

ДОГОВОР № _____ о реализации туристского продукта

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ГРУППА КОМПАНИЙ СПЕКТРУМ» (ООО «ГРУППА КОМПАНИЙ СПЕКТРУМ»), зарегистрированное в Едином федеральном реестре туроператоров за № РТО 025484, адрес места нахождения: 125009, г. Москва, ул. Большая Дмитровка, д.23 стр.1, в лице Президента Конколь Евгении Борисовны, действующей на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Исполнитель», с одной стороны, и _____, в дальнейшем именуемый(ая) «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили договор о нижеследующем:

Термины и определения

«Туристский продукт» - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

«Туристские услуги», «Услуги», «Отдельные услуги» - услуги по перевозке, размещению, экскурсионные и иные услуги.

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

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

«Документ(ы)» - прилагаемые к настоящему договору и являющиеся его неотъемлемой частью изменения, дополнения, приложения и дополнительные соглашения, совершенные в письменной форме, подписанные и заверенные сторонами.

«Авиаперевозка» - оказание услуг (совершение определенных действий) пассажиру воздушного судна (далее - «ВС») на основе договора воздушной перевозки, понимаемого в терминах пункта 1 статьи 103 Воздушного кодекса РФ с учетом положений главы 40 Гражданского кодекса РФ.

«Авиабилет» - единый перевозочный документ установленного образца, выдаваемый туристу и оформляющий передачу (продажу) права на авиаперевозку отдельно от прав на комплекс остальных туристских услуг для исполнения, удостоверенного авиабилетом договора воздушной перевозки туриста и его багажа в место(а) осуществления тура.

«Заказчик туристского продукта», «Турист», «Туристский продукт» - указанные понятия у потребляются в соответствии с основными понятиями, приведенными в статье 1 Федерального Закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее по тексту - Закон).

«Туристский ваучер» - документ, устанавливающий право туриста(ов) на трансфер, размещение и экскурсионную программу в стране временного пребывания.

«Сопроводительные документы» - туристские ваучеры, проездные документы, памятки, программы путешествия и т.д. необходимые туристу для совершения путешествия.

«Поставщики услуг» - отели/средства размещения, рестораны, музеи, экскурсионные бюро и другие организации, предоставляющие услуги, с которыми у Принципиала имеются договорные отношения.

«Сайт Принципиала» - информационный ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу: www.spectrum.ru, сайты 2-го уровня.

«Заявка (лист бронирования)» - бланк предварительного заказа турпродуктов, в котором Заказчик определяет конкретный перечень услуг, их объем, количество и качество.

Установленные настоящим разделом термины в тексте договора и документов применяются без кавычек и могут начинаться как с заглавной, так и с прописной буквы.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика на условиях и в сроки, установленные настоящим договором, реализовать Заказчику комплекс туристских услуг по перевозке и размещению (далее - «туристский продукт»), а также отдельных услуг, в том числе консультационных и иных услуг, а Заказчик принять и оплатить указанный туристский продукт и иные отдельные услуги.

1.2. Информация о туристе/туристах, а также характеристики и потребительские свойства туристского продукта и иных отдельных услуг указываются в заявке на бронирование и (или) подтверждении бронирования (подтверждении заявки, ваучере) (Приложение № 1 к договору), которая является неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. В комплекс туристских услуг могут входить: услуги по размещению; услуги по перевозке, трансфер; экскурсионные услуги; медицинское страхование, страхование расходов, вознивших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей; содействие в оформлении въездной визы; иные отдельные услуги, указанные в Заявке.

1.4. Исполнитель предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт и иных отдельных услуг. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами - перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Предоставить Заказчику туристский продукт и/или иные отдельные услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору.

2.1.2. Осуществить мероприятия по подбору, бронированию и оплате туристского продукта и/или иных отдельных услуг, соответствующего характеристикам, указанным в заявке на бронирование.

2.1.3. Предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта и/или иных отдельных услуг, а также информацию, предусмотренную заявкой на бронирование (Приложение № 1 к Договору).

2.1.4. Оказать все услуги, входящие в туристских продукт и/или иные отдельные услуги, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Исполнителем возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком.

2.1.5. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на услуги, входящие в туристский продукт и/или иные отдельные услуги (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия. В случае если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации, не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал договора, документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в туристский продукт и/или иные отдельные услуги, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.1.6. В случае задержки, изменения даты, замены воздушного судна, отмены вылета туристов и других непредвиденных обстоятельств, а также в случае изменения условий и стоимости тура незамедлительно проинформировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах.

2.1.7. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.8. 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.

2.1.9. Информировать Заказчика о возможности добровольного страхования от невыезда в случае отмены поездки. Все потери, связанные с отказом от туристского продукта и/или иных отдельных услуг, и попадающие под страховой случай, компенсируются страховой компанией;

2.1.10. Своевременно информировать Заказчика о том, что соблюдение указаний Исполнителя и иные обстоятельства, зависящие от Заказчика/туриста, могут снизить качество туристского продукта и/или иных отдельных услуг, или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, и/или иных отдельных услуг, если Исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта не был поставлен Заказчиком в известность о конкретных целях туристского продукта и/или иных отдельных услуг, необходимых Заказчику.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. Приостановить исполнение обязательств 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.

2.2.2. Анулировать бронирование в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору.

2.2.3. Запрашивать у Заказчика документы и сведения в объеме, необходимом для оформления и реализации туристического продукта и/или иных отдельных услуг.

