

г. Химки Дата оформления: \_\_\_\_\_

Данный документ является официальным предложением заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании путем размещения на сайте Агента <https://tour-sunmar.ru> и (или) в личном кабинете Заказчика и (или) путем отправки Заказчику посредством электронной и иных форм связи.

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик»). Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение оплаты по договору.

Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана в любой момент до ее принятия.

ООО «ЭльТур» в лице генерального директора Панфиловой Ирины Тальтатовны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем Агент, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый(ая) в дальнейшем Заказчик, действующий (ая) в интересах туристов указанных в приложении № 1 к договору, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор на условиях, указанных ниже.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В рамках настоящего Договора приведенные ниже термины и определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

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

1.2. Сайт Агента – сайт в сети Интернет <https://tour-sunmar.ru>. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Агента 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.

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

1.5. Агент – ТурАгентство Общество с ограниченной ответственностью «ЭльТур», которое осуществляет бронирование туристского продукта, либо Дополнительной услуги, оказываемой третьим лицом, и несет ответственность по договору исключительно в отношении обязанностей ТурАгента.

1.6. Туроператор – формирует для Заказчика туристский продукт и является Исполнителем, оказывающим Заказчику услуги по настоящему договору.

Туроператор обеспечивает оказание Заказчику во время путешествия всех услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Заказчиком ответственность за неокказание или ненадлежащее оказание услуг, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.7. Заказчик (в том числе турист) – физическое лицо, являющееся дееспособным и достигшее 18 лет, юридическое лицо, обратившееся к Агенту с целью приобретения туристского продукта и/или Дополнительной услуги, для себя и туристов, действующий от имени последних, не имеющего запрет на выезд за пределы Российской Федерации и выезда с постоянного места жительства, как лица подлежащего мобилизационному призыву.

1.8. Туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену Туроператором (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта. Туристский продукт бронируется для Заказчика Компанией у Туроператора с использованием системы бронирования Агента размещенной по адресу: <https://tour-sunmar.ru>. Для каждого Заказчика Агент формирует личный кабинет, доступ к личному кабинету Заказчика направляется на адрес электронной почты, указанной Заказчиком при бронировании.

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

1.10. Система бронирования – программное обеспечение Агента, 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](#).

Согласно п. 6.1. указанных Пользовательских соглашений и п. 3.24 настоящего договора за предоставленное Заказчику право использования Сайта Заказчик уплачивает ООО «ЭльТур» лицензионное вознаграждение, размер которого составляет 7% 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 Компанией. 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.

1.11. Личный кабинет – сервис по адресу <https://tour-sunmar.ru>, позволяющий осуществлять бронирование, изменение Туристического продукта/Дополнительной услуги. Используется для получения документов для осуществления путешествия (договор, ваучер на проживание, авиабилеты, страховые полисы, и др.).

Предназначен для самостоятельного выбора и бронирования Заказчиком Туристического продукта/Дополнительной услуги при помощи системы бронирования. Заказчик осуществляет выбор и бронирование необходимого ему туристского продукта и (или) Дополнительной услуги с соответствующими критериями и параметрами. В личном кабинете Заказчик получает информацию о категории номера и средства размещения, в том числе и категорию средства перевозчика. Документы и информация из личного кабинета Агента являются неотъемлемой частью настоящего Договора и определяют волеизъявление Сторон.

1.12. Авиабилет – Электронный пассажирский билет/маршрутная квитанция, посадочный талон и багажная квитанция (документ). Представляет собой отдельный договор перевозки, заключенный между Заказчиком (туристом) и Авиаперевозчиком. Информация о воздушной перевозке представлена в авиабилете, в том числе наименование перевозчика и адрес Сайта в Интернете с указанием правил перевозки пассажиров и багажа.

1.13. Авиаперевозка – услуга, предоставляемая Авиаперевозчиком пассажиру воздушного судна по перевозке пассажира из пункта отправления в пункт прибытия.

1.14. Невозвратный тариф чартерной или регулярной авиаперевозки – авиаперевозка, включенная в стоимость туристского продукта, а также приравненные к ним регулярные рейсы, бронируется по невозвратному тарифу (стоимость авиабилета не подлежит возврату при расторжении договора воздушной перевозки, билет не подлежит обмену).

1.15. Возвратный тариф – авиаперевозка, включенная в стоимость туристского продукта, а также приравненные к ним регулярные рейсы, бронируется по тарифу, подлежащему возврату (стоимость авиабилета подлежит возврату при расторжении договора воздушной перевозки).

1.16. Трансфер – перевозка туристов от места отправления (от вокзала, порта, аэропорта) до отеля, гостиницы, коттеджа. Может входить в стоимость туристского продукта, так и являться дополнительной услугой, оплачиваемой Заказчиком. В случае, если трансфер приобретается как Дополнительная услуга, Заказчик обязуется ознакомиться с правилами оказания данной услуги, в том числе с правилами отмены, переноса времени предоставления услуги, с размерами штрафов и тп, согласно п. 3.33 настоящего Договора.

1.17. Расшифровка типов питания и категории номеров:

- RO - без питания
- BB - завтрак
- HB - полупансион
- FB - полный пансион
- ALL - всё включено
- UALL - ультра всё включено

Расшифровка типов размещения в Отеле:

- SINGL (single) - одноместный номер
- DBL (double) - двухместный номер с одной большой двухспальной кроватью или двумя раздельными
- TWIN (twin) - двухместный номер с двумя раздельными кроватями
- TRPL (triple) - трехместный номер
- EXB (extra bed) - дополнительная спальное место (в том числе раскладушка или диван)

1.18. Бронирование тура – самостоятельный выбор Заказчиком подходящего туристского продукта. Заказчик вносит точную информацию в необходимые графы на сайте Агента и производит частичную или полную оплату по условиям настоящего Договора.

1.19. Бронирование Дополнительной услуги – самостоятельный выбор Заказчиком подходящей Дополнительной услуги, не входящей в Туристский продукт. Заказчик вносит точную информацию в необходимые графы на Сайте и производит частичную или полную оплату по условиям настоящего Договора.

1.19. Изменение критериев тура – добровольное действие, совершенное Заказчиком от своего имени и/или имени туристов, направленное на изменение любой услуги, входящей в туристский продукт, в том числе замена любых данных туристов. Заказчик осуществляет изменение туристского продукта через личный кабинет, только при условии направления письменного заявления в любой электронной форме связи на имя Агента с указанием услуги, которую желает заменить. Изменения тура могут быть произведены Компанией исключительно после согласования такой возможности с Туроператором. Изменение критериев тура приводит к обязательной доплате суммы за измененную услугу.

1.20. Отказ от тура и/или Дополнительной услуги (аннуляция тура) –

– добровольное действие, совершенное Заказчиком от своего имени и/или имени туристов, направленное на отказ от всех забронированных или части туристских услуг/Дополнительной услуги или части. При этом при аннулировании туристского продукта/Дополнительной услуги, как в части, так и полностью Агентское вознаграждение не подлежит возврату. Заказчик направляет Агенту заявку об аннулировании Тура/Дополнительной услуги посредством электронных средств связи. Агент ответным письмом направляет Заказчику сумму удерживаемых фактически понесенных Туроператором и/или поставщиком затрат в связи с аннуляцией Тура/Дополнительной услуги, и в случае если Заказчик согласен и подтверждает отказ от туристского продукта или от части услуг и/или от Дополнительной услуги, он направляет Агенту скан заявления по форме Агента об аннуляции Тура и/или Дополнительной услуги. После получения подписанного заявления от Заказчика, Агент направляет заявление Заказчику об аннуляции Туроператору/поставщику Дополнительной услуги (при отмене Дополнительной услуги) и, после поступления денежных средств за Тур от Туроператора/за Дополнительную услугу от поставщика Дополнительной услуги на счет Агента, Агент возвращает денежные средства Заказчику за вычетом фактически понесенных Туроператором и/или поставщиком (в случае отказа от Дополнительной услуги).

-вынужденное действие Туроператора и/или поставщика Дополнительной услуги в силу обстоятельств непреодолимой силы либо по причине, за которые ни одна сторона не несет ответственности, к которым в том числе относятся: природные катаклизмы, военные действия, специализированные военные операции, массовые заболевания или их угроза, забастовки, ограничения перевозок, ограничения/запрет торговых операций с определенными странами, террористические акты и другие обстоятельства, в том числе связанные с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан, не зависящих от Туроператора или Агента/ТурАгентства.

1.22. Страховой полис – договор добровольного страхования, составленный в виде электронного документа, считается заключенным страхователем на предложенных страховщиком условиях с момента уплаты страхователем страховой премии (страхового взноса). Страхователь – физическое лицо уплачивает страховую премию (страховой взнос) после ознакомления с условиями, содержащимися в договоре добровольного страхования и правилах страхования, подтверждая тем самым свое согласие заключить этот договор на предложенных страховщиком условиях.

1.23. Минимизация фактически понесенных расходов – действия Туроператора, осуществляемые после отказа Заказчика от туристского продукта, направленные на максимальное достижение действия Туроператора на возврат средств при данной возможности.

1.24. Обязательное медицинское страхование – включенная в стоимость туристского продукта услуга медицинского страхования. При условии, когда законодательством страны отдыха установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи туристам.

1.25. Страхователь – это дееспособное физическое лицо (Заказчик), заключившее со страховщиком договор страхования. Страхователи могут заключать со страховщиками договоры о страховании третьих лиц, чьи интересы представляет Заказчик (с согласия этих третьих лиц). Застрахованные лица могут приобретать права и обязанности страхователя согласно с договором страхования.

1.26. Страховщик – это юридическое лицо, заключившее с Заказчиком договор страхования и имеющее разрешение (лицензию) на осуществление страхования соответствующего вида.

1.27. Страховой случай – по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в Страховом полисе события (страхового случая) выплатить (страхователю) страховое возмещение в пределах определенной Страховым полисом суммы (страховой суммы). Под страховым случаем понимается совершившееся событие, предусмотренное договором добровольного страхования имущества, с наступлением которого возникает обязанность страховщика выплатить страховое возмещение лицу, в пользу которого заключен договор страхования.

1.28. Виза – выданное иностранным уполномоченным государственным органом разрешение на въезд в страну отдыха по действительному документу, удостоверяющему личность Заказчика. Аналогично – провиза, электронная виза.

1.29. Регистрация на рейс – обязательная процедура для пассажира перед вылетом, для сдачи багажа и получения посадочного талона, необходимого для прохождения на воздушный борт Авиаперевозчика в том числе и самостоятельно через систему Интернет с использованием личного оборудования на сайте авиаАгента или через мобильное приложение. Регистрация на рейс осуществляется согласно наличия свободных мест в салоне борта/самолета, что не гарантирует перелет рядом/вместе туристов. Регистрация на рейс может быть платная согласно правилам АвиаАгента. Во избежание недоразумений, Агент рекомендует Заказчику/туристу ознакомиться на сайте АвиаАгента с процедурой регистрации на рейс.

1.30. Преавторизация средств на банковской карте Заказчика – «заморозка», «резервация средств», выступающих элементом оплаты услуг Агента. Банк, обслуживающий банковскую карту Заказчика, выступает гарантом по сделке, когда туристский продукт/Дополнительная услуга еще не забронирован(а).

Преавторизация средств осуществляется в сумме оплаты либо частичной оплаты либо доплаты за туристскую услугу.

1.31. Осуществление оплаты туристских услуг – процедура, следующая после Преавторизации средств на банковской карте Заказчика и бронирования туристских услуг. Сумма Преавторизации списывается со счета Заказчика в счет оплаты услуг Агента.

1.32. Подписание договора – использование способа для идентификации лица подписавшего настоящий Договор и исполнение указаний при подписании Договора, что это лицо согласно с информацией, содержащейся в Договоре. Договор подписывается простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галок-Отметок V). Требование о наличии подписи лица считается выполненным в отношении договора в момент постановки Галок-Отметок V в системе бронирования на Сайте или иным не запрещенным способом обмена документами с использованием электронных форм связи.

1.33. Сообщения в рамках настоящего Договора – сообщения между Компанией и Заказчиком являются волеизъявлением сторон или другие заявления в рамках Договора не могут быть лишены юридической силы на том лишь основании, что для этой цели использовалась передача данных при помощи электронной формы связи. Волеизъявление сторон считается достигнутым в случае получения Стороной сообщений от лица, в отношениях с которой состоит одна из Сторон (с составителем или любым представителем составителя, который дал такому лицу возможность получить доступ к способу, используемому для идентификации сообщений данных как своих собственных).

1.34. Электронная форма связи – технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений («электронные письма» или «сообщения», «социальные сети», «мессенджеры») между Сторонами Договора.

1.35. Оператор электронной платежной системы – кредитная организация или оператор связи и иные юридические лица, выступающие в качестве банковской и иной кредитной организации, предусмотренные законодательством, на условиях договора со стороной договора – Заказчиком.

1.36. Пользователь электронной платежной системы – Заказчик – сторона договора, заключившая договор с оператором платежной системы, имеет возможность путем обмена электронными сообщениями самостоятельно управлять своим лицевым счетом, счетом кредитной карты, иными средствами платежа в целях проведения финансовых расчетов по своим электронным сделкам на условиях и по правилам, установленным договором с оператором платежной системы.

1.37. Система Фортуна – специальное предложение для Заказчика, при котором туристский продукт имеет более низкую стоимость.

