

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Вологда

Данный документ является официальным предложением ООО «Наши Люди» (далее по тексту – «Турагент») заключить приведенный ниже договор на указанных условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Турагента <http://antrip.ru> и в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании и (или) направляются Заказчику посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») оферты Турагента. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия.

### Договор на реализацию туристического продукта

Г. Вологда

Общество с ограниченной ответственностью «Наши Люди» (ООО «Наши Люди»), в лице директора Ушаковой Е.Н., действующего на основании Устава, далее именуемое «Турагент», с одной стороны,

в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

#### Понятия и определения

туристский продукт - комплекс услуг по страхованию, перевозке и размещению (а также, по согласованию сторон – услуг экскурсионного обслуживания и\или других услуг) оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта;

перевозка – доставка заказчика туристского продукта и\или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и\или авиационным и\или автомобильным и\или иным видом транспорта;

заказчик туристского продукта - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста; турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания; туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта; формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

перевозчик - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным\авиационным\автомобильным и\или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и\или туриста из пункта отправления в пункт назначения; турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта; страховщик – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт. бронирование туристского продукта – процесс, при котором турагент подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте. подтверждение бронирования туристского продукта – процесс недвусмысленного доведения туроператором до сведения турагента своего согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт, при условии полной оплаты туристского продукта заказчиком. трансфер - услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и обратно, или услуга по перевозке туриста между несколькими средствами размещения. место размещения - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие).

Типы размещения:

SNGL (single) - одноместный номер.

DBL (double) - стандартный номер, рассчитанный на проживание двух человек (предоставляется одна большая двуспальная кровать или две односпальные, в зависимости от концепции отеля).

TWIN (twin) - двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

TRPL (triple) - трехместный номер.

EXB (extra bed) - дополнительная кровать.

ADL (adult) - взрослый.

INF (Infant) - ребенок 0-1,99 лет.

CHD (child) - ребенок с 2 до 12 лет, в ряде отелей до 15-18 лет.

Типы питания:

RO (Room Only) - без питания.

BO (Bed Only) - без питания.

BB (bed & breakfast) – завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (не свежевыжатые).

HB (half board) – полупансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин.

FB (full board) - полный пансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин.

FB+ - расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (не свежевыжатые) во время еды.

ALL (all inclusive) - питание в течение дня, включая напитки (в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве.

Soft All - питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве.

A-LA CARTE - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой.

MENU - питание по меню - ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине, на выбор (салат овощной или мясной, рыба или мясо).

## **1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с настоящим Договором Турагент по заданию Заказчика обязуется оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Везде, где по тексту Договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее – туристы). Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту (далее -тур) Заказчик выражает путем совершения отбора желаемых параметров тура в форме поиска размещенной на сайте Турагента в сети Интернет (<http://antrip.ru>). Все отобранные Заказчиком параметры тура отражены в Заявке на бронирование туристского Турагента в сети Интернет (<http://antrip.ru>). Все отобранные Заказчиком параметры тура отражены в Заявке на бронирование туристского продукта (далее – Заявка), являющейся Приложением № 1 к настоящему Договору.

1.2. Заказчик передает Турагенту денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для оказания услуг.

1.3. Услуги, входящие в тур, оказываются Туроператором (полные сведения о Туроператоре содержатся в Приложении №2 к настоящему Договору) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в тур, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.4. В комплекс туристских услуг, составляющих тур, могут входить:

- А) Бронирование авиа (ж\д) билета по маршруту;
  - Б) Бронирование проживания и питания в отеле;
  - В) Трансфер;
  - Г) Экскурсионная программа;
  - Д) Встреча и проводы Заказчика в стране пребывания с русскоговорящим гидом;
  - Е) Визовая поддержка;
  - Ж) Полис медицинского страхования;
- З) Дополнительные услуги, указанные в Заявке на бронирование.