2.2.4. Предложить Заказчику альтернативный туристский продукт и/или иные отдельные услуги, если отсутствует возможность реализации выбранного туристского продукта и/или иных отдельных услуг.

2.2.5. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в туристский продукт или иную отдельную услугу.

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

2.2.7. Оказывать Заказчику услуги по подбору туристского продукта и иных отдельных услуг, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте, отдельной услуге. Данные услуги оказываются по согласию Заказчика. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг и последствия отказа от таких услуг.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора Исполнителя в соответствии с разделом 4 договора.

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

2.3.3. В установленный Исполнителем срок предоставить Исполнителю комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, общегражданский паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Исполнителем и (или) указанные в Заявке на бронирование и (или) затребованные в устной форме. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их предоставления Заказчик уведомляется при заключении настоящего договора в устной форме или путем включения перечня и сроков предоставления таких документов в Заявку на бронирование. По требованию Исполнителя Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает согласие на предоставление соответствующих сведений.

- 2.3.4. При заключении договора письменно довести до сведения Исполнителя информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия. Исполнитель во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информирует Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, могут относиться: различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.), имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран, 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.
- 2.3.5. 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 и/или иным отдельным услугам 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.
- 2.3.6. Не позднее 24 часов до начала путешествия получить передаваемые Исполнителем документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт) и/или иных отдельных услуг. К таким документам могут относиться: 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 с использованием электронной формы связи или в офисе Исполнителя. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Исполнителя без промедления об обнаруженных в документах недостатках, неточностях или ошибках, если таковые имеются.
- 2.3.7. Своевременно прибыть к месту начала оказания услуг. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Исполнителем. Заблаговременно письменно информировать Исполнителя в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время, или приехать позднее изначально указанного в документах времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или Исполнителю, или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется немедленно письменно обратиться к Исполнителю. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по оплате цены договора в полном объеме. Заключением договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Исполнителя и о порядке заселения в средство размещения.
- 2.3.8. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
- 2.3.9. 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). Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Исполнителю наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.
- 2.3.10. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
- 2.3.11. Своевременно покинуть страну временного пребывания в соответствии с условиями путешествия и выданной визы.
- 2.3.12. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- 2.3.13. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
- 2.3.14. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания.
- 2.3.15. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.
- 2.3.16. Незамедлительно письменно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны, о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.
- 2.3.17. Передать туристам документы, необходимые для совершения путешествия.
- 2.3.18. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, на обработку и передачу персональных данных Исполнителю для исполнения договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).
- 2.3.19. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в приложениях к договору (подтверждение предоставляется путем подписания договора и приложений или совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора, при этом совершение любых действий по исполнению договора приравнивается к подписанию договора).
- 2.3.20. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средство размещения и не входящие в туристский продукт.
- 2.3.21. Ознакомить указанных в договоре и Приложении лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику, в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. 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 Исполнителем отвечать за исполнение туристами своих обязательств.
- 2.4. Заказчик вправе:
- 2.4.1. Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с договором.
- 2.4.2. Обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи.
- 2.4.3. Получить необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды.
- 2.4.4. Иметь свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.
- 2.4.5. Обратиться к Исполнителю 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 Исполнителя.
- 2.4.6. Предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Исполнителя, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.
- 2.4.7. Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.
3. УСЛОВИЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ УСЛУГ
- 3.1. Заявка на приобретение туристского продукта и/или иных отдельных услуг оформляется в письменном виде (заявка на бронирование может оформляться на бумажном носителе или любым способом с использованием электронной формы связи). Все иные услуги, не указанные в заявке и не оговоренные в документах, не являются предметом настоящего договора.
- 3.2. Исполнитель на основании полученной заявки на бронирование информирует Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней о возможности оказания услуг по реализации туристского продукта и/или иных отдельных услуг, бронированию и оплате заказанных услуг. Соответствующую информацию Заказчик получает в офисе Исполнителя, либо по телефону. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта Исполнитель вправе (но не обязан) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт.
- 3.3. После подтверждения заявки Исполнитель выставляет Заказчику счет на оплату. Обязанность Исполнителя по предоставлению туристских услуг, согласно заявке, возникает после полной оплаты Заказчиком счета в установленный срок.
4. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ
- 4.1. Цена договора указывается в заявке, подтверждении бронирования и (или) в туристской путевке.
- 4.2. Заказчик обязан при оформлении заявки на бронирование внести авансовый платеж в размере не менее 50% от общей стоимости турпродукта и /или иных отдельных услуг, если иное не указано в заявке, договоре или приложениях к нему.
- 4.3. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком в установленный Исполнителем срок, указанный в подтверждении бронирования. По требованию Исполнителя Заказчик обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.
- 4.4. Цена договора не является твердой: в случае, если цена договора не оплачена Заказчиком полностью в день заключения договора, цена договора может быть увеличена, исходя из изменения курса мировых валют, курса Центрального банка Российской Федерации, внутреннего курса Исполнителя и правил перерасчета, установленных Исполнителем. В этом случае Исполнитель вправе предложить Заказчику оплатить недостающую часть цены в установленный Исполнителем срок. Заказчик по своей воле, приняв настоящие условия определения цены договора и возможное изменение цены договора Исполнителем в будущем на указанных в настоящем договоре условиях.
- 4.5. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях.
- 4.6. Расчеты по договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Исполнителя или путем безналичной оплаты на счет Исполнителя с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем иных способов, не запрещенных законом. Конкретный способ оплаты согласовывается с Исполнителем при заключении договора с соблюдением требований законодательства РФ. При безналичных расчетах фактом оплаты признается зачисление всей суммы оплаты за туристский продукт и/или иные отдельные услуги на расчетный счет Исполнителя.
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.
- 5.1. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за последствия предоставления Исполнителем недостоверных или недостаточных сведений, а также за несвоевременное их предоставление. В случае предоставления Заказчиком ошибочных или недостоверных данных, Заказчик, помимо применения к нему иных последствий, предусмотренных законом или договором и при наличии возможности дальнейшего оказания услуг, по требованию Исполнителя оплачивает стоимость услуг Исполнителя по внесению изменений в предоставляемые Заказчиком данные. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможной цене таких услуг и о возможных последствиях предоставления недостоверных данных и сведений.
- 5.2. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.
- 5.3. 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.