Заказчик проинформирован, что приобретает туристский продукт по системе Фортуна (специальное предложение, при котором Тур имеет более низкую стоимость и может иметь качество ниже в отличии от других аналогичных услуг), при котором в заявке на бронирование указана только категория размещения, без указания конкретного наименования и региона отдыха, типа питания и других существенных условий туристского продукта. Наименование, категорию размещения, тип питания, а также регион проживания Туроператор предоставляет Заказчику/Туристу(ам) непосредственно после въезда в страну пребывания. В связи с указанным, Заказчик и/или Турист несет ответственность за выбор туристского продукта в полном объеме.

Туристский продукт бронируется и предоставляется по следующему алгоритму:

- Туроператор оказывает услуги по проживанию в отеле категории звездности от (2-5\*) без выбора конкретного отеля и региона отдыха;
- Туроператор предоставляет проживание туристу в любом регионе внутри страны отдыха;
- Туроператор предлагает тип питания без выбора конкретного типа питания;
- Название отеля Туроператор предоставляет туристу непосредственно по прилете в страну отдыха. В связи с указанным, Агент уведомляет Заказчика, что,

заказывая указанные критерии для бронирования турист уведомлен о том, что Система Фортуна – это неопределенность в месте отдыха, как региона (курорта) внутри страны, так и неопределенности в проживании в отеле, включая категорию номера проживания.

1.38. Подтверждение бронирования туристского продукта – это документальное подтверждение формирования туристского продукта.

1.39. Подтверждение бронирования Дополнительной услуги – это документальное подтверждение резервирования услуги (по размещению в отеле, гостинице, пансионате и др., услуги трансфера, экскурсионное обслуживание и др.), не входящая в туристский продукт, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым Агентом Заказчику.

1.40. Срок действия заграничного паспорта или документа позволяющего осуществить выезд за пределы Российской Федерации – позволяющий беспрепятственно выезжать из РФ и выезжать в страну/страны отдыха (в том числе при пересечении транзитных зон) и возвращаться в Российскую Федерацию. Заказчик перед бронированием туристского продукта обязан проверить на сайте консульства страны, в которую осуществляется поездка срок действия заграничного паспорта и документов на основании, которого осуществляется путешествие. При достаточном разрешенном сроке действия паспорта Заказчик бронирует туристские услуги.

1.41. Виза для транзита через аэропорт - виза, необходимая для транзита через международную транзитную зону одного или нескольких аэропортов государств требуется при транзитном перелете и при международном авиарейсе с пересадками.

1.42. Зачет Туроператором и/или третьим лицом, являющимся исполнителем денежных средств - оплата за туристский продукт Заказчика путем зачета денежных средств, полученных Туроператором от Агента ранее или бонусными баллами Агента.

1.43. Бонусная система Агента, применяемая Туроператором к Агента – Туроператор выплачивает или начисляет бонусные баллы Агента. Баллы приравниваются к денежным средствам и используются в качестве оплаты за туристский продукт.

1.44. Депозитная система Агента – заранее внесенная Компанией сумма на расчетный счет Туроператора для последующего списания средств в счет оказания услуг для Заказчика.

1.45. Раннее бронирование — акция, предоставляемая Агентом, по осуществлению раннего бронирования туристского продукта и/или Дополнительной услуги при условии внесения Заказчиком минимальной суммы оплаты за туристский продукт и/или Дополнительную услугу, согласно условиям акции, устанавливаемой Агентом самостоятельно на Сайте. Размер минимальной суммы оплаты за Туристский продукт и/или Дополнительную услугу, а также срок внесения полной платы по Договору устанавливается для каждого туристского продукта/Дополнительной услуги отдельно, сумма туристского продукта/Дополнительной услуги при этом может меняться после заключения настоящего Договора на дату совершения остальных платежей по Договору. В случае отказа Заказчика от Договора, заключенного на условиях акции «Раннего бронирования», по любым основаниям, уплаченная Заказчиком минимальная сумма в размере 999 рублей, а также сумма уплаченного лицензионного вознаграждения согласно п. 3.25 настоящего Договора не подлежат возврату, дополнительно у Заказчика возникает обязательство компенсировать Туроператору/поставщику Дополнительной услуги и Агенту сумму фактически понесенных затрат за отказ от забронированного Туристского продукта/Дополнительной услуги

1.46. Приоритетное обслуживание (п. 3.26 Договора) - платная услуга, предоставляемая Компанией, по осуществлению оперативного ответа эксперта в любом мессенджере. Эта услуга гарантирует приоритетное обслуживание в социальных сетях и мессенджерах, то есть Заказчику ответят быстрее всех. (Важно! кроме обслуживания по телефону и электронной почте). Услуга становится доступной после оплаты. Заказчик получает максимально быстрый ответ. Стоимость услуги составляет сумму в размере 2000 рублей, если Заказчик приобретает данную услугу в момент покупки туристского продукта, и 3000 рублей, если Заказчик приобретает услугу после даты приобретения туристского продукта. В случае отказа Заказчика от Договора по любым основаниям, уплаченная сумма за данную услугу не возвращается.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В целях и на условиях настоящего договора:

- Агент обязуется предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию, полученную от Туроператора и (или) поставщика Дополнительных услуг, забронировать туристский продукт и (или) Дополнительные услуги у Туроператора и (или) поставщика Дополнительных услуг, исполнить другие обязанности, предусмотренные законом и настоящим договором, а также вправе оказывать дополнительные услуги, в том числе консультационные и иные услуги;
- Туроператор обязуется сформировать туристский продукт, обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт;
- Поставщик Дополнительной услуги обязуется осуществить резервирование заказанной услуги и обеспечить ее оказание Заказчику (в случае бронирования Дополнительной услуги);
- Заказчик обязуется оплатить цену договора в установленные сроки и исполнить иные обязательства, предусмотренные настоящим договором.

1.2. Потребительские свойства туристского продукта и (или) Дополнительной услуги отражены в Приложении № 1 к Договору, а также в Подтверждении бронирования туристского продукта и (или) Дополнительной услуги, и (или) Ваучере (здесь и далее по тексту - «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и размещается в Личном кабинете Заказчика и (или) направляется на электронную почту Заказчика.

1.3. Агент заключает настоящий договор по поручению Туроператора и (или) поставщика Дополнительных услуг и совершает юридические и фактические действия на основании договора, заключенного с Туроператором и (или) поставщиком Дополнительных услуг. Заказчик осознает и согласен с тем, что существуют различные способы заключения договора с Туроператором помимо заключения Компанией договора непосредственно с Туроператором и заключения договора с Туроператором на бумажном носителе. Заказчик осознает и согласен с тем, что согласно закону и обычаев делового оборота допускается заключение договора с Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги на бумажном носителе в электронной форме, или путем присоединения или путем акцепта оферты на сайте Туроператора/поставщика Дополнительной услуги или иными способами, а также допускается заключение договора с Туроператором как напрямую, так и через уполномоченное Туроператором лицо, при этом способы (формы) заключения договора как правило определяются (рекомендуются) Туроператором.

1.4. Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, возникают у Туроператора, так же как и обязанности по оказанию Дополнительной услуги, не входящей в туристский продукт, возникают у третьих лиц, являющихся непосредственными исполнителями (поставщиками). Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор. Оказание Дополнительных услуг, не входящих в туристский продукт, обеспечивает их непосредственный исполнитель. Агент осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта, Дополнительных услуг и иные обязанности, предусмотренные законом и договором, однако самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и размещению и иные услуги, которые бронируются по настоящему договору, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные в связи с оказанием таких услуг.

1.5. 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 Агента. Агент не имеет установленного законом права и технической возможности по проверке наличия или отсутствия у туристов соответствующих ограничений на выезд. Агент не несет ответственности за невозможность совершения туристами поездки в связи с наличием указанных ограничений.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### Агент обязуется:

2.1.1. Предоставить Заказчику информацию: о потребительских свойствах туристского продукта/Дополнительной услуги, отвечающего(ей) указанным в Заявке требованиям Заказчика; 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 совершения путешествия); 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 Заказчика; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о 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 (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); 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 наглядной форме представлена Заказчику при заключении договора, 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 договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии. По требованию Заказчика Агент предоставляет Заказчику информацию о существенных условиях договора, заключенного между Компанией и Туроператором. Информация может предоставляться Заказчику в письменной форме (в том числе путем включения информации в текст настоящего договора и (или) писем (сообщений, материалов) направленных Заказчику) и (или) в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках или описаниях туристского продукта/Дополнительной услуги на экране мониторов или на бумажных носителях и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора или Агента в сети Интернет и (или) с использованием мессенджеров и (или) в устной форме и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Компанией самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ). В целях исполнения указанной обязанности Агент, помимо прочего, предоставил Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. **Совершением бронирования и (или) любых действий по исполнению договора (в том числе – отправкой запросов о предоставлении услуг, перепиской с сотрудниками Агента, обменом документами или информацией, полной или частичной оплатой) Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

2.1.2. Направить в адрес Туроператора/поставщика Дополнительной услуги заявку на бронирование туристского продукта/Дополнительной услуги, соответствующего(ей) потребительским свойствам, указанным в Заявке. По запросу Заказчика представить Заказчику информацию о наличии или отсутствии у Туроператора/поставщика Дополнительной услуги туристского продукта/Дополнительной услуги, соответствующего(ей) потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором условия путешествия. Проинформировать Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта. Соблюдать порядок и сроки необходимых уведомлений и действий, которые установлены принятыми Правительством РФ правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок с момента вступления в силу соответствующих правил.

2.1.3. Передать Туроператору/поставщику Дополнительной услуги полученные от Заказчика денежные средства в порядке и сроки, установленные договором с Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Компанией и Туроператором); предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору/Поставщику Дополнительной услуги. Стороны согласовали, что к таким документам могут быть отнесены в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): распечатка из личного кабинета со статусом оплаты заказа Заказчика, письмо Туроператора/поставщика дополнительной услуги об оплате заявки, справка об оплате на бланке организации и (или) иные документы. Конкретный документ может быть определен исходя из условий работы с конкретным Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги. Стороны согласовали, что размер вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента и (или) прибыли Агента не относятся к информации, предоставление которой обязательно Заказчику в силу закона, а также то, что данная информация может являться коммерческой тайной и относиться к конфиденциальной информации.

2.1.4. Оказывать Заказчику содействие в получении от Туроператора предоставляемых Туроператором документов (в том числе путем получения документов с использованием системы онлайн бронирования Туроператора и пересылки их Заказчику любым способом и (или) размещения документов в личном кабинете Заказчика для самостоятельного получения Заказчиком), равно содействовать в получении документов необходимых для получения Дополнительной услуги.

2.1.5. 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.

2.1.6. Предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Компанией, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта. Заказчик проинформирован, что соответствующая информация предоставляется по состоянию на дату заключения настоящего договора и в последующем может измениться.

2.1.7. С согласия 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.

2.1.8. Направить в адрес поставщика при бронировании Дополнительной услуги заявку на бронирование, соответствующей потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с поставщиком условия и порядок оказания выбранной услуги. Проинформировать поставщика о заключении настоящего договора.

2.1.9. Передать поставщику Дополнительной услуги полученные от Заказчика денежные средства в порядке и сроки, установленные договором с поставщиком (если иной порядок оплаты услуги не предусмотрен договором, заключенным между Компанией и поставщиком услуг); предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика поставщику Дополнительной услуги. Стороны согласовали, что к таким документам могут быть отнесены в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): распечатка из личного кабинета со статусом оплаты заказа Заказчика, письмо поставщика Дополнительной услуги об оплате заявки, справка об оплате на бланке организации и (или) иные документы. Конкретный документ может быть определен исходя из условий работы с конкретным поставщиком услуг. Стороны согласовали, что размер вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента и (или) прибыли Агента не относятся к информации, предоставление которой обязательно Заказчику в силу закона, а также то, что данная информация может являться коммерческой тайной и относиться к конфиденциальной информации.

#### **Агент вправе:**

2.1.10. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Компанией является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим договором, аннулировать бронирование в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору. Агент информирует Заказчика об осуществлении Компанией прав, предусмотренных условиями настоящего договора, в разумные сроки. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ. При этом Агент не вправе отказываться от исполнения договора в случаях, когда такой отказ запрещен законодательством о защите прав потребителей.

2.1.11. Получать от Туроператоров и поставщиков Дополнительных услуг комиссию, скидки и иные формы вознаграждения за реализацию туристского продукта или отдельных услуг и оставить их в своем распоряжении.

2.1.12. 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.

#### **2.2. Права и обязанности Туроператора/Поставщика дополнительных услуг:**

##### **Туроператор и (или) поставщик Дополнительных услуг обязуется:**

2.2.1. Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт/Дополнительных услуг.

2.2.2. Передать через Компанию 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, 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 данного 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. Заказчик проинформирован о том, что условия путешествия и сроки выдачи документов, как правило, определяются Туроператором и Агент, как правило, не может влиять на данные сроки.

2.2.3. 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.

2.2.4. С согласия 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.

##### **Туроператор и (или) поставщик Дополнительных услуг вправе:**

2.2.5. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Туроператором и (или) поставщиком Дополнительных услуг является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим договором, аннулировать заявку в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Туроператор и (или) поставщик Дополнительных услуг вправе (но не обязан) информировать Заказчика об осуществлении Туроператором и (или) поставщиком услуг прав, предусмотренных условиями настоящего договора.

2.2.6. Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после заключения настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором и (или) поставщиком услуг не установлено иное).

#### **5.2.3. Права и обязанности Заказчика:**

##### **Заказчик обязуется:**

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с условиями настоящего договора и приложений к нему.