1.5. Конкретный перечень услуг определяется Заявкой. Турагент предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в тур. Услуги, входящие в тур, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в тур.

1.6. Тур требует предварительного бронирования и получения подтверждения Турагентом наличия такого продукта у Туроператора.

## **2. Цена договора и порядок оплаты**

2.1. Общая цена тура указана в Заявке. Оплата по настоящему Договору осуществляется в рублях.

2.2. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся с использованием платежных карт.

2.3. В случае роста транспортных тарифов и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком Договора производится перерасчет цены Договора с доплатой Заказчиком разницы в цене.

2.4. Фактом оплаты признается зачисление денежных средств на расчетный счет Турагента. Датой оплаты признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента.

## **3. Порядок реализации тура**

3.1. Обращаем ваше внимание на то, что контент ресурса [antrip.ru](http://antrip.ru) носит исключительно информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями Статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Для получения подробной актуальной информации, касающейся параметров выбранных услуг, их наличия и стоимости, пожалуйста, обращайтесь к специалистам колл-центра Турагента, по указанным на сайте Турагента телефонам.

3.2. После выбора тура Заказчик формирует Заявку путем заполнения специальной формы на сайте Турагента в сети Интернет. Заказчик вправе направить в адрес Турагента запрос на представление тура с использованием электронной почты или телефона.

3.3. Заявка Заказчика должна содержать следующую информацию:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- сроки совершения и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания; - тип питания;
- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов; - иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

3.4. По окончании заполнения формы, Заказчик подтверждает свое согласие с составом услуг, нажатием кнопки «оплатить», после чего получает электронное письмо, содержащее в себе текст настоящей Оферты, а также Приложений к ней: Приложение №1, содержащее всю необходимую информацию о турпродукте; Приложение № 2, содержащее всю необходимую и достаточную информацию о туроператоре, сформировавшем указанный турпродукт, условиях действия финансовых гарантий данного туроператора, об объединении «Турпомощь» и иную необходимую информацию.

3.5. Заказчик производит оплату платежной картой через сайт Турагента. После нажатия кнопки «оплатить» Заказчик заполняет предложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего на счете данной карты холдируется («замораживается») сумма, равная стоимости тура. Введенные данные платежной карты Турагентом передаются в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

3.6. Получив указанную заявку, Турагент связывается с Заказчиком с использованием электронной или телефонной связи и предоставляет необходимую и достоверную информацию о предлагаемых турах.

3.7. Заказчик обязан представить Турагенту при заполнении формы заявки и данных платежной карты корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. Заказчику настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением Заявки, так как последующее изменение данных допускается только по отдельному запросу в адрес Туроператора, который может потребовать дополнительной оплаты услуг по перебронированию, что может повлечь за собой дополнительные расходы.

3.7. При наличии тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Заказчику направляется электронное письмо с информацией о подтверждении Заявки, со счета платежной карты, данные которой указаны при бронировании, автоматически списывается стоимость тура.

3.8. После полной оплаты цены Договора Заявка Заказчика получает статус оплаченной, Заказчику направляется настоящий Договор в виде отдельного файла с приложениями (ознакомление с текстом Договора осуществляется Заказчиком до формирования заявки) и все сопроводительные документы, необходимые для потребления услуг, входящих в тур..

3.9. В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный тур или отказаться от исполнения Договора.

3.10. Обязанность Турагента по оплате тура Туроператору по настоящему Договору не возникает до момента полной оплаты цены Договора Заказчиком (а в случае увеличения цены Договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Заказчиком услуг Турагент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора. Оплатой по Договору и/или введением данных платежной карты Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в тур.

## **4. Права и обязанности сторон**

### **4.1. Турагент обязан:**

4.1.1. Оказать услуги бронированию и оплате тура, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором.

4.1.2. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных Турагентом персональных данных Заказчика в соответствии с положениями Федерального закона "О персональных данных", в том числе при их обработке и использовании.