5.4. Заказчик предупрежден и осознан, 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 (бездействиями) Исполнителя. Возмещение дополнительных расходов Заказчика в этом случае Исполнителем не производится. При наличии вины Заказчика цена договора подлежит оплате Заказчиком в полном объеме, а при наличии обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает, оплата Заказчиком подлежит фактически понесенные расходы Исполнителя. Заказчик, помимо применения к нему иных предусмотренных законом или договором последствий, обязуется возместить расходы Исполнителя и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Заказчика и (или) нарушением Заказчиком визового режима, если такие нарушения произошли по вине Заказчика.

5.5. 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. Исполнитель не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Исполнителя или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.

5.6. В случае если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Исполнителем услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика и подлежат оплате в полном объеме.

5.7. Если в туристский продукт и/или иные отдельные услуги входит перелет charterным рейсом, Заказчику рекомендуется своевременно (в том числе за день до вылета) уточнять у Исполнителя (представителя принимающей стороны) информацию о наличии, либо отсутствии изменений в расписании.

5.8. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания и полномочия действовать в интересах всех туристов, от имени которых заключен настоящий Договор, и все туристы предупреждены об этих обязательствах.

5.9. Заказчик несет ответственность за:

- ущерб, причиненный туристу вследствие непредоставления туристам информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, которую Исполнитель предоставил Заказчику в соответствии с условиями настоящего договора: информацию о страховании, информацию о порядке выплат из резервного фонда и фонда персональной ответственности, информацию, определенной в Информационном листе и иную информацию;
- за каждое изменение заявки после ее подтверждения Исполнителем в размере стоимости расходов, возникших в связи с перебронированием тура.
- за изменение фамилий, замену авиабилетов, исправление неточностей в записях по вине Заказчика, в размере стоимости фактически понесенных расходов.
- за доведение до сведения Исполнителя информации об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия;
- за правильность указанных в заявке данных о туристах, туристском продукте, и/или иных отдельных услугах;
- за своевременную и полную оплату туристского продукта и/или иных отдельных услуг Исполнителю;
- за своевременную передачу Исполнителю документов туристов;

5.10. В случае если действия Заказчика/тура не нанесли ущерб Исполнителю и третьим лицам, с Заказчика/тура взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством

5.11. В соответствии с законодательством Российской Федерации получение туристом авиабилетов и/или страховых полюсов, фактически подтверждают заключение самостоятельных договоров между туристом и авиаперевозчиком или страховщиком. Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решает туристом самостоятельно со страховой компанией.

5.12. При авиаперевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа несет перевозчик. В случае отмены, замены воздушного судна или изменения времени отправления авиарейсов и связанных с этим изменения туристской поездки ответственность перед туристами несут авиаперевозчики в соответствии с действующим законодательством. Исполнитель информирует Заказчика о его праве потребовать от перевозчика возмещения убытков, причиненных Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность может быть возложена на перевозчика в соответствии с российским и международным транспортным законодательством.

5.13. 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, Исполнитель рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Исполнителю и представителям 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), способствует более оперативному решению вопросов и направлена на дополнительную защиту прав Заказчика и на снижение его неудобств.

5.14. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, в том числе:

- за любые услуги, не заказанные у Исполнителя и (или) не оплаченные Заказчиком в установленные сроки;
- за услуги, приобретаемые Заказчиком или туристами в средствах размещения или в стране (месте) временного пребывания, или у любых иных поставщиков услуг за исключением Исполнителя. В том числе Исполнитель не несет ответственности за услуги, реализуемые и (или) предоставляемые туристам третьими лицами с устной или письменной ссылкой на Исполнителя или с использованием атрибутики или фирменного обозначения, или товарных знаков или любых иных обозначений прямо или косвенно указывающих на Исполнителя;
- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, замена воздушного судна, задержка авиарейсов, поездов, автобусов потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ;
- за действия страховщиков;
- за действия консульских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы);
- за нарушения туристами таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
- за отсутствие у туристов проездных документов, выданных им Исполнителем;
- за неявку или опоздание туристов на регистрацию в аэропорт отправления;
- за опоздание туриста на рейс (стыковочный рейс) по его вине, а также по причине задержки или отмены рейса, на которых выполняется авиаперевозка туриста до аэропорта стыковки;
- за несоблюдение туристами установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
- за отсутствие у туристов оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки и иных документов;
- за отсутствие у несовершеннолетнего гражданина РФ, выезжающего за границу без сопровождения одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, заграничного паспорта, либо нотариально оформленного согласия вышеназванных лиц на выезд лица, не достигшего восемнадцатилетнего возраста, с указанием срока выезда и государства, которое он намерен посетить;
- за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Заказчик Исполнителю для оформления визы;
- за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России, или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Исполнитель вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта и/или иных отдельных услуг Заказчику, исходя из фактически произведенных Исполнителем затрат;
- за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки;
- по возмещению денежных затрат туристов за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Исполнителем услуг, и не возмещают расходы, выходящие за рамки оговоренных в договоре и Приложениях к нему туристских услуг и/или иных отдельных услуг.
- за качество услуг, которые оказаны туристу на месте за дополнительную плату и нанесенный ему при этом ущерб, за сохранность ценностей и документов туриста, за несоответствие услуг субъективному представлению туриста об этих услугах.
- за дополнительные услуги (бонусы), предоставляемые отелем бесплатно.
- за самостоятельное изменение туристом условий оплаченного путешествия (в том числе, места проживания, экскурсий, изменение в авиаперевозке (отказ, изменение на каком-либо участке маршрута перевозки), условий питания и т.д.) – компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются туристом самостоятельно;
- за возмещение денежных затрат туриста за оплаченные услуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг;
- за то, что случае неявки туриста на рейс обратный перелет не гарантирован;
- за несоответствие предоставленного туристского обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика/тура.