2.3.2. В указанный Компанией срок предоставить Агенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию, медицинские документы), сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги и (или) указанные в Заявке на бронирование и в настоящем договоре, и (или) в информационных материалах, и (или) затребованные в устной или в электронной форме. Информация о конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления размещена на Сайте и (или) в Заявке и (или) дополнительно сообщается Заказчику в устной или электронной форме. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и (или) Агент Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. В случае бронирования туристского продукта в страну, въезд в которую осуществляется по разрешительным документам (визам, про-визам, электронным разрешениям, медицинским документам и др.), информация о необходимости в получении таких разрешительных документов, в том числе, отражается на Сайте, в личном кабинете Заказчика или направляется на эл. почту. Заключением настоящего договора и (или) совершением любых действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.

2.3.3. Предоставить при заключении договора свои контактные данные, а также контактные данные туристов, в том числе: телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес. Предоставление таких данных Заказчиком необходимо в целях исполнения настоящего договора. Любые действия и согласования, произведенные при использовании контактных данных, предоставленных Заказчиком, считаются действиями, совершенными Заказчиком.

В случае, если Заказчик физическое лицо, он подтверждает, что является дееспособным лицом, достигшим 18 лет.

Заказчик обязан самостоятельно удостовериться в своем праве на выезд за пределы Российской Федерации и выезда с постоянного места жительства, как лица подлежащего мобилизационному призыву.

2.3.4. При заключении договора письменно (в том числе – с использованием Системы бронирования и (или) по электронной почте) сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Агент и Туроператор/поставщик Дополнительной услуги во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информируют Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т. п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- имевшие место в прошлом отказы в выдаче въездных виз, депортация из любой страны, любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на оказание услуг по договору;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами. Агент настоятельно рекомендует Заказчику удостовериться в отсутствии задолженностей у Заказчика и туристов на специализированных сайтах (Агент не имеет обязанностей и полномочий по проверке наличия таких задолженностей);
- установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, препятствующий получению Туристского продукта и/или Дополнительной услуги, 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 загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;
- отсутствие у туристов вакцинации, необходимой для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг, либо недостаточный срок с момента такой вакцинации;
- отсутствие у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы;
- отсутствие у туристов qr-кода;
- 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 бронируемому туристским продуктам/Дополнительной услуге 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. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам/Дополнительным услугам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.3.5. До начала поездки получить передаваемые Компанией или Туроператором или поставщиком Дополнительных услуг документы, необходимые для совершения путешествия/получения Дополнительной услуги (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, 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)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи и/или посредством Личного кабинета. Агент сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов любым из перечисленных способов: по телефону, посредством Личного кабинета 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 или посредством Личного кабинета) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Заказчик обязан осмотреть полученные документы, а в случае наличия в документах недостатков - незамедлительно письменно известить Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и Компанию без промедления об обнаруженных в документах недостатках, неточностях или ошибках, если таковые имеются. Обязанности Заказчика получить и осмотреть документы соответствует установленная законом обязанность Агента по передаче таких документов. Настоящий пункт не нарушает права Заказчика. Туроператор/поставщик Дополнительной услуги и Агент не несут ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Заказчику рекомендуется своевременно уточнять сроки получения документов.

2.3.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Компанией и Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги. Заблаговременно письменно информировать Компанию и Туроператора/поставщика Дополнительной услуги 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/поставщику Дополнительной услуги или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчику рекомендуется незамедлительно письменно обратиться к Агенту и Туроператору/поставщику Дополнительной услуги. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключением договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, телефонах средства размещения и о порядке заселения в средство размещения.

2.3.7. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

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 соблюдать указанные правила 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, медицинские документы). Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

2.3.9. Своевременно покинуть страну временного пребывания в соответствии с условиями путешествия и выданной визы.

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

2.3.11. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, указанных в Заявке на бронирование на обработку и передачу своих персональных данных Агентом, Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

2.3.12. Предоставить подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к договору (подтверждение предоставляется путем совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора, при этом совершение любых действий по исполнению договора приравнивается к подписанию договора).

2.3.13. 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.

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

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

2.3.16. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

2.3.17. Ознакомить указанных в договоре лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику, а также передать указанным в договоре лицам документы, необходимые для совершения путешествия/получения Дополнительной услуги, 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 себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах и получение согласия на обработку персональных данных поименованных в договоре лиц. 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. Заказчик обязывается перед Компанией отвечать за исполнение туристами своих обязательств.

#### **2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия (получения Дополнительной услуги) 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. Обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи.

2.4.4. Обратиться к Агенту 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;

2.4.5. 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;

2.4.6. 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;

2.4.7. 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.

2.4.8. Письменно информировать Компанию, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц. Собирать доказательства недостатков в оказанных услугах способами, не запрещенными законодательством РФ.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

3.1. Заказчик подбирает туристский продукт и (или) Дополнительную услугу на Сайте, получает необходимую и достоверную информацию о туристском продукте и (или) Дополнительной услуге. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на Сайте или на сайте Туроператора в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена Заказчиком у сотрудников Агентства в устной форме и (или) с использованием электронной почты или посредством иных электронных средств связи. Агент не несет ответственность за любые ошибки и неточности в информации, предоставляемой Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги. Информация, предоставляемая Туроператором и (или) поставщиком Дополнительной услуги, размещается

на Сайте «как есть», за исключением случаев необходимости в модификации такой информации (без изменения смысловой нагрузки), если такая необходимость обусловлена техническими особенностями Сайта.

3.2. После выбора туристского продукта или Дополнительной услуги и получения необходимой и достоверной информации, Заказчик заполняет специальную форму в системе бронирования на Сайте в сети Интернет и (или) направляет в адрес Агента Заявку на бронирование туристского продукта или Дополнительной услуги с использованием электронных средств связи (способы бронирования устанавливает Агент). Агент, получив Заявку от Заказчика, высылает Заказчику с использованием электронной формы связи информацию о Заказе и данные для входа в личный кабинет Заказчика. В личном кабинете Заказчика размещается Заказ и информация о статусе Заказа.

3.3. Заказчик обязан при бронировании внести данные в Заказ Системы бронирования, которые должны содержать информацию: - фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, место рождения, серия и номер загранпаспорта, дата выдачи и срок действия загранпаспорта, либо данные общероссийского паспорта при путешествии по территории России; - период и маршрут путешествия; - название и категория средства размещения (Отель), количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров, в том числе период проживания; - тип питания; - необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста, если трансфер и(или) иная перевозка не включена в состав туристского продукта; - при необходимости предоставления ребенку возрастом до 2-х лет отдельного спального места (в Отеле), запрашивается письменно в личном кабинете или в электронной форме, Агент запрашивает возможность оказания данной услуги; - предоставление ребенку до 2-х лет отдельного места на воздушном судне запрашивается Заказчиком письменно в личном кабинете Агента. Агент запрашивает возможность оказания данной услуги у Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и стоимость услуги; - необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг; услуги по дополнительному и добровольному медицинскому и иному страхованию туристов, а также иные, не включенные в стандартный туристский продукт, услуг. - иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту. Заказчик обязан представить Агента при бронировании указанную информацию.

3.4. В случае бронирования туристского продукта с использованием Системы бронирования, в Личном кабинете Заказчика размещается актуальная информация о статусе бронирования (заказа). Личный кабинет является приложением к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

3.5. После бронирования (выбора Заказчиком критериев туристского продукта/Дополнительной услуги и внесения персональных данных туристов) Заявка должна быть оплачена Заказчиком.

3.6. После получения полной или частичной оплаты Заказчиком бронируемого туристского продукта/Дополнительной услуги Агент формирует заявку Туроператору/поставщику Дополнительной услуги для подтверждения формирования туристского продукта/Дополнительной услуги.

3.7. После направления Агента Туроператору/поставщику Дополнительной услуги заявки по формированию туристского продукта, отвечающего выбранным Заказчиком критериям туристского продукта и/или о возможности оказания Дополнительной услуги согласно выбранным Заказчиком критериям, всей необходимой документации, а также персональных данных поименованных в договоре туристов, заявка ожидает подтверждения бронирования у Туроператора/поставщика Дополнительной услуги.

3.8. Туроператор/поставщик Дополнительной услуги сообщает Агента о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг, возможности оказания Дополнительной услуги. Соответствующую информацию Заказчик получает от Агента в Личном кабинете и (или) получает на электронную почту и (или) получает с использованием иных форм связи и (или) по телефону.

3.9. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта и/или Дополнительной услуги, Заявка не подтверждается, в этом случае Туроператор или Агент вправе (но не обязаны) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора и Агента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора, подтверждением Туроператором возможности предоставления туристского продукта и при условии своевременного поступления денежных средств от Заказчика в сроки, установленные настоящим договором (ст. 157 ГК РФ). В случае отсутствия у Туроператора необходимого туристского продукта и отказа Заказчика от предложенного альтернативного туристского продукта, Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и получить возврат денежных средств. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что возврат денежных средств осуществляется Агентом только после осуществления возврата денежных средств Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги. Агент действует за счет Туроператора при отсутствии возврата со стороны Туроператора, не обязан осуществлять возврат денежных средств из собственных средств. Указанные в настоящем пункте положения распространяют свое действие на отношения, возникающие между поставщиком услуг и Заказчиком в связи с бронированием Дополнительной услуги. Цена договора, указанная в Заявке до момента получения Компанией подтверждения бронирования, подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков Дополнительной услуги и может быть изменена в порядке ч. 2 ст. 424 ГК РФ, в том числе в случае внесения изменений в туристский продукт/Дополнительную услугу Заказчиком и/или при существенном изменении курса валют, налогов, сборов, увеличении тарифов и тп.

3.10. Цена договора указывается в Заявке и Личном кабинете Заказчика или направляется электронными средствами связи. 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.

3.11. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком в срок, установленный в настоящем договоре. Агент не бронирует заказ до момента его частичной или полной оплаты. В случае выбора Заказчиком способа оплаты банковской (платежной) картой, Заказчик вводит данные своей платежной карты на стадии заполнения Заказа, при этом денежные средства списываются с карты только после подтверждения возможности оказания услуг по бронированию. Агент, в целях оперативного формирования (бронирования) туристского продукта Туроператором и/или резервирования Дополнительной услуги, вправе осуществить 100% оплату стоимости туристского продукта Туроператору и/или Дополнительной услуги, независимо от того, что Заказчиком туристский продукт и/или Дополнительная услуга был(а) оплачен частично. При этом, Заказчик обязан в течение 3 (трех) дней с момента подтверждения возможности оказания услуг Туроператором и/или поставщиком Дополнительной услуги оплатить полную или оставшуюся стоимость туристского продукта/Дополнительной услуги Агента. В случае, если при отказе Заказчика от туристского продукта/Дополнительной услуги или невозможности его(ее) оказания в связи с обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, внесенная Заказчиком предоплата не покрывает в полном объеме фактически понесенные расходы Агента и (или) Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, Заказчик обязан в течение 3 (трех) дней, с момента получения соответствующего требования Агента, возместить расходы Агента и (или) Туроператора и(или) поставщика Дополнительной услуги в полном объеме. Заказчик уведомлен, что в случае, если оплата Заказа будет произведена несвоевременно или поэтапно (частично) и в случае увеличения стоимости Заказа Туроператором/Поставщиком Дополнительной услуги, Заказчик обязан произвести доплату суммы с учетом возможного изменения курсов валют Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и иных обстоятельств, влияющих на цену Договора. Заказчик проинформирован, что Агент не определяет и не влияет на политику ценообразования в отношении туристских продуктов и/или Дополнительных услуг.

3.12. Заказчик проинформирован, что стоимость туристского продукта окончательно определяется Туроператором только после совершения платежа Заказчиком по настоящему Договору и направления Компанией заявки на бронирование туристского продукта Туроператору.

3.13. Заказчик проинформирован, что стоимость Дополнительной услуги окончательно определяется поставщиком Дополнительной услуги только после совершения платежа Заказчиком по настоящему Договору и направления Компанией заявки на бронирование Дополнительной услуги ее поставщику.