4.1.3. По требованию Заказчика предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между Туроператором, сформировавшим тур, и Турагентом;

4.1.4. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о туре: об общей цене тура в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура; о потребительских свойствах (качестве) тура - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, 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 опасностях, с которыми Заказчик и/или турист может встретиться при совершении путешествия;

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

для совершения путешествия); 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 Заказчик и/или 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 Заказчика и/или туриста; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика и/или туриста в случае, если Заказчик и/или 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);

Указанная информация предоставляется Заказчику путем предоставления на электронную почту Заказчика и/или в устной форме по телефону. Заказчик обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. Выражая согласие с условиями оферты и Договора, а также совершая бронирование (под которым понимается формирование Заявки и/или введение данных о платежной карте) и (или) оплату по договору Заказчик подтверждает получение от Турагента необходимой и достоверной информации. Следует иметь в виду, что информация, содержащаяся в информационных материалах, может изменяться, поэтому, если у Заказчика и/или туриста имеются вопросы по существенным условиям тура или ему требуется дополнительная информация, ему необходимо обратиться к Турагенту с соответствующим письменным запросом.

#### **4.2. Турагент вправе:**

4.2.1. Отказаться от исполнения Договора 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 с применением последствий, предусмотренных п.5 и п.6 настоящего Договора. В указанных случаях также могут быть применены последствия, предусмотренные ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

4.2.2. Получить от туроператоров и перевозчиков бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении

#### **4.3. Заказчик и/или туристы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:**

4.3.1. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;

4.3.2. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

4.3.3. Обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», обратиться в которую можно по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору;

4.3.4. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4.3.5. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

4.3.6. Беспрепятственный доступ к средствам связи;

4.3.7. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.

4.3.8. До бронирования и оплаты по Договору получить информацию в объеме предусмотренном п. 4.1.5. Договора, в том числе ознакомиться с информацией о туре, о Туроператоре, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Турагента и/или Туроператора при необходимости - получить информацию у сотрудников Турагента в устной и (или) письменной форме.

4.3.9. Уточнить за 24 часа до начала путешествия у Турагента и/или в справочной места отправления время и точное место отправления.

#### **4.4. Заказчик и/или туристы обязаны:**

4.4.1. Произвести своевременную оплату тура в соответствии с разделом 2 настоящего Договора;

4.4.2. Предоставить Турагенту в письменном виде точную информацию: о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи; о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья); о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных Федеральной службой судебных приставов или другими государственными органами. Указанная в настоящем пункте информация представляется Заказчиком путем заполнения графы «Комментарии» при бронировании и (или) с использованием электронной почты или иных средств связи. Обязанность по проверке «Комментарии» при бронировании и (или) с использованием электронной почты или иных средств связи. Обязанность по проверке выездных документов Заказчика (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РФ (в том числе обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Заказчика. В случае невозможности исполнения Договора, связанной с указанными обстоятельствами, Договор признается неисполненным по вине Заказчика.

4.4.3. Предоставить Турагенту при заполнении формы заявки и данных платежной карты корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей.

4.4.4. Соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, 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;

4.4.5. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в средстве размещения, соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

4.4.6. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в месте размещения и не входящие в тур;

4.4.7. Незамедлительно информировать Турагента, Туроператора, а также представителей Туроператора о неказании или ненадлежащем оказании входящих в тур услуг со стороны третьих лиц.

4.4.8. Не менее, чем за 3 (три) часа до указанного в проездных документах и туристских документах времени, явиться к месту отправления, месту сбора группы и отправки трансфера, прочие существенные данные.

4.4.9. Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки.

4.4.10. Выполнять требования и рекомендации компетентных сотрудников Турагента и\или Туроператора и\или представителей Туроператора, компетентных сотрудников Перевозчика, а также таможенных, иммиграционных, пограничных и иных служб, оказывающих услуги и\или осуществляющих законные действия в рамках настоящего Договора.