5.14. Исполнитель не несет ответственности в случае изменения санитарно-эпидемиологической обстановки в России или в зарубежных странах, или в отдельных местах пребывания. Такие события находятся вне компетенции Исполнителя. Исполнителем передана Заказчику исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), а также информация:

- о том, что уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для 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;
- о том, что к туристам в России и (или) в стране временного пребывания могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры, связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки.
- о том, что ухудшение эпидемиологической обстановки в РФ и (или) стране временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) могут быть закрыты границы государств или областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения.

5.15. Исполнитель не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный поставщиком услуг. Исполнитель не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств поставщиком услуг. Исполнитель может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях поставщика, однако не несет ответственности за такие решения и действия и не обязан осуществлять возврат за свой счет.

5.16. Исполнитель не отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт и/или иные отдельные услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Заказчик проинформирован, что ответственность руководителей и сотрудников поставщиков услуг (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: руководителей и сотрудников средств размещения (гостиниц, отелей и других средств размещения), перевозчиков, компаний, предоставляющих экскурсионные и иные услуги) за причинение вреда жизни или здоровью Заказчика и (или) туристов, регулируется нормами уголовного законодательства РФ.

5.17. Исполнитель не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке.

5.18. Исполнитель не является органом пожарной надзора или санитарно-эпидемиологического надзора и не вправе проводить соответствующие инспекции поставщиков услуг. Исполнитель предлагает к реализации услуги поставщиков, учитывая, что такие услуги были разрешены к оказанию в стране (месте) временного пребывания соответствующими компетентными органами, в обязанности которых входит проверка безопасности услуг поставщиков.

5.19. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком и (или) туристами за действия (бездействия) соответствующих компетентных органов. Заказчик осознает и согласен с тем, что Исполнитель не имеет обязанности и возможности по дополнительной, повторной и (или) регулярной проверке безопасности оказываемых поставщиками услуг. Заказчик проинформирован о своем праве обратиться с требованиями о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью, или имуществу, и с иными аналогичными требованиями к руководству или сотрудникам поставщиков услуг даже при отсутствии договора с поставщиком услуг. Заказчик проинформирован, что отсутствие договора между Заказчиком и поставщиком услуг не является основанием для освобождения от ответственности поставщика услуг, и не препятствует обращению Заказчика с требованиями к поставщику услуг и его сотрудникам в гражданском и (или) уголовном порядке. При этом Исполнитель вправе (но не обязан) оказывать Заказчику соответствующую информационную и консультационную поддержку, направленную на защиту интересов Заказчика (объемы такой поддержки определяются Исполнителем).

5.20. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за:

- понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, 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;
- понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий. Заказчик проинформирован о том, что услуга по передаче документов в сервисный центр или консульство иностранного государства не влечет гарантированной выдачи Заказчику въездной визы. Консульство является органом власти иностранного государства и вправе осуществлять выдачу виз по своему усмотрению, увеличивать или уменьшать сроки рассмотрения документов, выдвигать дополнительные требования к документам, совершать любые иные действия по усмотрению консульства. Отказ в выдаче визы не является нарушением обязательств со стороны Исполнителя. 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 приобретения Заказчиком дополнительных услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт и/или в иные отдельные услуги; 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 въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице;
- 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 сообщить о наличии таких заболеваний при заключении договора);
- любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое и иное обслуживание по настоящему договору;
- в случае наступления неблагоприятных для Заказчика обстоятельств связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг, у Заказчика будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в Россию или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании) при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.

5.21. Исполнитель не несет обязанности по устному или письменному консультированию Заказчика или туристов относительно защиты их прав как потребителей или относительно установленных Законом «О защите прав потребителей» способов защиты прав потребителей. Отсутствие в договоре 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.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты произведенных фактических затрат Исполнителя. 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).

6.2. Фактическими затратами Исполнителя являются денежные средства, оплаченные во исполнение обязательств по данному договору. Суммы фактических затрат Исполнителя в зависимости от сроков изменений условий бронирования и аннуляции могут составлять:

- в срок от 0 дней до 3 дней до даты начала оказания услуг - 100%;
- в срок от 4 дней до 7 дней до даты начала оказания услуг - 75%;
- в срок от 8 дней до 14 дней до даты начала оказания услуг - 30%;
- в срок от 15 дней до 21 дня до даты начала оказания услуг - 20%;
- в срок от 22 дней и более до даты начала оказания услуг - 2000 рублей.