- 3.14. Обязанность по представлению туристского продукта/Дополнительной услуги по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты Заказчиком цены договора (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты) и получения подтверждения формирования туристского продукта Туроператором и/или возможности оказания Дополнительной услуги соответствующим поставщиком. До момента полной оплаты Заказчиком цены договора Агент вправе в любое время отказаться от исполнения договора. Оплатой по договору (полной или частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – Заказчик подтверждает получение информации об основных потребительских свойствах туристского продукта и туристских услуг, в том числе – факт ознакомления Заказчика с описанием туристского продукта и Дополнительной услуги на сайте Агента и (или) Туроператора, с фотографиями средств размещения, с текстовым описанием и с ценой туристских услуг), факт получения данных для входа в Личный кабинет, факт ознакомления с текстом Договора, Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.
- 3.15. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.
- 3.16. Расчеты по договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Агента или путем безналичной оплаты на счет Агента или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем оплаты Заказчиком цены туристского продукта Туроператору/ поставщику Дополнительной услуги напрямую, либо через платежного Агента (платежный сервис). Конкретный способ оплаты согласовывается с Компанией при заключении договора.
- 3.17. Заказчик проинформирован, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Компанией Туроператору или поставщику дополнительных услуг напрямую, либо через иные организации (в том числе через платежных Агентов (платежные сервисы), посреднические Агента, центры бронирования, уполномоченных Агентов Туроператора и т. д.) или иным предусмотренным законом способом.
- 3.18. Агент вправе осуществить оплату Туроператору/поставщику Дополнительной услуги за туристский продукт и/или Дополнительную услугу, согласно ст. 410 ГК РФ, путем зачета денежных средств, оплаченных Компанией ранее, в том числе и зачетом бонусных баллов, начисленных Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги для Агента. Зачет денежных средств подтверждается письменным заявлением в адрес Туроператора/поставщика Дополнительной услуги или бронированием Туроператором туристского продукта и/или бронированием Дополнительной услуги ее поставщиком для Заказчика. При этом согласно ст. 410 ГК РФ, при применении Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги зачета оплаты, достаточно заявления Агента и согласия на зачет от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги не требуется.
- 3.19. Агент вправе оплатить Туроператору/поставщику Дополнительной услуги стоимость туристского продукта/Дополнительной услуги с использованием депозитных средств, размещенных на расчетном счете Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, согласно условиям сотрудничества с Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги.
- 3.20. В случаях, предусмотренных п. 3.18 и 3.19 настоящего Договора, денежные средства, оплаченные Заказчиком, могут не перечисляться Туроператору/поставщику Дополнительной услуги. При этом, во всех перечисленных случаях, обязанность Агента по передаче Туроператору/ поставщику Дополнительной услуги полученных от Заказчика денежных средств считается исполненной соответствующим образом, а расходы Агента считаются понесенными. Агент вправе исполнять обязанности по передаче денежных средств любым не запрещенным законом способом в зависимости от условий работы с конкретным Туроператором/ поставщиком Дополнительной услуги.
- 3.21. Заказчик производит оплату измененных туристских услуг в течение 1 (одного) календарного дня, при условии, что до вылета не менее 14 дней. В противном случае изменения могут быть внесены только после оплаты Заказчиком в соответствии с условиями настоящего договора. Данное положение относится к случаям внесения Заказчиком изменений в туристский продукт и(или) дополнительные услуги.
- 3.22. В случае повышения транспортных тарифов, при введении новых или повышении действующих налогов/сборов, повышении курса национальных валют, недоборе участников группового/экскурсионного тура, определенного условиями договора, изменении Заказчиком критериев туристского продукта/Дополнительной услуги, изменении стоимости туристского продукта Туроператором и/или Дополнительной услуги ее поставщиком и иных обстоятельств, не зависящих от Агента, а также при несвоевременной оплате-доплате Заказчиком стоимости услуг по договору, производится перерасчет стоимости туристского продукта/Дополнительной услуги, в соответствии с правилами Туроператора/Поставщика с доплатой Заказчиком разницы в цене.
- 3.23. При оплате услуг применяются тарифы, действующие на дату заключения настоящего Договора. При доплате за туристский продукт/Дополнительную услугу применяются тарифы, действующие на дату осуществления доплаты, либо на дату изменений критериев туристского продукта и (или) дополнительных услуг.
- 3.24. При оплате туристских услуг (в том числе Дополнительной услуги) Заказчик дополнительно уплачивает ООО «ЭльТур» лицензионное вознаграждение, размер которого составляет до 7% от стоимости туристских услуг/Дополнительной услуги, в отношении которых Заказчик заключил настоящий Договор. Лицензионное вознаграждение Заказчик уплачивает за предоставленное Заказчику право использования Сайта, с помощью которых Заказчиком производится выбор туристских услуг/Дополнительной услуги на основании заключенного пользовательского соглашения, размещенного на Сайте. Конкретная сумма лицензионного вознаграждения определяется в момент, когда окончательная стоимость туристских услуг (в том числе Дополнительной услуги) считается согласованной между Заказчиком и Компанией. В случае если стоимость туристских услуг увеличится в будущем, в том числе в результате изменения характеристик выбранных Заказчиком туристских услуг, лицензионное вознаграждение подлежит увеличению соответствующим образом. Лицензионное вознаграждение не подлежит возврату Заказчику, как в случае отказа Заказчика от туристских услуг, так и в связи с невозможностью оказания услуг, входящих в состав туристского продукта в связи с обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, а также в иных, не зависящих от сторон случаях. В случае если стоимость туристских услуг оплачивается Заказчиком в безналичном порядке, уплата лицензионного вознаграждения осуществляется Заказчиком посредством безналичного перечисления денежных средств в адрес ООО «ЭльТур». В случае если стоимость туристских услуг оплачивается Заказчиком наличными денежными средствами, уплата лицензионного вознаграждения осуществляется Заказчиком посредством передачи ООО «ЭльТур» наличных денежных средств в офисе Агента. Пользование Системой бронирования осуществляется Заказчиком самостоятельно и по своей инициативе. Кроме того, Заказчик, без принуждения и навязывания, поручает Агента оказать дополнительные (не обязательные к предоставлению в силу закона) консультационные, информационные или иные услуги, связанные с бронированием туристского продукта/Дополнительных услуг, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения со стороны Агента. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом, при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг, Агент реализует Заказчику туристский продукт/Дополнительную услугу по цене рекомендованной (установленной) Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги (с учетом Агентского вознаграждения) или (по усмотрению Агента в порядке ст. 421 ГК РФ) по самостоятельно установленной Компанией цене (если самостоятельное определение Компанией цены договора не противоречит договору и законодательству РФ). Предоставление Системы бронирования и дополнительных услуг осуществляется Компанией и ООО «ЭльТур» не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Агента, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Агент (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков Дополнительных услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта/Дополнительной услуги и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации, связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика. Объем и характер услуг определяются Компанией исходя из сложившейся практики работы Агента. Агент не обязан подбирать туристский продукт/Дополнительную услугу, Заказчик самостоятельно осуществляет подбор необходимого ему туристского продукта и/или Дополнительной услуги посредством Системы бронирования. Агент не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или)

их страховщиков. Услуги Агента по сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте/Дополнительной услуге считаются оказанными с момента бронирования Компанией туристского продукта у Туроператора и/или с момента резервирования Дополнительной услуги у ее поставщика и подлежат оплате Заказчиком в порядке ст. 779 ГК РФ с момента оказания таких услуг. При заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Агента и ООО «ЭльТур». К отношениям сторон в части оказания Компанией услуг, указанных в настоящем пункте, могут применяться положения ст. 421 ГК РФ о смешанном договоре.

3.25. В случае исполнения обязанностей по оплате, установленных Договором, с помощью банковской карты, Заказчик обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица. Агент вправе потребовать предоставления Заказчиком оригиналов документов, удостоверяющих личность Заказчика, в случае совершения им платежа с помощью банковской карты. Агент не может запросить оригиналы документов, указанных в настоящем пункте, при условии дистанционной оплаты туристского продукта/Дополнительной услуги. Ответственность за оплату туристских услуг с использованием банковской карты, принадлежащей 3-му (третьему) лицу несет Заказчик. К указанным положениям применяются правила и при оплате туристских услуг Банковской и иной Кредитной организацией. Заказчик вправе при расторжении либо отказе от туристских услуг сообщить в Банковскую или Кредитную организацию, с которой у Заказчика заключен Кредитный договор, предметом которого является выдача средств для приобретения туристских услуг, информацию об отказе от туристских услуг. Указанное сообщение в Кредитную организацию необходимо с целью возможного уменьшения начисления процентов по кредиту либо приостановления к начислению процентов. Заказчик, осуществивший оплату туристских и иных услуг банковской картой, принадлежащей 3-му лицу, обязан проинформировать плательщика (держателя банковской карты) о том, что в случае необходимости изменения или отказа от туристского продукта, данное действие (отказ или изменение) может быть осуществлено только Заказчиком. Дополнительные услуги, предоставляемые Компанией.

3.26. Заказчиком может быть приобретена дополнительная услуга «Приоритетное обслуживание». Данная услуга гарантирует приоритетное обслуживание в социальных сетях и мессенджерах, то есть время ожидания ответа значительно короче среднего времени ожидания. (Важно! кроме обслуживания по телефону и электронной почте). Стоимость услуги составляет сумму в размере 2000 рублей, если Заказчик приобретает данную услугу в момент покупки туристского продукта и/или Дополнительной 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.

3.27. Заказчик может приобрести туристский продукт и/или Дополнительную услугу по акции «Раннего бронирования», как она определена в разделе «Термины и определения» Договора. Заказчик вносит минимальную сумму оплаты за Туристский продукт/Дополнительную услугу, устанавливаемую Компанией на Сайте. Агент после получения минимальной суммы за Туристский продукт/Дополнительную услугу в свою очередь осуществляет бронирование Туристского продукта/Дополнительной услуги. При этом Заказчик обязан произвести доплату стоимости Туристского продукта/Дополнительной услуги с учетом возможного изменения курсов валют Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и иных обстоятельств, влияющих на цену Договора, на дату осуществления окончательной суммы платежа. Размер суммы оплаты за Туристский продукт/Дополнительную услугу по данной акции и срок внесения полной оплаты по Договору устанавливается для каждого Туристского продукта/Дополнительной услуги отдельно и может меняться как до так и после заключения настоящего Договора. В случае отказа Заказчика от Договора, забронированного на условиях акции «Раннего бронирования», по любым основаниям, уплаченная Заказчиком минимальная сумма, но не менее 999 рублей, а также сумма уплаченного лицензионного вознаграждения согласно п. 3.25 настоящего Договора не подлежат возврату, дополнительно у Заказчика возникает обязательство компенсировать Туроператору/поставщику Дополнительных услуг и Агента сумму фактически понесенных затрат за отказ от Туристского продукта/Дополнительной услуги. Данная услуга бронирования считается полностью оказанной и подлежит оплате Заказчиком с момента заключения настоящего Договора. В случае отказа Заказчика от настоящего Договора по любым основаниям, услуга, полученная Заказчиком в рамках акции «Раннее бронирование», считается оказанной в полном объеме, и произведенная оплата за услугу бронирования Туристского продукта и/или Дополнительной услуги не подлежит возврату, о чем Заказчик предупрежден и согласен. Согласование положений настоящего пункта подтверждается подписанием Сторонами Договора.

3.28. Заказчиком может быть приобретена услуга «Визовая поддержка», оказываемая за дополнительную плату, стоимость которой определена сторонами в размере 3000 (три тысячи) рублей на 1 (одного) человека. Услуга включает в себя предоставление Заказчику пакета документов для самостоятельного оформления визы, который высылается по письменному запросу Заказчика посредством электронных форм связи в течение 2-4 рабочих дней после направления запроса Заказчиком, но не ранее даты получения подтверждения о бронировании туристского продукта от Туроператора. Услуга включает в себя помощь в сборе, подготовке и передаче документов в визовый центр либо консульство страны поездки. Агент может отказать в предоставлении услуги Заказчику без объяснения причин при условии полного возврата внесенных средств по оплате данной услуги.

3.29. Для оформления и подачи документов в Визовый центр/Консульство необходимо получить от туроператора документы – ваучер на проживание в отеле, авиабилеты, страховой полис. Указанные документы согласно положению пункта 18 Постановления Правительства РФ N 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», Туроператор обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие) и необходимые для совершения путешествия и оформления визы. В связи с указанным Заказчик предупрежден, что бронирование услуг на ближайшие даты вылета, либо в период, когда Туроператор не может выдать документы для оформления визы, визовая поддержка необходима, в связи с тем что:

1. Для оформления пакета документов на путешествие требуется срок, определенный Туроператором;
2. Для оформления визы государством страны отдыха установлен определенный срок;
3. Документы для поездки и визы туроператор выдает за 24 часа до начала путешествия. Что не позволяет подать документы для оформления визы;
4. Туристические документы, поименованные в настоящем пункте необходимы для оформления визы;
5. В связи с чем Агент рекомендует воспользоваться услугой визовая поддержка.

Электронная виза на территорию Индии оформляется через партнеров Агента. Заказчик согласен на оформление данной визы через партнеров Агента. Стоимость услуги на 1-го туриста стороны согласовывают отдельно, указанная стоимость не входит в туристский продукт и оплачивается дополнительно в момент оформления заказа в Системе бронирования.

3.30. Заказчиком может быть приобретена дополнительная услуга по конкретизации рейса. Данная услуга гарантирует бронирование конкретного рейса авиаперевозки, выбранного Заказчиком, в которую не входит выбор аэропорта и времени вылета/прилета. Стоимость определяется Компанией на Сайте в момент бронирования услуги.

3.31. Заказчиком может быть приобретено добровольное страхование, не включенное в стоимость туристского продукта на условиях, предоставляемых выбранной страховой компанией. В отдельных случаях Агент предлагает Заказчику приобрести страхование, которое обязательно в силу закона.

3.32. Заказчик может приобрести туристский продукт и/или Дополнительную услугу по акции «Тур за XXX рублей», как она определена в разделе «Термины и определения» Договора. Заказчик вносит сумму в размере XXX рублей согласно условиям акции, устанавливаемой Компанией самостоятельно на Сайте. Размер вносимой суммы оплаты за Туристский продукт и/или Дополнительную услугу устанавливается для каждого туристского продукта/Дополнительной услуги отдельно на Сайте. Агент после получения суммы в размере XXX рублей за Туристский продукт/Дополнительную услугу в свою очередь осуществляет бронирование Туристского продукта/Дополнительной услуги. При этом Заказчик обязан произвести доплату стоимости Туристского продукта/Дополнительной услуги с учетом возможного изменения курсов валют Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и иных обстоятельств, влияющих на цену Договора, на дату осуществления окончательной суммы платежа. Срок внесения полной суммы оплаты за Тур/Дополнительную услугу по данной акции составляет не более 2 (двух) календарных дней. В случае отказа Заказчика от Договора, забронированного на условиях акции «Тур за XXX рублей», по любым основаниям, уплаченная

Заказчиком сумма лицензионного вознаграждения согласно п. 3.25 настоящего Договора не подлежит возврату, а также не возвращается сумма фактически понесенных затрат Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и Агента за отказ от забронированного Туристского продукта/Дополнительной услуги, но не менее уплаченной Заказчиком суммы в размере XXX рублей. Данная услуга бронирования считается полностью оказанной и подлежит оплате Заказчиком с момента заключения настоящего Договора. В случае отказа Заказчика от настоящего Договора по любым основаниям, услуга, полученная Заказчиком в рамках акции «Тур за XXX рублей», считается оказанной в полном объеме, и произведенная оплата за услугу бронирования Туристского продукта и/или Дополнительной услуги не подлежит возврату, о чем Заказчик предупрежден и согласен. Согласование положений настоящего пункта подтверждается подписанием Сторонами Договора.