4.4.11. До начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются с использованием электронной формы связи, или в офисе Турагента. Турагент сообщает Заказчику о месте получения документов лично, по телефону или с использованием электронной связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – путем направления соответствующей информации и\или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Заказчик согласен на получение документов, необходимых для совершения путешествия, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия. Турагент не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Заказчика.

2.3.8. Своевременно прибыть в место начала поездки к установленному Турагентом месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам считается невозможностью исполнения договора по вине Заказчика. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в месте размещения при самостоятельном прибытии Заказчика в место размещения раньше или позже согласованного срока.

2.3.9. Ознакомить указанных в Договоре и Заявке туристов с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом 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. Заказчик и туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями Договора. Заказчик обязывается перед Турагентом отвечать за соблюдение туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.10. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего Договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

## **5. Ответственность Сторон**

5.1. Заказчик несет полную ответственность за достоверность указанных сведений в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых

документов, и, в связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.

5.2. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристом документов. В случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик и/или турист обязуется явиться на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания. Заказчик и/или турист предупрежден о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком и/или туристом недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

5.3. Заказчик уведомлен о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных вещей или требующих специального условия перевозки указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиабилета. При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной. Авиабилеты, приобретаемые по чартерному тарифу, являются невозвратными вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки. Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки, в том числе выдержки из условий договора воздушной перевозки, изложенные в данном пункте. Заказчик принимает условия, указанные в настоящем абзаце и осведомлен, что оплата перевозки и правила возврата денежных средств за авиабилеты согласно настоящему абзацу отличаются от правил, указанных в Воздушном кодексе РФ. Заказчик уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. В соответствии с международными правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и их грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и/или туриста, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.

5.4. Незнание Заказчиком и/или туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

5.5. Турагент предупреждает Заказчика об отсутствии единой классификации отелей. В каталогах и на сайтах в сети Интернет категории отелей обозначены на усмотрение туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания может отелей обозначены на усмотрение туроператоров. Классификация мест размещения является условно принятой в стране пребывания может подразумевать различный уровень сервиса и набор услуг в зависимости от страны местонахождения отеля.

5.6. Информация, содержащаяся на сайте Турагента, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, как реально предоставленных Турагентом, так и просто заявленных на сайте или в ином информационном источнике, которые не заверены печатью Турагента, Туроператора и подписью уполномоченных лиц, не может быть использована Заказчиком в ходе любого разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявленных в отношении тура.

5.7. Турагент и Туроператор, у которого забронирован тур, не несет ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и не выплачивает компенсацию за моральный ущерб при:

5.7.1. Не соблюдение Перевозчиком условий перевозки, а также возникшие в связи с этим последствия, изменении ценовой политики Перевозчика, изменении тарифов на забронированные билеты, изменения в расписании авиарейсов\поездов\автобусов, осуществлении доставки и сохранности багажа Заказчика, задержки или отмены авиарейсов\поездов\автобусов в связи с деятельностью Перевозчика, аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке. При перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени отправления и/или прибытия, замена авиарейсов\поездов\автобусов, места отправления и/или прибытия, утраты багажа) несет Перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7.2. Опоздания Заказчика на авиарейс\поезд\автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; За нарушения Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшие за собой снятие Заказчика с авиарейса\поезда\автобуса.

5.7.3. Не соблюдения Страховщиком условий договора страхования (п.7 настоящего Договора), а также возникшие в связи с этим последствия.

5.7.4. Несоответствии предоставленных туристских услуг необоснованным ожиданиям Заказчика и/или туриста и его субъективной оценке.

5.7.5. За изменение правил оформления и выдачи виз, за отказ или задержку выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникшие в связи с этим последствия. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы,

возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи. Порядок, сроки, возможность оформления визы для иностранных граждан, а также особые условия выдачи визы в отношении некоторых категорий граждан РФ уточняются Заказчиком самостоятельно в соответствующем посольстве\консульстве временного пребывания в РФ.