6.3. Заказчик проинформирован о том, что charterные 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 и/или иных отдельных услуг, или достигать полной стоимости туристского продукта и/или иных отдельных услуг. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Исполнитель при исполнении договора может понести расходы по исполнению договора, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов. Перед заключением договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждает заключением договора и совершением действий по исполнению договора.

6.4. В случае внесения изменений в туристский продукт и/или иные отдельные услуги по инициативе Заказчика предыдущее бронирование считается аннулированным. При этом Заказчик обязуется возместить Исполнителю фактически понесенные расходы. Новое бронирование туристского продукта и/или иных отдельных услуг оформляется путем оформления новой заявки на бронирование. Дата изменения условий настоящего Договора и аннуляции бронирования определяется на момент поступления Исполнителю письменного заявления Заказчика.

6.5. Заказчик имеет право отказаться от туристского продукта и/или иных отдельных услуг и получить возврат оплаченной стоимости услуг в случае изменения Исполнителем существенных условий туристского продукта, оговоренных в заявке на бронирование, или согласиться с измененными Исполнителем условиями поездки, при этом до начала поездки оформить дополнение к заявке и, в случае увеличения общей стоимости туристского продукта, произвести необходимую доплату.

6.6. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. 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 Заказчика/туриста (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом.

6.7. Заказчик самостоятельно поручает Исполнителю оказать дополнительные консультационные, информационные или иные услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте и/или иных отдельных услугах. Исполнитель не обязан подбирать туристский продукт или услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора.

6.8. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, не предоставление истребуемых Исполнителем 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 предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий согласно ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.9. В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Исполнителя обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Исполнитель вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей Исполнителя по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Исполнителем, при этом такой способ должен не нарушать права Заказчика как потребителя.

6.10. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком), Исполнитель 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.

6.11. 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, Исполнитель 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 будет считаться дата поступления заявления на указанный Исполнителем адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Исполнителем адрес. Исполнитель вправе (но не обязан) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Исполнитель вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последний рабочий день.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Исполнитель 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, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств непреодолимой силы. 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 потребовать изменения или расторжения 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. Исполнитель информирует Заказчика, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемий или иных обстоятельств непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Исполнителем или поставщиками услуг может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Исполнитель, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Исполнитель действует за счет и поручению третьих лиц, а потому не несет ответственности за действия государственных органов или третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на возврат денежных средств, изменение или расторжение договора. В случае если Заказчик полагает, что его права нарушаются установленным государством или третьими лицами порядком возврата денежных средств, Заказчик вправе защищать свои права всеми установленными законом способами, в том числе предъявлять требования к лицам, которые установили соответствующий порядок возврата денежных средств.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

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

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Действующим законодательством РФ и настоящим договором установлен досудебный порядок урегулирования споров. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Исполнителю в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. В целях обеспечения безопасности Заказчика и исключения мошеннических действий третьих лиц, Исполнитель вправе запросить у Заказчика оригинал претензии, заявления или требования на бумажном носителе с приложением реквизитов счета и паспортных данных Заказчика.

9.2. В случае не урегулирования разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организациям, предоставившим Исполнителю финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Исполнителя и по банковской гарантии, содержатся в приложении к настоящему договору.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий договор считается заключенным с момента подписания его сторонами. Все 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 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.

10.2. Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Исполнителем в соответствии с п. 2.1.2 договора, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;
- 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 charterные билеты и невозвратные билеты;
- об условиях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг относится к установленным законом критериям качества услуг;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; 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;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий; 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 предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки. Туроператор не несет ответственности за такие решения или действия поставщиков, а также за оказание услуг поставщиками услуг. Решение о заказе услуг принимается Заказчиком самостоятельно с учетом всех перечисленных выше факторов;
- о необходимости наличия у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы;
- о необходимости наличия у туристов qr-кода;
- о необходимости наличия у туристов вакцины (в том числе вакцины определенного производителя, признаваемого в конкретной стране), о необходимом сроке между вакцинацией и датой начала путешествия, о необходимости наличия qr-кода для потребления туристских услуг.

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

- о необходимости приобретения медицинской страховки у Исполнителя 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;

10.3. В случае перебронирования или перепродажи мест в отеле (овербукинга) или невозможности предоставления Заказчику отдельных услуг, входящих в туристский продукт, Исполнитель и сотрудники принимающей стороны вправе предложить Заказчику для размещения другой отель (с потребительскими свойствами, приближенными к первоначально забронированному отелю) или оказать иные равнозначные услуги.

10.4. Исполнитель информирует Заказчика о возможности обращения, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ», по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к договору.

10.5. Входящие в состав туристского продукта туристские услуги и/или иные отдельные услуги являются окончательно согласованными сторонами, за исключением случаев возможного изменения туристского продукта и/или иных отдельных услуг, предусмотренных настоящим договором. Любые изменения и дополнения в туристский продукт и/или иные отдельные услуги, включая сроки путешествия, требуют внесения изменений в настоящий договор и оформляются посредством подписания сторонами дополнительного соглашения.

10.6. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 - Заявка.

Приложение № 2 - Сведения о туроператоре и финансовом обеспечении.

Приложение № 3 – Информационный лист.

Приложение № 4 - Согласие на обработку персональных данных.