3.33. Заказчиком может быть приобретена Дополнительная услуга перевозки (трансфера), не входящая в Туристский продукт и оплачиваемая Заказчиком дополнительно. Ответственность за оказание дополнительной услуги трансфера несет непосредственно третье лицо, являющееся поставщиком услуги, ответственность Агента ограничивается предоставлением полной и достоверной информации об услуге Заказчику. Конкретный исполнитель (поставщик) дополнительной услуги является третьим лицом, поименованное в ваучере, предоставляемом Заказчиком Компанией посредством электронных средств связи и/или в Личном кабинете, также в ваучере содержатся все подробные условия оказания услуги и/или отказа от них, с которыми Заказчик обязуется ознакомиться и следовать. Агент осуществляет предоставление информации, бронирование услуг трансфера и иные обязанности, предусмотренные законом и Договором, однако самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и иные услуги, которые бронируются по настоящему Договору, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные в связи с оказанием таких услуг. Все претензии по оказанию услуги направляются Заказчиком в порядке раздела 6 настоящего Договора, но в любом случае По общему правилу Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от забронированной услуги трансфера, предупредив об этом Компанию не позднее чем за 36 часов до вылета в страну назначения, в этом случае Заказчик оплачивает Агенту неустойку в размере 1000 (одной тысячи) рублей. В случае отказа Заказчика от забронированной услуги трансфера позднее указанного в настоящем пункте срока, оплаченные денежные средства Заказчику возвращаются за вычетом фактических расходов перевозчика и/или Агента, которые могут достигать 100 % стоимости забронированной услуги. Заказчик проинформирован, что порядок оказания услуги трансфера, в том числе временные рамки для бесплатной отмены бронирования, размер штрафов и тп, у различных перевозчиков могут отличаться. В этом случае сроки для отмены услуг трансфера без взимания штрафных санкций со стороны перевозчика и/или Компанией предоставляются Заказчику на Сайте при осуществлении выбора и бронирования услуги трансфера, а также в Личном кабинете после оплаты. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что ознакомился и согласился с условиями настоящего Договора, в том числе с условиями оказания услуг трансфера и отказа от них, указанных в настоящем пункте, размещенных на Сайте при бронировании услуги трансфера у конкретного поставщика, а также со следующими условиями.

#### **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. МОМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ АГЕНТОМ**

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения сторонами своих обязательств.

4.2. **Заказчик уведомлен, что момент выполнения услуг Агента определен по следующему критерию:**

4.2.1. Бронирование туристского продукта у Туроператора при использовании личного кабинета, принадлежащего Туроператору, и расположенного в системе Интернет или через электронную почту/бронирование Дополнительной услуги у ее поставщика;

4.2.2. Передача данных о критериях туристского продукта Туроператору/ передача данных о критериях Дополнительной услуги поставщику;

4.2.3. Перечисление денежных средств Туроператору, согласно ст. 10.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/перечисление денежных средств поставщику Дополнительной услуги;

4.2.4. Получение от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги: подтверждение о бронировании туристского продукта/Дополнительной услуги, туристских документов (ваучер на проживание, ваучер на трансфер, авиабилеты-маршрутные квитанции, страховой полис и другое). В данных документах указаны критерии туристского продукта/Дополнительной услуги, фамилия и имя туриста. Указанные документы передаются Заказчику только после получения указанных документов от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги. При этом взимание лицензионного сбора за пользование Системой бронирования осуществляется по факту использования Заказчиком Системы бронирования, то есть с момента бронирования Заказчиком туристского продукта/Дополнительной услуги (Формирования Заказа на туристский продукт/Дополнительную услугу) с использованием Системы бронирования.

4.3. **Заказчик уведомлен, что момент выполнения услуг Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги определен по следующему критерию:**

4.3.1. Формирование туристского продукта/Дополнительной услуги для Заказчика (авиаперевозка в страну временного пребывания и из страны временного пребывания, трансфер: аэропорт-отель-аэропорт, проживание в отеле, предоставление медицинского и иного страхования входящего в стоимость туристского продукта или приобретаемого дополнительно, иных дополнительных услуг);

4.3.2. Передача Агенту документов (ваучер на проживание, ваучер на трансфер, авиабилеты-маршрутные квитанции, страховой полис и другое) для последующей передачи Заказчику;

4.3.3. Фактическое предоставление услуг: авиаперевозка в страну временного пребывания и из страны временного пребывания, трансфер: аэропорт-отель-аэропорт, проживание в отеле и иные услуги, предусмотренные Заказом.

4.4. **Заказчик уведомлен, что фактическими затратами Агента являются:**

4.4.1. Агентское вознаграждение Агента, которое выплачивается Туроператором и/или включено в общую стоимость заказа и считается исполненным с момента бронирования туристского продукта/Дополнительной услуги Агентом у Туроператора/поставщика Дополнительной услуги;

4.4.2. Денежные средства, перечисленные Туроператору/поставщику Дополнительной услуги или зачтенные Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги путем зачета денежных средств или баллов Агента.

4.4.3. Денежные средства, полученные за предоставление дополнительных услуг согласно договору;

#### **5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором в части, не противоречащей действующему законодательству. 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.

5.2. 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 поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, обстоятельства непреодолимой силы, в том числе землетрясения, наводнения, цунами, пожар, тайфун, снежный занос, военные действия, специальные военные операции, массовые заболевания или их угроза, введение положения повышенной готовности, забастовки, ограничения перевозок, запрет торговых операций с определенными странами, введение санкций против государств, террористические акты и другие обстоятельства, в том числе связанные с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан). **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 Ростуризма, при отказе Заказчику в выдаче визы, Заказчик помимо возмещения расходов обязуется оплатить стоимость услуг, оказанных ему до получения информации об отказе в выдаче визы.

5.3. 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 до начала путешествия договора 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.

5.4. В случае отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от любых забронированных услуг Заказчик обязан оплатить расходы по исполнению договора. **Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора** (при этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее). Заказчик проинформирован о том, что чартерные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по невозвратному тарифу, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта/Дополнительной услуги или достигать полной стоимости туристского продукта и/или Дополнительной услуги. В случае отказа Заказчика от исполнения договора Агент представляет Заказчику информацию о расходах по организации путешествия/получения Дополнительной услуги согласно информации, полученной от Туроператора или от поставщика Дополнительной услуги. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Агент при исполнении договора может понести расходы по исполнению договора, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов, а также о том, что лицензионное вознаграждение ООО «ЭльТур» за пользование Системой бронирования не подлежит возврату согласно п. 3.24. Договора. Перед заключением договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждается заключением договора и совершением действий по исполнению договора.

5.5. Агент вправе получать вознаграждение от Туроператора и/или поставщика Дополнительной услуги за заключение и исполнение настоящего договора. Сумма вознаграждения Агента, как правило, включена в общую цену договора. Если иное не установлено законом или договором, при отказе Заказчика от исполнения договора или при невозможности Туроператора/поставщика Дополнительной услуги оказать услуги по независимым от сторон обстоятельствам, Агент не теряет право на вознаграждение от Туроператора/поставщика услуг и вознаграждение, на все поименованные сборы Агента взимаемые с Заказчика при бронировании заказа, за реализацию Агентом туристского продукта/Дополнительной услуги, поскольку Агент не отвечает за исполнение Заказчиком сделки, заключенной в интересах Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, и не отвечает за отказ Заказчика от исполнения договора, а также за обстоятельства, при которых стороны не могут исполнить настоящий договор. Кроме того, в случае отказа Заказчика от исполнения договора вознаграждение Агента может быть квалифицировано как фактически понесенные расходы Туроператора. Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при отказе Туроператора от исполнения договора и (или) оказания услуг по договору и (или) при расторжении договора в связи с неказанием или ненадлежащим оказанием услуг Туроператором вознаграждение Агента может быть квалифицировано как убытки Заказчика, отнесенные на Туроператора. При нарушении Туроператором обязательств или отказе Туроператора от исполнения обязательств, Заказчик вправе требовать от Туроператора возмещения убытков в том числе – убытков на сумму вознаграждения Агента.

5.6. Заказчик самостоятельно, по своей инициативе вправе поручить и подписанием настоящего договора поручает Агенту оказать дополнительные (не обязательные к предоставлению в силу закона) консультационные, информационные или иные услуги по бронированию туристского продукта/Дополнительной услуги, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте/Дополнительной услуги. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения со стороны Агента. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом, при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг Агент реализует Заказчику туристский продукт/Дополнительную услугу по цене рекомендованной (установленной) Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги (с учетом агентского вознаграждения) или (по усмотрению Агента в порядке ст. 421 ГК РФ) по самостоятельно установленной Агентом цене (если самостоятельное определение Агентом цены договора не противоречит договору и законодательству РФ), при этом при отказе от таких услуг в отношении Заказчика не наступают какие-либо негативные последствия в связи с отказом Заказчика от дополнительных услуг, в том числе не изменяются условия договора в сторону ухудшения положения Заказчика. Согласно Закону «О защите прав потребителей», заказ и потребление Заказчиком основных услуг по договору не обусловлены заказом и потреблением дополнительных услуг, такие услуги могут быть заказаны вместе или по отдельности на основании данного договора или иных (в том числе отдельных) договоров. Предоставление услуг по бронированию туристского продукта/Дополнительной услуги, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте/Дополнительной услуги, осуществляется Агентом не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Агента, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Агент (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта/Дополнительной услуги и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации, связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика. Объем и характер услуг определяются Агентом исходя из сложившейся практики работы Агента. Агент не обязан подбирать туристский продукт/Дополнительную услугу, Заказчик самостоятельно осуществляет подбор необходимого ему туристского продукта и/или Дополнительной услуги посредством Системы бронирования. Агент не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) их страховщиков. Услуги Агента по подбору туристского продукта/Дополнительной услуги сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте/Дополнительной услуге считаются оказанными с момента бронирования Агентом туристского продукта у Туроператора и/или Дополнительной услуги у ее поставщика. Цена таких услуг Агента может быть равна сумме вознаграждения и дополнительной выгоды Агента по договору с Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги, которые Агент получил (или должен получить) при реализации Заказчику туристского продукта/Дополнительной услуги по настоящему договору, если Агентом не установлена иная цена таких услуг (при заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Агента). Агент вправе (но не обязан) не взимать с Заказчика оплату оказанных Агентом дополнительных услуг по бронированию туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте/Дополнительной услуге в случае надлежащего и полного исполнения условий договора Заказчиком и совершения Заказчиком и (или) туристами поездки на согласованных в договоре условиях (при этом указанная в договоре общая цена договора уменьшению не подлежит, договор считается исполненным). К отношениям сторон в части оказания Агентом услуг, указанных в настоящем пункте, могут применяться положения ст. 421 ГК РФ о смешанном договоре.

5.7. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредставление требуемых документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