5.7.6. Непрохождении таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта(ов), либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Заказчика и\или туриста, или отсутствием или неправильным оформлением согласия на выезд несовершеннолетних за пределы РФ;

5.7.7. Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и\или туристом загранпаспорта и иных документов;

5.7.8. Самостоятельном изменении Заказчиком и\или туристом отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика и\или туриста;

5.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и\или лицами.

5.9. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности, срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.5.8 настоящего Договора. В случае невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием неисполнения своих обязательств третьей стороной, которые Стороны не могли ни контролировать, ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Под такими обстоятельствами понимаются включая, но не ограничиваясь: технические и иные сбои в работе аэропортов, ж\д вокзалов и иных транспортных узлов, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей курьерскими службами и службами доставки и т.п.

## **6. Срок действия, условия изменения и расторжения настоящего Договора**

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента окончания путешествия (поездки).

6.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту в полном объеме фактически понесенных расходов. Заказчик уведомлен о том, что фактически понесенными расходами Турагента признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе любые материальные санкции, сборы, неустойка и пени, выплачиваемые контрагентам Турагента при отказе Заказчика и\или туриста от тура по любой причине, а также при аннуляции тура по инициативе Турагента в случаях, указанных в настоящем договоре, при изменении или расторжении настоящего Договора. Убытки Турагента должны быть компенсированы Заказчиком не зависимо от того, оплачены ли они к тому моменту Турагентом или будут оплачены им в будущем.

6.3. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по настоящему договору, непредставление истребуемых Турагентом документов, необходимых для исполнения Договора, рассматриваются Сторонами как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.4. Изменения и дополнения к Договору могут осуществляться путем подписания Сторонами дополнительных соглашений или Заявок.

6.5. Изменения к Договору также могут осуществляться путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Заказчика с предложенными Турагентом изменениями, полученное с использованием электронной формы связи приравнивается к оформлению сторонами новой Заявки или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора означает согласие Заказчика с условиями Договора и с предложенными Турагентом изменениями. Турагент вправе потребовать совершить изменение Договора на бумажном носителе.

6.6. Заказчик обязуется возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Турагенту и\или Туроператору в месте временного пребывания в результате противозаконных, умышленных халатных или случайных действий.

6.7. Сумма страховой премии возврату не подлежит. Под страховой премией понимается плата, которую Заказчик уплачивает за страховку, входящую в тур.

6.8. При расчете сроков в случае отказа Заказчика и\или туриста от тура день отъезда не учитывается.

6.8. При расчете сроков в случае отказа Заказчика и\или туриста от тура день отъезда не учитывается.

6.9. Консульский сбор за оформление визы возврату в любом случае не подлежит.

6.10. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся:

Ухудшение условий путешествия, указанных в Прил. 1 к настоящему Договору

Изменение сроков поездки

Непредвиденный рост транспортных тарифов

Сторона, решившая требовать изменения договора, уведомляет об этом другую Сторону не позднее чем через 5 (пять) дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за тур, изменения сроков поездки и т.п.), а если это невозможно, Заказчик вправе требовать возврата стоимости тура за вычетом фактически понесенных расходов Турагента (таких как, например, организационные расходы, курьерские расходы, материальные санкции от туроператоров, страховые сборы и т.п., как уже выплаченные Турагентом, так и подлежащих к выплате в будущем).

## **7. Страхование и Страховое возмещение Туроператора**

7.1. В целях защиты прав и законных интересов туристов осуществление туроператорской деятельности допускается только при наличии у туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - финансовое обеспечение). В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в тур, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Приложении №2 к настоящему Договору.

7.2. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки («страхование от невыезда»), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика и/или туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Заказчика и/или туриста перед третьими лицами.

7.3. Покрытие расходов по наступившим страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком и/или туристом самостоятельно со Страховщиком.