Приложение № 5 - Расписка о получении информации об отсутствии ответственности исполнителя за изменение санитарно-эпидемиологической обстановки

Приложение № 6 - Памятка об обязанностях Заказчика.

10.7. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой.

АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:	ЗАКАЗЧИК:
Общество с ограниченной ответственностью «ГРУППА КОМПАНИЙ СПЕКТРУМ» Юридический и фактический адреса: 125009, г. Москва, ул. Дмитровка Б., дом 23 строение 1, этаж 2, пом. III ком 1-17 ИНН 9710131653, КПП 771001001 Р/с: 40702810001300044595, к/с 30101810200000000593 в АО "АЛЬФА-БАНК" г. Москва, БИК 044525593 ОГРН 1247700295699, ОКВЭД 79.11 Телефоны: +7 (495) 99-58-999 https://spectrum.ru, e-mail: info@spectrum.ru	(Подпись) _____
Президент Конколь Е.Б. МП	Подтверждаю, что все условия договора согласованы со мной при заключении договора и включены в текст договора с моего согласия. Я подтверждаю, что условия договора о предоставлении мне предусмотренной договором и законом информации, условия о моем согласии с теми или иными положениями договора, условия о способах заключения договора, о получении мной документов и иные условия полностью соответствуют действительности. Все условия договора прочитаны мною до заключения договора, полностью мне понятны и включены в договор с моего согласия и по моей воле, без какого-либо принуждения со стороны Туроператора. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил. Я согласен на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала оказания услуг. С информацией о санитарно-эпидемиологической обстановке ознакомлен, о возможных последствиях предупрежден, решение о поездке принял с учетом возможных рисков и по своей инициативе. С правилами выезда из РФ/выезда в страну пребывания ознакомлен. Подтверждаю наличие у меня всех необходимых документов для выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранного государства. Подтверждаю, что ознакомлен с информацией о необходимости наличия вакцинации, а также о наличии qr-кода и (или) результатов ПЦР-тестирования. Информацию о туроператоре и финансовом обеспечении туроператора получил. На обработку моих персональных данных 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 иных страховок, об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращении 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 услугах Исполнителя и его партнеров по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, а также почтовых отправлений и иными способами. _____/_____/

ЗАЯВКА № _____ от « ____ » _____ 20__

Страна:		Срок путешествия:	
1. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ПОЕЗДКИ:			
Ф.И.О.	Статус (м, ж, реб)	Дата рождения	Паспортные данные
2. МАРШРУТ ПУТЕШЕСТВИЯ:			
Страна, город основного времени пребывания		Даты пребывания: начало - окончание	
3. СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ:			
Наименование, категория (при наличии), адрес средства размещения	Категория номера (каюты)	Тип размещения в номере (количество проживающих)	Тип питания
4. ЭКСКУРСИИ, НАЛИЧИЕ / ОТСУТСТВИЕ РУССКОГОВОРЯЩЕГО ГИДА (по умолчанию гид отсутствует)			
Наименование, категория средства размещения			
5. ТРАНСФЕР:			
Маршрут	Наименование, категория средства размещения		
6. УСЛУГИ ПО ВОЗДУШНОЙ / ЖД ПЕРЕВОЗКЕ ТУРИСТОВ:			
Уровень сервиса	Дата вылета, номер рейса (если известен на момент бронирования, рейс может быть изменен в зависимости от условий бронирования)		
7. СТРАХОВАНИЕ:			
Тип страховки	Наименование страховщика		
8. СОДЕЙСТВИЕ В ПЕРЕДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ВИЗЫ:			
9. ДРУГИЕ УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ:			
10. ЦЕНА ДОГОВОРА:			
_____	в рублях: _____		
аванс:	доплата:		

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
Общество с ограниченной ответственностью «ГРУППА КОМПАНИЙ СПЕКТРУМ» Юридический и фактический адреса: 125009, г. Москва, ул. Дмитровка Б., дом 23 строение 1, этаж 2, пом. III ком 1-17
ИНН 9710131653, КПП 771001001
Р/с: 40702810001300044595, к/с 301018102000000000593
в АО "АЛЬФА-БАНК" г. Москва, БИК 044525593
ОГРН 1247700295699, ОКВЭД 79.11
Телефоны: +7 (495) 99-58-999
<https://spectrum.ru>, e-mail: info@spectrum.ru

ЗАКАЗЧИК:

(Подпись) _____

Президент
Конколь Е.Б.
МП

СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ) И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ГРУППА КОМПАНИЙ СПЕКТРУМ»
Сокращенное наименование	ООО «ГРУППА КОМПАНИЙ СПЕКТРУМ»
Адрес (место нахождения)	г.Москва, ул.Большая Дмитровка, д.23, стр.1
Почтовый адрес	125009, г. Москва, ул. Дмитровка Б., дом 23, строение 1, этаж 2, пом. III, ком. 1-17
Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты	+7 (495) 995-8999, 8 (800) 333-6869 https://spectrum.ru, info@spectrum.ru
Реестровый номер	РТО 025484
Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения) и почтовый адрес, сайт и адрес электронной почты организации, предоставившей финансовое обеспечение	Договор № 0012/985/26 от 20.03.2026 ООО «Страховой Дом «БСД» Действует с 01.05.2026 по 30.04.2027 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей

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

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта. В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба. К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных законом документов. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

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

Наименование объединения туроператоров	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Юридический адрес	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон	+7 (499) 678-1203
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.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Перечень информации, доведенной до Заказчика/туриста:

- о потребительских свойствах туристского продукта и/или иных отдельных услуг - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию - о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- с Правилами воздушных авиаперевозок и Правилами авиаперевозчика, опубликованными на сайте авиаперевозчика, а также об использовании авиабилета строго в соответствии с последовательностью полетных купонов, в том числе о том, что при неявке на один из рейсов дальнейшие перелеты не подлежат использованию;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях и иных средствах размещения;
- об общей цене туристского продукта и/или иных отдельных услуг в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта и/или иных отдельных услуг;
- правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта и/или иных отдельных услуг;
- об изменениях, вносимых Туроператором в состав туристского продукта и/или иные отдельные услуги;
- о полномочиях Исполнителя совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта и/или иных отдельных услуг от своего имени;
- о реестре туроператоров, о том, что Туроператор является лицом, оказывающим туристу услуги по договору о реализации туристского продукта и/или иных отдельных услуг, а также о наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и/или иных отдельных услуг, предусмотренного Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее по тексту – финансовое обеспечение);
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- о недопустимости самовольного изменения программы путешествия;
- о возмещении туристом ущерба, причиненного гостинице, ресторану, музею, перевозчику и иному лицу, оказывающему услуги;
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья туриста в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);
- о возможности страхования медицинских расходов, расходов, возникших вследствие отмены поездки, прерывания поездки, в том числе по причинам, независящим от туриста (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности туристов перед третьими лицами;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;
- о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться в Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (адрес 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, тел. +7 (499) 678-12-03) с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта и/или иных отдельных услуг, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист 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;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт и/или иные отдельные услуги включают в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о том, что в непосредственной близости от отеля могут вестись строительные, инженерные работы; возводиться / находиться коммуникации и оборудование; могут располагаться рестораны, дискотеки, автостоянки, могут проходить пешеходные, автомобильные железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, и других эффектов. Поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Исполнителя, Исполнитель не несет за них ответственности;
- о том, что расчетным часом в отелях является 12 часов по местному времени, заселение в номера начинается с 14 либо 15 часов по местному времени. Номер освобождается не позднее 12 часов дня последних суток проживания. Независимо от фактического времени заселения и выселения из отеля по любым причинам оплачивать необходимо полные сутки;
- о том, что сумма консульского сбора за оформление визы в посольстве возврату не подлежит;
- о том, что в соответствии с законодательством РФ авиабилеты, билеты на поезд и страховые полисы являются самостоятельными договорами между туристом и авиаперевозчиком или страховщиком. Все отношения, вытекающие из договора перевозки, возникают между перевозчиком и Заказчиком/туристами. За изменение времени (отмену) вылета авиарейсов/задержку отправления поездов, ответственность несет перевозчик. По умолчанию, билеты в рамках настоящего договора приобретаются Туроператором по тарифам, не предусматривающим возврат денежных средств в случае отказа от перевозки либо посещения музея. Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается заказчиком/туристом самостоятельно со страховой компанией;
- о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), а также о том, что уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для 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; о том, что к туристам в России и (или) в стране временного пребывания могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки, о том что ухудшение (изменение) 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.
- о необходимости прохождения тестов (в том числе ПЦР- и (или) иных тестов по установленной форме) и о необходимости наличия вакцин (в том числе вакцин конкретного вида или вакцин конкретных производителей, допустимый срок действия вакцинации) и о необходимости наличия у туристов qr-кодов, при потреблении услуг по перевозке, услуг по размещению или иных услуг, о необходимости регистрации на сайте государственных услуг, о необходимости прохождения ПЦР-тестов по возвращении из страны временного пребывания и информирования уполномоченных государственных органов Российской Федерации о результатах тестов;
- о том, что невозможность совершения путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг, по причинам, не зависящим от Исполнителя, 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) Исполнителя и не являются нарушением условий договора со стороны Исполнителя;
- о том, что, даже в случае соблюдения всех условий договора, изменения санитарно-эпидемиологической обстановки и иные подобные обстоятельства могут быть признаны обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, что повлечет обязанность по возмещению расходов в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ и, как следствие, удержание суммы расходов поставщиками услуг;
- о том, что Исполнитель не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств поставщиком услуг. Исполнитель может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях поставщика, однако не несет ответственности за такие решения и действия и не обязан осуществлять возврат за свой счет;
- о праве туриста обратиться с требованием о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью, или имуществу к руководству или сотрудникам поставщиков услуг;
- об иных особенностях путешествия.

Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов

_____/ _____/

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим я, являясь Заказчиком туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или иных отдельных услуг и уполномоченным представителем лиц (туристов), указанных в договоре и приложениях к нему, даю согласие Исполнителю/Туроператору 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 Исполнителем (Туроператором), 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 Исполнителю (Туроператору) и третьим лицам – партнерам Исполнителя (Туроператора). Обработка персональных данных осуществляется Исполнителем/Туроператором 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 Исполнителю/Туроператору персональные данные являются достоверными и могут обрабатываться Исполнителем/Туроператором и его уполномоченными представителями.

Настоящим я даю свое согласие Исполнителю/Туроператору 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 Исполнителю/Туроператору 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 Исполнителя (Туроператора) по почте.

Адрес Исполнителя (Туроператора) указан в настоящем договоре и приложениях к нему.

Настоящим я подтверждаю, что мои права, как субъекта персональных данных, мне разъяснены Исполнителем и мне понятны.

Настоящим я подтверждаю, что порядок и последствия отзыва настоящего согласия мне разъяснены Исполнителем и мне понятны.