- 5.8. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены способами, не запрещенными действующим законодательством РФ (в том числе – путем обмена документами по электронной почте или с использованием иных форм связи, или путем согласия Заказчика с информацией, размещенной в Заявке, в Личном кабинете Заказчика или отправленной Заказчику по электронной почте или с использованием иных способов связи или путем совершения Заказчиком действий, свидетельствующих о принятии Заказчиком измененных условий. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора с учетом предложенных Агентом и (или) Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги изменений может быть приравнено Агентом и (или) Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.
- 5.9. В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Агента или Туроператора/поставщика Дополнительной услуги обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Агент или Туроператор/поставщик Дополнительной услуги вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей турагента или туроператора/поставщика Дополнительной услуги по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Агентом или Туроператором/поставщиком Дополнительных услуг, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.
- 5.10. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком), Агент 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. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь.
- 5.11. 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, Агент вправе потребовать от Заказчика оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесении изменений в условия договора. В этом случае датой совершения аннуляции (внесения изменений) будет считаться дата поступления заявления на указанный Агентом адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Агентом адрес. Агент вправе (но не обязан) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Агент вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.
- 5.12. Особенности изменения критериев Заказа или отказа от Заказа с использованием электронных средств связи (социальных сетей и (или) мессенджеров). В случае принятия Заказчиком решения об изменении критериев Заказа или отказа от Заказа, Заказчик вправе уведомить Агента о принятом решении через Личный кабинет и/или электронные средства связи в следующем порядке: После получения Агентом соответствующего сообщения Заказчика, Агент производит идентификацию Заказчика - Заказчик в сообщении сообщает номер заказа и ПИН-КОД (ПИН-КОД размещается в личном кабинете Заказчика и в верхней части любого транзакционного письма от Агента). В случае отсутствия у Заказчика доступа к электронной почте или личному кабинету, Агент, по просьбе Заказчика, направляет ПИН-КОД в смс на номер телефона, указанный Заказчиком в Системе бронирования. Агент не принимает сообщения об отказе от туристского продукта или изменении критериев туристского продукта через социальные сети и (или) мессенджеры без предоставления Заказчиком ПИН-КОДА.
- 5.13. При необходимости внесения изменений в критерии туристского продукта/Дополнительной услуги, Заказчик от своего имени и/или от имени туристов, направляет заявление на изменение любой услуги, входящей в туристский продукт и(или) об изменении Дополнительной услуги. Заявление на внесение изменений направляется Заказчиком в Личном кабинете и/или иными электронными средствами связи. Изменения услуг осуществляются исключительно после согласования такой возможности с Агентом и Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги.
- 5.14. Заказчик предупрежден, что Туроператор/поставщик Дополнительной услуги вносит изменения в уже забронированный туристский продукт/Дополнительную услугу посредством аннуляции уже забронированного(ой) туристского продукта/Дополнительной услуги с удержанием всех фактически понесенных расходов Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, взимаемых при отмене туристского продукта и(или) Дополнительной услуги. При этом Туроператор и/или поставщик Дополнительной услуги не гарантируют подтверждение нового выбранного Заказчиком туристского продукта/Дополнительной услуги. Подписывая настоящий Договор, Заказчик принимает на себя все риски, связанные с аннуляцией подтвержденного(ой) туристского продукта/Дополнительной услуги и возможным отказом в подтверждении нового туристского продукта Туроператором и/или новой Дополнительной услуги ее поставщиком и согласен с выплатой фактически понесенных расходов, связанных с отказом от забронированного туристского продукта и/или Дополнительной услуги.
- 5.15. При изменении критериев туристского продукта/Дополнительной услуги данные изменения отражаются в Личном кабинете. В любом случае внесение изменений является правом, а не обязанностью Агента и (или) Туроператора/поставщика Дополнительной услуги. При изменении услуг, входящих в туристский продукт/замене туристского продукта/внесения изменений в Дополнительную услугу, Туроператор вправе потребовать дополнительную оплату за указанные изменения. Стоимость этих услуг определяет Туроператор/поставщик Дополнительной услуги, при этом Заказчик вносит оплату за данные изменения.
- 5.16. В случае невозможности Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги осуществить изменение критериев туристского продукта/Дополнительной услуги, ранее согласованные критерии тура/Дополнительной услуги, , отменяются и производится новое бронирование. Заказчику разъяснено, что в большинстве случаев, запрос на изменение услуг, направляемый Туроператору/Поставщику приводит к аннулированию первоначального туристского продукта/дополнительной услуги с взиманием фактически понесенных расходов. Заказчик проинформирован, что Агент не определяет порядок внесения изменений в бронирование услуг у Туроператора/Поставщика, а действует исключительно в соответствии с порядком, установленным Туроператором/Поставщиком.
- 5.17. После того, как Туроператор/поставщик Дополнительной услуги письменно подтвердил возможность изменения критериев туристского продукта/Дополнительной услуги, а также после внесения доплаты, определенной Туроператором, Агентом и/или поставщиком Дополнительной услуги, туристский продукт/Дополнительная услуга считается измененным(ой). При внесении изменений в туристский продукт и (или) в забронированную Дополнительную услугу сторонами дополнительное соглашение не заключается.
- 5.18. 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.
- 5.18.1. Стоимость услуг Агента по внесению изменений в уже забронированный туристский продукт/Дополнительную услугу или в документы относительно участников Тура составляет сумму в размере 3 (трёх) % от стоимости забронированного туристского продукта/Дополнительной услуги, но не менее 500 рублей за одно изменение.
- 5.18.2. Стоимость услуг Туроператора по внесению изменений в туристский продукт Туроператор выставляет самостоятельно в зависимости от характера вносимого изменения.
- 5.18.3. Стоимость внесения изменений определяется поставщиком Дополнительной услуги самостоятельно и предварительно сообщается Заказчику.
- 5.18.4. Стоимость внесения изменений связанных с авиаперевозкой:
- 5.18.4.1. Стоимость замены чартерного рейса на чартерный для туров по России составляет 2 000 рублей с человека за один рейс;
- 5.18.4.2. Стоимость замены чартерного рейса на чартерный по всем остальным направлениям составляет 4 000 рублей с человека за один рейс;

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА, ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего договора.

6.2. Ответственность за качество услуг по договору несет Туроператор/поставщик Дополнительной услуги. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо. Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт (Дополнительной услуги), Туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг, ответственность за оказание Дополнительных услуг несет ее непосредственный исполнитель.

6.3. Агент отвечает перед Заказчиком за исполнение обязанности по предоставлению Заказчику необходимой и достоверной информации (на основании информации, представленной Туроператором и(или) поставщиком Дополнительной услуги), а также иных обязанностей Агента, предусмотренных законодательством РФ и договором.

6.4. Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору. В случае неоказания Дополнительной услуги, бронированной по настоящему Договору, ответственность несет ее непосредственный исполнитель. Агент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора/поставщика Дополнительной услуги на момент бронирования туристского продукта/Дополнительной услуги. Выбор Туроператора/поставщика Дополнительной услуги по договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, Заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о Туроператоре/поставщике Дополнительной услуги (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, сайте Туроператора, сайте поставщика Дополнительной услуги и из иных открытых источников. Агент не несет ответственности за исполнение Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги обязанности по передаче Заказчику необходимых для совершения поездки документов, за сроки передачи документов, установленных Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги, в том числе за передачу документов в срок менее чем за 24 часа до начала путешествия, а также не несет ответственности за нарушение Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги установленных законом или договором сроков передачи документов.

6.5. Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

6.6. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Агент рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору/поставщику Дополнительной услуги, Агенту и представителю принимающей стороны на местах, по телефону, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке. Данная рекомендация (или ее не исполнение Заказчиком) не исключает возможности Заказчика на защиту своих прав любым установленным законом способом, а лишь способствует более оперативному решению вопросов и направлена на дополнительную защиту прав Заказчика и на снижение его неудобств.

6.7. Агент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, в том числе Заказчику не возвращается вознаграждение Агента и (или) вознаграждение ООО «ЭльТур» в связи с бронированием и оформлением туристского продукта и (или) Дополнительной услуги у Туроператора и (или) поставщика Дополнительной услуги, возникшие: - вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора; - в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран; - 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 Агента. 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 невъезда»; - в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда; - вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами; - вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; - вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Заказчика; - вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально бронированный туристский продукт; - в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз) или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или выезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в бронированной гостинице; - вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий и/или проведения специализированных военных операций, массовых заболеваний, угрозу массовых заболеваний, введение положения повышенной готовности, забастовок, ограничений перевозок, введения санкций против государств, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, в том числе связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан, не зависящих от Агента, Туроператора, поставщика Дополнительной услуги и непосредственных исполнителей услуг, либо в случае введения на законодательном или правительственном уровне страны, региона страны, города или иностранного государства запретов на осуществление полетов для туристов/пассажиров; а также при закрытии или ограничении по пересечению государственных границ, как на выезд из России, так и на выезд в Россию и выезд в иностранное государство. - в случае осуществления ошибочного бронирования туристского продукта и (или) Дополнительной услуги и последующего отказа от Договора. Агент не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

6.7.1. В случае неполучения Заказчиком Туристского продукта и/или Дополнительной услуги во всех случаях, указанных в п. 6.7, а также по иным обстоятельствам, не зависящим от Турагента, Турагент не возвращает полученные от Заказчика денежные средства самостоятельно и за свой счет, а осуществляет возврат только после их получения от Туроператора в порядке, установленном действующим законодательством за вычетом всех невозвратных платежей согласно настоящего Договора.

6.8. Агент 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 (бездействия) 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 уведомить Агента о наличии таких заболеваний при заключении договора).

6.9. Агент 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.

6.10. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействия) 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.

6.11. **Особенности услуг, включающих перевозку рейсами особых категорий.** Согласно статистике, рейсы особых категорий иногда отменяются как до начала путешествия (рейсы «туда»), так и в ходе совершения путешествия (рейсы «обратно»). При этом отмены или изменения рейсов особых категорий осуществляются чаще, чем отмены или изменения иных рейсов. Заказчик проинформирован и понимает, что отмена или изменение рейсов особых категорий может повлечь неудобства Заказчика, Заказчик может столкнуться с трудностями при возвращении на территорию Российской Федерации. Заказчик бронирует услуги с данными потребительскими свойствами по своей инициативе и осознает возможные риски наступления последствий, связанных с осуществлением перевозки рейсом особой категории. Заказчик проинформирован, что согласно письмам Росавиации и Ростуризма, перевозка пассажиров на грузопассажирских рейсах не рекомендована. Агент оказывает посреднические услуги, предоставляя Заказчику возможность выбора и бронирования подходящих для Заказчика услуг у туроператоров и иных поставщиков услуг. При этом Агент не является компетентным государственным органом, а потому не имеет прав и полномочий по проверке информации туроператоров, либо по проверке качества услуг туроператоров или качества предложений туроператоров или иных поставщиков услуг, либо по проверке соблюдения туроператорами или иными поставщиками услуг требований законодательства РФ и требований безопасности. Агент не несет ответственности за действия (бездействия) туроператоров. Заказчик внимательно прочитал все указанные выше условия и согласен с ними. Заказчик получил информацию о том, является ли рейс грузопассажирским и (или) входит ли в оплаченный состав услуг перевозка рейсом особой категории, которая связана с повышенным риском отмены поездки или отмены перелета в страну временного пребывания или из страны временного пребывания. Все условия договора полностью Заказчику понятны, Заказчик проинформирован о возможности уточнить всю информацию перед подписанием договора. Все условия договора согласованы с Заказчиком без какого-либо принуждения. Заказчик уполномочен всеми лицами, указанными в договоре и (или) в подтверждении бронирования, на согласие с условиями договора и гарантирует (ручается) что данные лица согласны со всеми этими условиями.

6.12. Агент не несет ответственности вследствие перерасчета цены туристического продукта Туроператором и/или Дополнительной услуги ее поставщиком, связанного с непредвиденным ростом транспортных тарифов (введения топливных сборов или иных сборов поставщиков услуг) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком договора. Агент не несет ответственности в случае, если полная стоимость договора в рублях не была оплачена Заказчиком в день заключения договора, и впоследствии была увеличена Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги, исходя из изменения курса мировых валют, курса Центрального банка Российской Федерации, внутреннего курса Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и правил перерасчета, установленных Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги. Агент действует за счет Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и не обязан производить доплату за собственный счет.

6.13. Агент не несет ответственности за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги, а также за отмену или изменение Дополнительной услуги ее поставщиком и осуществляет Заказчику возврат денежных средств за Тур и/или Дополнительную услугу только после их получения от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги с учетом всех вычетов, установленных настоящим Договором

6.14. Оказание туристских услуг на согласованных сторонами условиях (по согласованной с Заказчиком цене и в согласованном с Заказчиком объеме) входит в сферу ответственности Туроператора, поставщика Дополнительной услуги, Агент не несет ответственности за вносимые Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги изменения или предъявляемые требования. Любые претензии, связанные с изменением Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги условий договора, могут быть предъявлены Заказчиком непосредственно (напрямую) Туроператору/поставщику Дополнительной услуги по адресу, указанному в настоящем договоре, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ – Агент не несет ответственности по таким претензиям.

6.15. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Агенту и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.16. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (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.

6.17. 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.

6.18. 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) Агента. Возмещение дополнительных расходов Заказчика в этом случае Агентом 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 и сборы Агента, согласно условиям настоящего Договора. Заказчик, а также лицензионное вознаграждение ООО «ЭльТур», помимо применения к нему иных предусмотренных законом или договором последствий, обязуется возместить расходы Агента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчиком визового режима, если такие нарушения произошли по вине Заказчика.

6.19. 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. Агент не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Агента, Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.

6.20. Агент не несет ответственность в случае, если Заказчик допустил ошибку в данных или сведениях, представленных Заказчиком Агенту или Туроператору при заключении договора или в ходе исполнения договора. В случае предоставления Заказчиком ошибочных или недостоверных данных, Заказчик, помимо применения к нему иных последствий (действий), предусмотренных законом или договором и при наличии возможности дальнейшего оказания услуг, по требованию Агента или Туроператора и(или) поставщика Дополнительных услуг оплачивает стоимость услуг Агента или Туроператора по внесению изменений в предоставленные Заказчиком данные. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможной цене таких услуг и о возможных последствиях предоставления недостоверных данных и сведений.

6.21. В случае если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или Агентом услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.22. Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора/поставщика Дополнительной услуги. Агент не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет, а осуществляет возврат только после получения денежных средств от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги. Агент не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный Туроператором/поставщиком Дополнительной услуги. Претензии к порядку возврата денежных средств Туроператора/поставщика Дополнительной услуги могут быть направлены Заказчиком непосредственно Туроператору/поставщику Дополнительной услуги. Агент не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств Туроператора/поставщика Дополнительной услуги. Агент может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, однако не несет ответственности за такие решения и действия. **Заказчик проинформирован и согласен с тем, что Туроператор/поставщик Дополнительной услуги устанавливает сроки возврата денежных средств за туристский продукт/Дополнительную услугу по своему усмотрению, может в том числе, но не ограничиваясь: предложить Заказчику перенести денежные средства на депозит и/или предложить альтернативные услуги. Турагент повлиять на указанные действия Туроператора/поставщика Дополнительной услуги не имеет возможности и возвращает денежные средства ТОЛЬКО после их получения от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги.**

6.23. Претензии в отношении Туристского продукта и/или Дополнительной услуги, в том числе при введении на законодательном или правительственном уровне РФ или иностранного государства запретов на предоставление туристских услуг связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничением из-за безопасности граждан и/или в связи с введением санкций в отношении государств, предъявляются Заказчиком непосредственно Туроператору/поставщику Дополнительной услуги в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий либо в иной срок установленный законодательством или Туроператором. В случае наличия обстоятельств, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажора) или при введении запретов и ограничений на законодательном уровне, также в связи с запретами и ограничениями конкретных стран или группы стран (содружеств/объединенных стран), Туроператор/Поставщик Дополнительной услуги может продлить срок предоставления ответа из-за наличия форс-мажорных обстоятельств. Заказчик проинформирован, что Агент не влияет и не может влиять на порядок определения сроков рассмотрения претензий, устанавливаемый Туроператором/Поставщиком Дополнительной услуги.

