреда. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора предусмотрен статьей 17.5. ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

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, 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 неоказания 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 автору 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 неоказания 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 обращением в 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.

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 о предоставлении банковской гарантии.

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 - требование).

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.

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".

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.

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

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 заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма.

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).

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.

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 оснований, указанных в пункте 4 настоящих Правил.

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.

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 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.

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.

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).

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

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.

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.

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).

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.

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 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.

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.

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.

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

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 сведения о произведенных выплатах в Федеральное агентство по туризму в порядке, установленном Министерством культуры Российской Федерации