7.4. Заказчик и/или турист уведомлены о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис, входящий в тур (т.н. стандартное страхование), является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов, связанных с предоставлением медицинской помощи между страховой компанией и Заказчиком\туристом, выезжающим(-и) за рубеж. Все условия страхования указаны в получаемом Заказчиком\туристом полисе и правилах страхования. Турагент же, на основании договора, заключенного со страховой организацией, уполномочен оформить страховой полис и принять страховую премию. Правоотношения (права и обязанности) возникают между Страховщиком и Заказчиком\туристом и удостоверяются страховым полисом, который является договором страхования. Ответственность по данному договору за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика\туриста, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком обязательств по заключенному договору страхования, в соответствии с действующим законодательством РФ, несет Страховщик. Доказательством факта заключения договора между Заказчиком\туристом и Страховщиком является страховой полис, переданный Заказчику\туристу. В связи с этим, все заявления, претензии, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховщиком принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком\туристом непосредственно Страховщику – т.е. в страховую компанию, полис которой был выдан Заказчику\туристу. Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Заказчика\туриста при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховщика и неуклонное следование его указаниям (средства связи со Страховщиком указаны в страховом полисе). Турагент не несет ответственности за последствия отказа Заказчика от страхования. Отказ Заказчика от страхования осуществляется в письменном виде. Дополнительные (не покрываемые указанным страховым полисом) риски Заказчик вправе застраховать самостоятельно.

7.5. Турагент рекомендует Заказчику застраховать расходы, связанные с отменой поездки за границу или изменением сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Услуга по оформлению страховки от невыезда считается исполненной с момента подтверждения Туроператором туристского продукта.

7.6. Обязанности Турагента по организации страхования считаются выполненными с момента оформления страхового полиса. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что с правилами стандартного и дополнительно страхования он знаком и согласен.

## **8. Порядок разрешения споров**

8.1. Споры, возникшие в результате исполнения условий настоящего Договора, стороны разрешаются путем переговоров и выставления мотивированных претензий. Претензионный досудебный порядок урегулирования споров обязателен.

8.2. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия



мер. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в установленный действующим законодательством РФ срок.

8.3. В случае, если претензия не связана с качеством туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, ее предъявление должно осуществляться в письменной форме по адресу Турагента в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

8.4. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (Туроператором, органом гос. власти и т.п.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию, рекламацию, течение сроков, установленных действующим законодательством и настоящим Договором для ответа на претензию приостанавливается до получения Турагентом надлежащим образом оформленного ответа. В претензии Заказчика указываются: фамилия, имя и отчество Заказчика, сведения обо всех туристах, использовавших турпродукт по Договору. К претензии Заказчик обязательно должен приложить копию договора о реализации туристского продукта и копию документа, подтверждающего полную оплату турпродукта. В случае отсутствия этих документов Турагент вправе не рассматривать претензию вплоть до момента предоставления таких документов.

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

## 9. Особые условия

9.1. Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.). В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. В случае, если согласие на обработку персональных данных было отозвано туристом/ами Заказчика и он не известил об этом Турагента или в случае, если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, то Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчик и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в Договоре и приложениях к нему. Согласен. Заказчик *(подпись)* \_\_\_\_\_

9.2. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

9.3. Турагент информирует Заказчика о возможности обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору.

9.4. Входящие в состав тура туристские услуги и дополнительные туристские услуги являются окончательно согласованными Сторонами, за исключением случаев возможного изменения Туроператором тура, предусмотренных настоящим договором (п. 9.6 Договора). Любые изменения и дополнения в составе тура и/или дополнительные туристские услуги, включая сроки путешествия, предлагаемые Заказчиком, требуют внесения изменений в настоящий Договор путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения.

9.5. Если во время срока действия настоящего Договора будут внесены изменения в действующее законодательство Российской Федерации, или страны временного пребывания, или страны транзитного проезда, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение его условий, Стороны в дополнительном соглашении определяют дальнейшие условия выполнения настоящего Договора.