6.24. Претензии могут быть направлены Агенту (в случае претензий относительно услуг Агента) или Туроператору (в случае претензий относительно услуг, входящих в туристский продукт) или поставщику Дополнительной услуги (в случае претензий относительно забронированной Дополнительной услуги) при помощи электронной формы связи в адрес Агента и в оригинале в адрес Туроператора/Агента или поставщика Дополнительной услуги соответственно.

6.25. Заказчик обязуется в претензии указать банковские реквизиты для осуществления возврата денежных средств или указать иной способ возврата средств. В случае отсутствия в претензии банковских реквизитов или иного способа возврата денежных средств Заказчику, риск невозможности возврата денежных средств несет Заказчик. При оплате услуг с помощью он-лайн платежей, денежные средства возвращаются на карту, с которой была произведена оплата. Данное условие распространяется также на оплату услуг кредитными денежными средствами. Если банковский счет, с которого была произведена оплата, закрыт, в таком случае Заказчик предоставляет информацию о закрытии старого счета и направляет реквизиты нового банковского счета, на который должен быть произведен возврат денежных средств. В случае, если Агент перечислил денежные средства за Туристский продукт/Дополнительную услугу, забронированный(ую) Заказчиком, в адрес Туроператора/поставщика Дополнительной услуги, денежные средства подлежат возврату ТОЛЬКО после поступления возврата за туристские услуги на счет Агента от Туроператора/поставщика Дополнительной услуги.

6.26. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заказе, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Агент рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору/поставщику Дополнительной услуги и представителям принимающей стороны на месте. Данная рекомендация (или ее не исполнение Заказчиком) не исключает возможности Заказчика на защиту своих прав любым установленным законом способом, а лишь способствует более оперативному решению вопросов и направлена на дополнительную защиту прав Заказчика и на снижение его неудобств.

6.27. При рассмотрении споров в суде, применяется законодательство РФ.

6.28. Поставщик Дополнительных услуг является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия заказанных Дополнительных услуг и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику Дополнительных услуг. Агент не несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Дополнительной услуги ее поставщиком, являющимся ее непосредственным исполнителем.

6.29. Агент 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. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Агент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, специализированных военных операций, массовых заболеваний или их угрозы, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов, введения положения повышенной готовности, введения санкций против государств и других обстоятельств, в том числе связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан и других обстоятельств, не зависящих от Туроператора и/или поставщика Дополнительной услуги. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств сторонами по настоящему договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. В случае если такие обстоятельства действуют более 14 календарных дней каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7.2. 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. Агент информирует Заказчика, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемии, военных действий или в связи с проведением специализированных военных операций, или иных обстоятельствах непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Туроператором или поставщиками услуг в том числе Дополнительных может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств Заказчику, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Агент, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Агент действует за счет и поручению третьих лиц (в том числе Туроператора/поставщика Дополнительной услуги), 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 (Агент не несет ответственности за действия таких лиц).

## 8. ВИЗА, МИГРАЦИОННЫЕ ПРАВИЛА И ДОКУМЕНТЫ

8.1. Заказчик, имеющий иностранное гражданство по отношению к гражданству РФ, обязан перед бронированием Туристского продукта самостоятельно уточнить в Консульстве своего Государства или Государстве страны, в которую планируется направиться, о необходимости оформления въездной/выездной визы



для выезда/въезда в/из РФ и въезда/выезда в/из страну отдыха. В том числе получить информацию о разрешительных штампах, отметках, проставляемых в паспорт, и при необходимости самостоятельно оформить необходимые выездные/въездные визы и разрешительные документы.

8.2. Заказчик принимает на себя полную и безоговорочную обязанность в момент бронирования туристского продукта/Дополнительной услуги сообщить Агенту в письменной форме при помощи электронной формы связи о необходимости оформления въездной визы или иной визы для выезда/выезда в страну отдыха или страну, через которую осуществляется транзитная пересадка.

8.3. Заказчик, имеющий визу или разрешение на въезд в страну отдыха, принимает на себя все риски в случае недопуска на регистрацию на рейс, непрохождения пограничного либо паспортного контроля, в том числе и снятия с рейса, как и депортации из страны отдыха.

8.4. Заказчик, путешествующий по дипломатическим и иным паспортам, не имеющим статус общезаграничных паспортов, обязан самостоятельно уточнить в Консульстве Государства страны, в которую планирует направиться, о необходимости оформления въездной/выездной визы для выезда/выезда в/из РФ и въезда/выезда в/из страну отдыха. В том числе получить информацию о разрешительных штампах, отметках, проставляемых в паспорт. Вследствие чего при необходимости самостоятельно оформляет необходимые выездные/въездные визы и разрешительные штампы, поименованные в настоящем пункте Договора.

8.5. При бронировании туристского продукта и/или Дополнительной услуги в страны, требующие наличие въездной визы, в случае, когда Заказчик не оформил визу, Агент вправе просить у Заказчика подтверждение наличия визы, а Заказчик обязан предоставить при помощи электронной формы связи отсканированный общезаграничный паспорт с указанной визой либо отсканированную визу, оформленную отдельно (электронная виза, провиза). Заказчик обязан предоставить визу незамедлительно после запроса, поданного при помощи электронной формы связи от Агента. Заказчик несет самостоятельную ответственность в случае депортации или недопуска на рейс и в других случаях при осуществлении авиаперевозки на любом отрезке маршрута. Виза запрашивается Агентом с целью проверки возможности Заказчика выезда и въезда в страну пребывания согласно самостоятельно оформленной Заказчиком визы. Агент не осуществляет проверку правильности и надлежащего оформления визы. Надлежащее оформление визы для выезда и въезда в страну пребывания по настоящему Договору возложена на Заказчика, который несет самостоятельную ответственность в случае депортации или недопуска на рейс, а также в других случаях невозможности получить туристский продукт и/или Дополнительную услугу. При депортации из страны на любом отрезке маршрута Заказчик несет обязанность оплаты всех государственных штрафов (санкций), оплаты авиаперевозки (перевозки) и других расходов, связанных с депортацией.

8.6. Заказчик сообщает Агенту о месте рождения в отношении граждан, родившихся за пределами территории Российской Федерации/Советского Союза (СССР или республики, относящейся к СССР), и о необходимости самостоятельного получения визы в страну отдыха.

8.7. Заказчик обязан сообщить Агенту о полученном отказе в выдаче визы иностранного Консульства, как при самостоятельном обращении, так и силами иной туристической компании.

8.8. Заказчик предупрежден о необходимости самостоятельного получения транзитных виз в Консульстве страны через которую (ые) осуществляет перелет при стыковочных рейсах, либо прохождения транзитных зон. Заказчик, используя Систему бронирования, определяет самостоятельно маршрут перелета и обязан уточнить в консульстве стран, через которые следует о необходимости оформления транзитных виз. Аналогичные правила применимы и к морскому сообщению между странами.

8.9. Заказчик предупрежден о возможных курортных сборах, туристических налогов/сборов, аэропортовых сборах, которые оплачиваются Заказчиком самостоятельно.

8.10. Заказчик должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка/путешествие. Агент не несет ответственность перед Заказчиком за понесенные им расходы и иные последствия, возникшие вследствие недостоверных, недостаточных или при несвоевременном предоставлении Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора.

8.11. Заказчик отвечает за предоставленные Агенту документы, предназначенные для получения туристского продукта и/или Дополнительной услуги. Заказчик перед бронированием или получением визы в страну отдыха, обязан проверить заграничный паспорт на отсутствие повреждений с целью исключения отказа в выдаче визы в страну пребывания и/или отказа в предоставлении услуг. В случае предоставления документов с повреждениями, Заказчик принимает на себя риск отказа в предоставлении услуг в полном объеме.

8.12. При оформлении визы самостоятельно либо через Агента ответственность за предоставляемые Заказчиком документы, как и за заграничный паспорт и данные в нем (в том числе действительность фото для подачи документов на визу) возложена на Заказчика. Необходимо учитывать, что фотография, прилагаемая для оформления визы, должна быть сделана незадолго до подачи документов.

8.13. Агент, напоминает Заказчику о необходимости самостоятельной проверки срока действия заграничного паспорта и наличия визы (в случае путешествия в страны, где она необходима), в том числе транзитной. Проверка срока действия паспорта должна быть осуществлена до приобретения туристского продукта и/или Дополнительной услуги.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Агент осуществляет заключение (изменение) договора с использованием электронной формы связи или путем размещения договора в Личном кабинете Заказчика на Сайте или путем отправки и подписания Заказчику на контактный номер телефона и/или адрес электронной почты. Заказчик уведомлен и согласен на подписание договора и/или дополнительного соглашения путем ввода код-пароля полученного на контактный номер телефона. 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. Заказчик обязуется соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи, контролировать доступ к своей электронной почте, телефону, мессенджерам, иным данным. Агент не несет ответственности за использование учетных данных Заказчика третьими лицами. Получение Агентом сообщений, отправленных с использованием контактных данных Заказчика, приравнивается к получению таких сообщений от Заказчика на бумажном носителе и подписанных Заказчиком собственноручно, лицо, подписывающее электронный документ, считается определенным. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Агентом) равнозначен договору, подписанному собственноручной подписью Заказчика. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом). Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе, полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и принятия его условий в полном объеме, 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. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления 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. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.

9.2. Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями договора, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;
- о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана (в том числе – о наличии необходимых документов, штампов, разрешительных отметок, виз), Заказчик подтверждает наличие у него необходимых документов для выезда с территории России и выезда на территорию иностранных государств. Предоставляемые туристские услуги пригодны для потребления Заказчиком. Заказчик обязуется иметь необходимые для пользования услугами документы. Агент 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 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств 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 наличия у ребенка собственного заграничного паспорта;
- о необходимости наличия с собой наличных денежных средств в размере, установленном органами страны (места) временного пребывания;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты;
- об особенностях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; об условиях проживания и питания в месте размещения, о порядке предоставления экскурсий; о том, что в непосредственной близости от отеля могут производиться строительные и иные работы, о том, что отдельные работы, не нарушающие оговоренные в договоре условия размещения туристов, могут производиться на территории отеля – данные обстоятельства не являются нарушением условий договора, о необходимости в целях исполнения предусмотренной законом обязанности по обеспечению личной безопасности хранить ценные вещи в сейфах гостиниц, отелей или иных средств размещения;
- о правилах поведения во время туристической поездки; о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия; о рисках связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, о возможных ограничениях и последствиях таких ограничений, в том числе о необходимых документах, справках, разрешениях; о возможном помещении на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в Россию или в ходе путешествия; о возможной отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки, о том что в ряде случаев поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий или их угроз предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки. Агент не несет ответственности за такие решения или действия поставщиков (туроператора), а также за оказание услуг поставщиками услуг, туроператорами. Решение о заказе услуг принимается Заказчиком самостоятельно с учетом всех перечисленных выше факторов;
- о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ (Заказчик ознакомлен с текстом Правил);
- о необходимости приобретения медицинской страховки у Агента, Туроператора либо туристом самостоятельно (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), в том числе о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования, о страховщике;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
- о том, что на сайте и в информационных материалах Агента указаны предварительные ориентировочные, возможные цены на туристские продукты, о том, что такие цены в ряде случаев предоставляются третьими лицами с использованием программного обеспечения третьих лиц, в связи с чем у Агента отсутствует возможность проверять достоверность данных цен и наличия услуг по соответствующим ценам, о том, что фактические цены на туристские продукты могут отличаться от цен, указанных в рекламных и информационных материалах, при этом предусмотренные законом права Заказчика обеспечиваются указанием цены конкретного туристского продукта/Дополнительной услуги при подтверждении бронирования туристского продукта/Дополнительной услуги.

9.3. В связи с тем, что в туристский продукт, как правило, входит перелет чартерным рейсом, Заказчику рекомендуется воспользоваться своим правом уточнять у Агента, Туроператора, поставщика Дополнительной услуги, представителя принимающей стороны (в том числе накануне до вылета) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействие) перевозчика или Туроператора или поставщика Дополнительной услуги.

9.4. Заказчик уведомлен о том, что в случае, нарушения ребенком дисциплины и правил поведения в лагере, таких как:

- распитие спиртных напитков, хулиганские действия в отношении других отдыхающих в лагере детей и нанесение ущерба оборудованию и территории места отдыха (лагерь), администрация лагеря имеет право применить наказание в виде трудовой занятости по благоустройству территории и помещений лагеря, а при повторном нарушении, администрация оставляет за собой право на возвращение ребенка домой.
- в случае, если по вине ребенка будет нанесен ущерб оборудованию лагеря или его территории, то Заказчик обязуется оплатить по требованию Турагента расходы, связанные с восстановлением оборудования или территории лагеря.
- в случае, если лицо, представляющее интересы ребенка, предоставит заведомо ложную информацию о состоянии здоровья ребенка, и вследствие чего произойдет ухудшение здоровья самого ребенка или других детей, проживающих в этот период, то все расходы, связанные с данным медицинским обслуживанием, как самого ребенка, так и других детей будут отнесены на счет Заказчика тура.
- в случае, если ребенок систематически нарушает правила поведения в лагере, то администрация может принять решение о возврате ребенка домой.
- в случае, если ребенок нарушает законы страны пребывания, то все расходы по вызову родителей или представителей ребенка в страну пребывания и представления интересов несовершеннолетнего ребенка происходит за счет полномочных представителей несовершеннолетнего туриста. Турагент не отвечает за противоправные поступки ребенка и не может являться его полномочным представителем в государственных органах страны пребывания.
- все расходы на восстановление нанесенного ущерба или порчу оборудования лагеря, в том числе и расходы по возвращению ребенка домой раньше срока и все неустойки, связанные с досрочным возвращением оплачивают полномочные представители ребенка, т.е. Заказчик подписавший договор в пользу несовершеннолетнего.