ФИО Заказчика: _____

Адрес Заказчика: _____

Серия и номер паспорта РФ: _____, когда и кем выдан: _____

Предоставляю данные указанных ниже субъектов персональных данных и гарантирую их согласие на основании полученных от них полномочий.

Ф.И.О. субъектов персональных данных	Дата рождения	Паспортные данные

Подпись и расшифровка: _____ / _____ /

Я согласен на получение рекламной и иной информации, в том числе – информации об услугах Туроператора и его партнеров по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, а также почтовых отправлений и иными способами.

Настоящим я заявляю о согласии на распространение моих персональных данных в целях исполнения настоящего договора, а также при размещении моего отзыва на официальном сайте Исполнителя (Туроператора) или в социальных сетях Исполнителя (Туроператора). Доступ к моим персональным данным, указанным ниже, разрешен 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 Исполнителя (Туроператора) и социальные сети Исполнителя (Туроператора). 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 Исполнителя (Туроператора) по почте.

Подпись и расшифровка: _____ / _____ /

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

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

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

В том числе я проинформирован(а) и соглашаюсь с тем, что в связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой в стране и в мире: мной получена исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, о необходимости наличия вакцинации (в том числе прививок, необходимость которых установлена конкретной страной), о необходимости наличия необходимых QR-кодов, о необходимости наличия результатов ПЦР-тестирования, оформленных в соответствии с законными требованиями поставщиков услуг или иностранного государства;

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

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 Исполнителя;

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

Я согласен с тем, что невозможность совершения мной и (или) указанными в договоре туристами путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг, по причинам, не зависящим от Туроператора, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или въезда на территорию страны временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в стране (месте) временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) Исполнителя и не является нарушением условий договора со стороны Исполнителя, в связи с чем Исполнитель 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. Услуги Исполнителя по реализации туристского продукта и/или иных отдельных услуг являются безопасными. Услуги по перевозке и размещению и иные отдельные услуги оказываются поставщиками услуг, Исполнитель осуществляет реализацию таких услуг на основании предложений поставщиков услуг.

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

Мне предоставлена информация о необходимости прохождения тестов (в том числе ПЦР- и (или) иных тестов) и о необходимости наличия вакцин, информация о необходимости документального оформления прохождения тестов или получения вакцин, а также информация о порядке информирования государственных органов РФ, иностранных государств, поставщиков услуг о прохождении тестов или получении вакцин. В том числе (но не только) мне разъяснена информация о необходимости прохождения ПЦР-тестов по возвращении из страны временного пребывания и информирования уполномоченных государственных органов Российской Федерации о результатах тестов.

Мне разъяснена информация о необходимости прохождения тестов (в том числе ПЦР- и (или) иных тестов) и о необходимости наличия вакцин, при потреблении услуг по размещению в средствах размещения Краснодарского края и иных регионов Российской Федерации. При заключении договора мне представлена информация о правилах въезда на территорию региона и правилах заселения, мне была предоставлена возможность задать все необходимые вопросы и мной были получены ответы на такие вопросы.

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

Я понимаю, что в случае невыполнения обязанностей, указанных в настоящей расписке, услуги могут быть признаны не оказанными по моей вине с применением ч. 2 ст. 781 ГК РФ и удержанием полной стоимости услуг, кроме того, я обязуюсь оплатить любые расходы по депортации и иные убытки в случае отказа мне и (или) указанным в договоре туристам во въезде на территорию страны временного пребывания либо в случае наложения каких-либо иных санкций со стороны каких-либо уполномоченных на то органов.

Я понимаю, что даже в случае соблюдения мной всех условий договора, изменения санитарно-эпидемиологической обстановки и иные подобные обстоятельства могут быть признаны обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, что повлечет обязанность по возмещению расходов в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ и, как следствие, удержание суммы расходов поставщиками услуг.

Я проинформирован сам и обязуюсь проинформировать надлежащим образом и в полном объеме обо всей вышеуказанной информации, обязательствах и обстоятельствах всех указанных в договоре туристов.

Смысл данной расписки мне полностью понятен, расписка подписана мной без принуждения, по своей воле.

Мне предоставлена возможность задать все интересующие меня вопросы, и мною получены все необходимые разъяснения.

Подпись и расшифровка: _____ / _____ /

Памятка - коротко об основных обязанностях Заказчика.

ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ПУТЕШЕСТВИЕ БЫЛО В РАДОСТЬ?

Согласно условиям договора, необходимо:

1. Внимательно прочитать и изучить всю информацию по туру!
2. Своевременно внести полную оплату по договору!
3. Правильно указать в договоре телефон, e-mail - и регулярно их проверять!
4. Сообщить о возможных препятствиях для выезда за рубеж - в том числе о наличии долгов, штрафов, ограничений на выезд!
5. Сообщить письменно о своем иностранном гражданстве! Проверить документы, необходимые для выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранного государства. Проверить документы на наличие всех необходимых разрешений, отметок, штампов своей страны!
6. Проверить срок действия паспорта!
7. Проверить документы на выезд детей (паспорта, нотариальное согласие родителей)!
8. Своевременно предоставить паспорта, справки, иные документы для оформления визы.
9. Проверить наличие необходимых вакцин, QR-кодов, результатов ПЦР-тестов у всех участников поездки.
10. Получить ваучер, авиабилеты, иные документы в указанном Туроператором месте или по электронной почте!
11. Прибыть в аэропорт не позднее 03 часов до вылета!

Мои обязанности мне разъяснены и понятны _____ / _____ /