9.6. Настоящим Турагент предупреждает Заказчика о том, что Туроператор может произвести замену места размещения (отеля) и иных услуг, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, на равнозначные по стоимости и категории или категорией выше (без взимания дополнительной оплаты с Заказчика). Такая замена находится вне сферы контроля Турагента в то время, как Турист имеет право предъявить Туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством тура.

9.7. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о туре, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452, и Правилами оказания экстренной помощи туриста, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. № 162. Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию туристам, указанным в Приложении № 1 к настоящему договору.

9.8. Заказчик подтверждает, что ему понятны все термины и условия настоящего Договора и у него нет сомнений в их толковании. Заказчик уведомлен об основном языке общения страны пребывания и возможных трудностях, связанных с его незнанием.

9.9. Перед бронированием и оплатой по договору Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Турагентом соответствии с п. 4.1.5 настоящего договора, а также с информацией:

- о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, основных особенностях страны пребывания; - о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств; - о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
- о том, что Компания не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях перевозки чартерным рейсом, особенностях возврата и обмена билетов на чартерный рейс;
- о том, что в отдельные периоды (праздники, каникулы и т.п.) со стороны туроператора возможны дополнительные сборы, которые не входят в цену договора;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания, о составе услуг средства размещения, указанного в Заявке;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта и о случаях, когда ребёнку необходимо наличие нотариально заверенного разрешения на выезд РФ от одного или обоих родителей.
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий и дополнительных услуг;
- о правилах поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережного отношения к культурному наследию и окружающей среде;
- 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 стране временного пребывания;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;
- о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в сейфах отеля и о порядке их использования
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

9.10. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

## 10. Реквизиты и подписи сторон

### Турагент:

**ООО "Наши Люди"**

Местонахождение: 160000, Вологодская область, г. Вологда, ул. Ленина 11, ТЦ "Галерея"

Почтовый адрес: 160000, Вологодская область, г. Вологда, ул. Ленина 11, ТЦ "Галерея"

ИНН/КПП: 3525301684/352501001

ОГРН: 1133525009342

р.сч.: 40702810412000005156

к.сч.: 30101810900000000644

БИК: 041909644

Вологодское отделение №8638 ПАО Сбербанк г. Вологда

т/факс: (8172) 70-43-00, (8172) 72-34-10

e-mail: info@antrip.ru

### Заказчик:

**Ф.И.О.**

Паспорт:

Выдан:

Дата выдачи паспорта:

Зарегистрирован по адресу:

Адрес фактического проживания:

тел:

e-mail:

Сайт:

Подпись

\_\_\_\_\_/Ушакова Е. Н./

Подпись

\_\_\_\_\_/./

Приложение № 1 к договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

**1. Сведения о туристе:**

(На русском и/или на английском языках)

| ФИО    | Статус<br>(м, ж,<br>реб.) | Дата рождения | Паспортные данные<br>(общегражданский/загранпаспорт)<br>в зависимости от страны<br>посещения |
|--------|---------------------------|---------------|--|
|        |                           |               |  |
|        |                           |               |  |
| Итого: | чел. совершеннолетних     |               |  |

**2. Программа пребывания и маршрут путешествия:**

| Страна, город, курорт | Даты пребывания, количество ночей/дней:<br>начало/окончание |
|-----------------------|---|
|                       |   |

**3. Средство размещения:**

| Наименование, адрес (место<br>нахождение средства размещения) | Категория<br>средства<br>размещения | Название места<br>размещения | Даты заезда и выезда |
|---|-------------------------------------|------------------------------|----------------------|
|   |                                     |                              |                      |

В связи с тем, что даты начала и окончания тура определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок пребывания Туристов в средстве размещения (далее «отель»), определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом Туроператором, независимо от их совпадения/несовпадения с датами начало/окончание тура, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией.