9.5. Заключение настоящего договора Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о рекомендуемых сроках подачи документов для получения визовой 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) Агента – 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 также все сборы Агента согласно условиям Договора, 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.

9.6. Заказчику настоятельно рекомендуется 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).

9.7. 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 и/или Дополнительной услуги на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Заказчика и по его требованию.

9.8. Заказчик проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязательства Агента считаются исполненными, а услуги Агента - оказанными с момента исполнения Агентом обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что Агент является посредником и не оказывает услуги по перевозке и размещению (оказание таких услуг обеспечивает Туроператор и/или поставщик Дополнительной услуги). Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Заказчиком оплат в связи с прекращением деятельности Туроператора или иного поставщика услуг, а также в связи с невозможностью оказать услуги в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования Заказчика об отзыве платежа, осуществленного Агенту, по причине исполнения Агентом установленных законом и договором обязанностей турагента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг турагента) на момент прекращения деятельности Туроператора или иного поставщика услуг и (или) на момент опротестования операции Заказчиком. Заказчик выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении Агента (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить Агенту убытки или повлечь расходы Агента или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета Агента) в случае исполнения Агентом своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, Агент и банк в последующем вправе обратиться с иском к Заказчику о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

9.9. Заказчик проинформирован о том, что деятельность Агента регулируется специальным туристским законодательством (Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ» и подзаконными актами), а кроме того обязательствами к применению разъяснениями высших судебных инстанций, в том числе Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» согласно пункту 50 которого: «применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»), а также согласно пункту 48 Постановления, «разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов); по сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, пункта 1 статьи 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала). В случае возникновения споров о предоставлении услуг посредниками уплачиваемое им потребителями комиссионное вознаграждение, исходя из вышеназванных статей и статьи 15 ГК РФ, может рассматриваться как убыток потребителя, отнесенный на основного исполнителя (изготовителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера)».

9.10. Заказчик подтверждает, что посещение мест религиозного почитания и объектов религиозного назначения не является основной целью поездки. Заказчик и туристы не являются паломниками, а поездка не является паломнической.

9.11. Действия Агента не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Агент не является платежным агентом.

9.12. Стороны настоящего договора обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Российской Федерации, в том числе в части антикоррупционных запретов в отношении коммерческих сделок с государственными 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.

9.13. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года. 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 типовом договоре 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.

## 10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

Агент

Общество с ограниченной ответственностью «ЭльТур» (сокращенное наименование ООО «ЭльТур») \_\_\_\_\_  
Место нахождения: 141501, Московская область, г. Химки, пр-т Мельникова, д. 25, оф. 63  
Почтовый адрес: 141501, Московская область, г. Химки, пр-т Мельникова, д. 25, оф. 63  
Тел./Факс: 8(495)66-5050-6, +7(926)480-88-86 e-mail: sunmar.agent@mail.ru  
Сайт в сети Интернет: www.tour-sunmar.ru

Паспорт: \_\_\_\_\_  
Выдан: \_\_\_\_\_  
Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Агент

Режим работы: ПН-ПТ с 11:00 до 19:00 по предварительной записи, СБ по предварительной записи,  
ВС выходной  
Р/с: 40702810200001048925 в ООО "Банк Бланк"  
ИНН 5047242886 КПП 504701001 БИК: 044525801 к./с.: 30101810645250000801

С условиями бронирования тура, предоставления туристских услуг и правилами продажи туристских путевок, ознакомлен.  
Связанные с ними обязательства на себя принял.

Я уполномочен(а) выступать от имени туристов.

Ген. директор Панфилова И.Т. \_\_\_\_\_

#### ГАРАНТИИ ЗАКАЗЧИКА:

- 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.
  - Я согласен на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала оказания услуг.
- Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.
- С информацией о санитарно-эпидемиологической обстановке ознакомлен, о возможных последствиях предупрежден, решение о заказе услуг принял с учетом возможных рисков и по своей инициативе.
  - С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен.
- Подтверждаю наличие у меня всех необходимых документов для выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранного государства.
  - Информацию о туроператоре и сведениях о финансовом обеспечении туроператора получил.
  - На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.
- 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 о наличии или отсутствии медицинской страховки и страховки 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);
  - Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах лиц, указанных в договоре и Приложениях к нему;
- Я согласен на получение рекламной и иной информации, в том числе – информации об акциях и предложениях Агента и Туроператора, а также их партнеров по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, а также почтовых отправлений и иными способами.
- Подтверждаю, что ознакомлен с информацией о необходимости наличия вакцинации, а также о наличии qr-кода и (или) результатов ПЦР-тестирования.

## ПРИЛОЖЕНИЕ К ДОГОВОРУ № 1

### СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ:

\_\_\_\_\_  
Страна: \_\_\_\_\_  
Город/курорт \_\_\_\_\_  
Отель : \_\_\_\_\_  
Категория номера: \_\_\_\_\_  
Тип размещения: \_\_\_\_\_  
Питание: \_\_\_\_\_  
Период пребывания: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
Стоимость туристского продукта составляет \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_).  
Категория средства размещения и номера предоставляется в личном кабинете.

### СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЗАКАЗЧИКУ

\_\_\_\_\_  
Общая стоимость дополнительных услуг составляет \_\_\_\_\_. Сервисный сбор составляет \_\_\_\_\_.

Примененные скидки: \_\_\_\_\_. Итоговая стоимость туристского продукта и дополнительных услуг составляет \_\_\_\_\_).

### 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 указанным 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, если денежные средства страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточным. 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 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

бездолжно 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 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 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 основания, указанного 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 сумме 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; 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 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.

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

#### 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. Заказчик подтверждает, что владеет такой информацией и имеет на руках документы, необходимые для выезда с территории РФ и выезда на территорию иностранного государства.
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	Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором.



Информация, доведенная до Заказчика	Да, Информация
договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера	Да, указана в тексте договора и 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, возвращения 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 связанные 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 (номерах 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 подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

АГЕНТ

ЗАКАЗЧИК

## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим я, являясь Заказчиком туристских услуг, входящих в состав туристского продукта и/или Дополнительной услуги, и уполномоченным представителем лиц (туристов), указанных в договоре и приложениях к нему, даю согласие Агенту и его уполномоченным представителям на обработку моих данных и данных лиц (туристов), содержащихся в Заявке: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство, серия, номер паспорта, иные паспортные данные, указанные в паспорте; адрес проживания и регистрации; домашний и мобильный телефон; адрес электронной почты; а также любых иных данных, относящихся к моей личности и личности лиц, указанных в Заявке, в объеме необходимом для реализации и предоставления туристских услуг, в том числе входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, и/или Дополнительной услуги, оказываемой ее исполнителем, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с моими персональными данными и данными лиц указанных в Заявке, включая (без ограничений) сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых других действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу (в том числе трансграничную) этих персональных данных Туроператору и третьим лицам, поставщику Дополнительной услуги – партнерам Агента и Туроператора. Обработка персональных данных осуществляется Агентом, Туроператором, поставщиком Дополнительной услуги и непосредственными исполнителями услуг в целях исполнения настоящего договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)). Настоящим я подтверждаю, что переданные мной Агенту персональные данные являются достоверными и могут обрабатываться Агентом и его уполномоченными представителями. Настоящим я даю свое согласие Агенту и Туроператору/поставщику Дополнительной услуги направлять мне электронные письма/информационные или рекламные сообщения на указанный мной адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, а также даю согласие на обработку своих персональных данных в указанных целях. Настоящим я подтверждаю наличие у меня полномочий на предоставление персональных данных лиц, указанных в Заявке, и принимаю на себя обязательство возместить Агенту любые расходы, связанные с отсутствием у меня соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

Я согласен (на) с тем, что текст данного мной по собственной воле, в моих интересах и в интересах лиц, указанных в Заявке, согласия на обработку персональных данных хранится в электронном виде в базе данных и/или на бумажном носителе и подтверждает факт согласия на обработку и передачу персональных данных в соответствии с вышеизложенными положениями и беру на себя ответственность за достоверность предоставления персональных данных. Настоящее согласие дается на неопределенный срок и может быть в любой момент отозвано мной, а в части, касающейся конкретного лица, субъекта персональных данных, указанного в Заявке, указанным лицом, путем направления письменного заявления в адрес Агента и Туроператора/поставщика Дополнительной услуги по почте.

Адрес Агента и Туроператора/поставщика Дополнительной услуги указан в настоящем договоре и приложениях к нему. Настоящим я подтверждаю, что мои права, как субъекта персональных данных, мне разъяснены Агентом и мне понятны. Настоящим я подтверждаю, что порядок и последствия отзыва настоящего согласия мне разъяснены Агентом и мне понятны.

Адрес Заказчика, паспортные данные Заказчика указаны Заказчиком при заключении договора. Заказчик представляет данные субъектов персональных данных, указанных им при бронировании, и гарантирует согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных на основании полномочий, полученных от субъектов персональных данных (Заказчик гарантирует наличие таких полномочий).

Настоящим я заявляю о согласии на распространение моих персональных данных в целях исполнения настоящего договора, а также при размещении моего отзыва на официальном сайте Агента или в социальных сетях в профиле Агента. Доступ к моим персональным данным, указанным ниже, разрешён неограниченному кругу лиц. Распространяемые данные: фамилия, имя, отчество, город проживания, цветное цифровое фотографическое изображение. Сведения об информационных ресурсах, посредством которых будут осуществляться предоставление доступа неограниченному кругу лиц и иные действия с персональными данными субъекта персональных данных: сайт Агентства и социальные сети Агентства. Фамилия имя и отчество, контактная информация субъектов персональных данных, сведения об операторе персональных данных, о его сайте в сети Интернет указаны в договоре. Настоящее согласие дается на неопределенный срок и может быть в любой момент отозвано мной, а в части, касающейся конкретного лица, субъекта персональных данных, указанного в Заявке, указанным лицом, путем направления письменного заявления в адрес Агента по почте.

Заказчик согласен на получение рекламной и иной информации, в том числе – информации об услугах Агента, Туроператора/поставщика Дополнительной услуги и их партнеров по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, а также почтовых отправлений и иными способами.

## **РАСПИСКА О ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОТСУТСТВИИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АГЕНТА ЗА ИЗМЕНЕНИЕ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ ОБСТАНОВКИ**

Настоящим я 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. Я понимаю, что информация предоставляется мне турагентом (посредником) на основании информации, представленной туроператором (исполнителем) по договору. 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; 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 выезда 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; 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 турагента; 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 турагента и (или) туроператора и(или) поставщика Дополнительной услуги, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или выезда 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) турагента и не является нарушением условий договора со стороны турагента, в связи с чем турагент не возмещает убытки (расходы), связанные с обстоятельствами, указанными в настоящей расписке.

От каких-либо претензий, связанных с возможным ухудшением санитарно-эпидемиологической ситуации, я отказываюсь. Я принимаю решение о путешествии под свою ответственность, проанализировав все возможные неблагоприятные последствия такого решения. Услуга турагента по бронированию туристского продукта является безопасной. Услуги по перевозке и размещению и иные туристские услуги оказываются не турагентом, а иными лицами (туроператором и (или) поставщиками услуг), турагент осуществляет реализацию таких услуг на основании предложений туроператора (исполнителя) или иного поставщика услуг. Туроператор (исполнитель) или иные поставщики услуг в установленных законом случаях и в установленных законом пределах обязуются обеспечивать безопасность оказываемых 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, выезда 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, введение санкций 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.

АГЕНТ

ЗАКАЗЧИК

#### **АКТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ АГЕНТА**

Заказчик и Агент подтверждают, что Агент надлежащим образом и в полном соответствии с условиями договора оказал информационные и (или) консультационные или иные дополнительные услуги, а также исполнил обязанности турагента предусмотренные законом и договором. Результаты оказанных Агентом услуг, а также исполнения обязательств турагента Заказчиком получены. Заказчик не имеет к Агенту претензий по качеству услуг Агента и по исполнению обязательств Агента. Дальнейшее оказание туристских услуг по договору (в том числе услуг по перевозке и размещению) обеспечивается Туроператором и/или поставщиком Дополнительной услуги. При отсутствии письменных возражений Заказчика по тексту Акта в течение 10 дней с даты составления Акта, Акт считается принятым Заказчиком без возражений. При заключении договора в электронной форме подпись Заказчика на Акте не обязательна, логин, пароль, номер телефона или адрес электронной почты Заказчика считаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Отсутствие Акта или отсутствие подписи Заказчика на Акте не является доказательством отсутствия оказания услуг по договору или доказательством ненадлежащего оказания услуг, Агент вправе подтверждать оказание услуг любыми допустимыми по закону способами.

АГЕНТ

ЗАКАЗЧИК