В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 12:00 (по времени места нахождения отеля). Правилами отеля может быть установлено и более позднее (в пределах 2-4 часов) время заселения. Выселение Туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле, указанной в ваучере Туроператора.

| Категория номера | Тип размещения в номере<br>(количество человек в номере) | Категория питания |
|------------------|--|-------------------|
|                  |  |                   |

**4. Экскурсионная программа:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**5. Услуги по перевозке туристов в стране временного пребывания:**

| ФИО туриста | Маршрут трансфера       | Категория трансфера<br>(индивидуальный/группой) | Категория транспорта/<br>вид транспорта |
|-------------|-------------------------|---|---|
|             | Аэропорт-отель-аэропорт | Групповой                                       | Автобус                                 |
|             | Аэропорт-отель-аэропорт | Групповой                                       | Автобус                                 |

**6. Страхование:**

| Тип страховки  | Наименование страховщика |
|--|--------------------------|
| Обязательное страхование медицинских расходов в период путешествия | Е                        |
| Расширенное страхование туристских расходов                        |                          |
| Страхование расходов, связанных с отменой поездки                  |                          |

**7. Визовое оформление**

| ФИО туриста | Да/Нет |
|-------------|--------|
|             |        |
|             |        |

**8. Информация об услугах перевозки\***



С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной вышеназванной информацией  
Заказчик ознакомлен в полном объеме.

**Заказчик:** \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)

**1. Сведения о Туроператоре:**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Полное наименование      |  |
| Сокращенное наименование |  |
| Адрес (место нахождения) |  |
| Почтовый адрес           |  |
| Реестровый номер         |  |
| Телефон / факс           |  |
| Электронная почта / Сайт |  |

**2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение:**

|  |  |
|--|--|
| Вид и размер финансового обеспечения   |  |
| Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии |  |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение                                |  |
| Адрес (местонахождение)  |  |
| Почтовый адрес   |  |
| Сайт   |  |
| Вид и размер финансового обеспечения   |  |
| Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии |  |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение                                |  |
| Адрес (местонахождение)  |  |
| Почтовый адрес   |  |
| Сайт   |  |

**3. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:**

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Наименование объединения            |  |
| Адрес (местонахождение) организации |  |
| Телефон «Горячая линия»             |  |
| Электронная почта / Сайт            |  |

**4. Туроператор в соответствии с законодательством Российской Федерации:**

4.1. Обязан предоставить туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

4.2. Несет ответственность перед Заказчиком и/или Туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в Туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

**5. Сведения о порядке и сроках предъявления требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение:**

5.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

5.2. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

5.3. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Заказчиком/туристом(ами) и наличия оснований для выплаты финансового возмещения Заказчик/турист или его представитель вправе, в пределах суммы финансового обеспечения и в течении срока его действия предъявить письменное требование о финансовом возмещении непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

5.4. В требовании Заказчика/туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование Турагента;

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств;
- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику/Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с расходами по эвакуации;
- 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 в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

5.5. К требованию Заказчик/Турист прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов ниженазванных документов)

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- копию договора;
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств.

К требованию Заказчика/Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба.

5.6. Дополнительная информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение и сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение размещены на сайте данной организации (*раздел 2 настоящего приложения*).

#### **6. Порядок получения Заказчиком экстренной помощи.**

6.1. Экстренная помощь оказывается Заказчику/туристу(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

6.2. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику/туристу(ам) принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Заказчика/туриста(ов) об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика/туриста(ов) прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.

Обращение Заказчика/туриста(ов) может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика/туриста(ов).

6.3. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика/туриста(ов), принимает решение об оказании Заказчику/туристу(ам) экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика/туриста(ов) о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика/туриста(ов).

6.4. Дополнительная информация о порядке получения Заказчиком/туристом(ами) экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» (*раздел 3 настоящего приложения*).

**Заказчик:**

(ФИО)

(подпись)