

«Утверждено»

Редакция от «11» июля 2022г.

Генеральный директор

АО «Круизная Компания «ОРТОДОКС»

/Ковалев М.Н./



## Договор публичной оферты на оказание туристских услуг

### Термины

Для целей настоящего Договора используются следующие термины:

«**Турист, туристский продукт**» - данные термины понимаются в соответствии со ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

«**Турагент**» - Акционерное общество «Круизная компания «ОРТОДОКС», ИНН: 6163025972, ОГРН: 1026103289926, 125057, РОССИЯ, Г. МОСКВА, МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛ ВН.ТЕР.Г., АЛАБЯНА УЛ., Д. 5, ЭТАЖ/ПОМЕЩ. 1/1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, выступает в правоотношениях с конечным Пользователем или Туристом в качестве Турагента.

«**Сайт**» - вебсайт в сети Интернет, расположенный по адресу: <http://cruise.ru>, права (в том числе право администрирования) на которые в полном объеме принадлежат АО «Круизная компания «ОРТОДОКС». Посещение (использование инструментов) Сайта может производиться Пользователями как зарегистрированными на Сайте, так и использующие Систему бронирования без такой регистрации. Для регистрации на Сайте и получения возможности использования Системы бронирования, Пользователь должен иметь телефонный аппарат, позволяющий использовать технологию приёма и передачи коротких текстовых сообщений – СМС.

Сайт предоставляет Пользователю следующие виды сервисов:

1. Доступ к каталогу (базе) туров с их описанием, с правом просмотра контента, не требующим регистрации на Сайте.
2. Доступ к средствам поиска и навигации Сайта.
3. Предоставление Пользователю возможности регистрации на Сайте (Личный кабинет, аккаунт), выбора и покупки тура.
4. Осуществление оплаты посредством банковских карт - Master Card, Visa и МИР.
5. Иные виды Сервисов, реализуемые на страницах Сайта.

«**Содержание сайта**» (далее - Содержание) - охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация,

внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на Сайте.

«**Пользователь**» - физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Турагентом настоящий Договор об использовании «Системы бронирования» для личного бытового, семейного использования путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения, являющееся стороной по настоящему Договору.

«Турист» и «Пользователь» в процессе использования «Системы бронирования» могут не совпадать в одном лице. В целях идентификации в качестве стороны по Договору, которая приобретает права и обязанности как это понимается в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Пользователь становится Туристом при выполнении всех действий, требуемых «Системой бронирования» (совершении этих действия, но не ограничиваясь ими: авторизация на сайте, выбор тура, ввод личных данных, оплата и прочее). Везде, где по тексту Договора указан Пользователь, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Пользователь, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

«**Регистрация**» - совокупность действий Пользователя, включая предоставление Учетных данных и иной информации, совершаемых Пользователем с использованием специальной формы пользовательского интерфейса Сайта в целях формирования Личного кабинета (аккаунта), получения доступа к дополнительным сервисам Сайта.

«**Оферта (публичная оферта)**» - реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а так же содержащие все существенные условия Договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить Договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается Офертой (публичной офертой).

«**Акцепт**» - ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

«**Система бронирования**» - предоставляет возможность Пользователю с помощью сервисов Сайта искать и получать информацию о реализуемых третьими лицами туристических услугах. Описание Системы бронирования размещено на Сайте. Система бронирования позволяет осуществлять поиск и бронирование туров путем составления и передачи по сети Интернет документов (Пользовательских распоряжений, заявок и уведомлений), подписываемых аналогом собственноручной подписи (АСП). Организация работы Системы бронирования и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств сторон и способы их выражения, производится АО «Круизная компания «ОРТОДОКС».

«**Правила пользования «Системой бронирования**» - регулируют взаимоотношения между АО «Круизная компания «Ортодокс» и «Пользователем», возникающие в связи и по поводу использования Сайта, расположенного по адресу: <http://cruise.ru>, утверждаются АО «Круизная компания «ОРТОДОКС», которое вправе менять их по своему усмотрению без особого уведомления зарегистрированных и новых Пользователей (не имеющих аккаунта на Сайте).

«**Пользовательский интерфейс**» - часть Системы бронирования, доступная отдельному Пользователю после его регистрации, идентификации и авторизации с использованием аналога собственноручной подписи. Идентификационные и авторизационные данные для доступа к специальному пользовательскому интерфейсу определены сторонами необходимыми и достаточными по абонентскому телефонному номеру Пользователя и одноразовому коду подтверждения, предоставленного посредством смс-сообщения на телефонный номер Пользователя или в виде пароля и логина.

«**Туры (туристские продукты)**» - услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Пользователям. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

1. Услуги по размещению
2. Услуги по перевозке, трансфер
3. Оздоровительные услуги и услуги отдыха
4. Экскурсионные услуги
5. Медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей
6. Содействие в оформлении въездной визы
7. Иные услуги, указанные в Заявке на онлайн-бронирование

«**Платеж**» - денежные средства, перечисленные Пользователем Турагенту для оплаты забронированных туров.

«**Авторизация**» - процесс анализа на сервере Турагента введенных Пользователем идентификационных данных (информации, используемой для установления достоверности заявленной идентичности), по результатам которого определяется наличие у Пользователя права получить Услуги и/или использовать интерфейс Пользователя.

«**Интернет эквайринг**» - прием к оплате карт через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса от банков или платежных систем, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах.

«**Туроператор**» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта либо самим путешественникам, либо через посредников (агентов).

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные вышеперечисленными понятиями. В этом случае, толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

## **1. Предмет договора**

1.1. Предметом настоящего Договора является регламентация правоотношений в отношении оказания неограниченному кругу заинтересованных лиц услуг по подбору, бронированию и оплате Пользователем туристского продукта посредством Системы бронирования, размещенной на Сайте <http://cruise.ru>.

1.2. Туристский продукт, предложенный в Системе бронирования на Сайте, формируется Туроператором. В правоотношениях с Пользователями Турагент выступает как турагент или субагент.

1.3. Турагент реализует туристский продукт от своего имени и по поручению Туроператора или по поручению Агента Туроператора, действующего от своего имени и по поручению Туроператора на основании агентского и/или субагентского договора.

1.4. Турагент предоставляет Пользователю (Туристу) достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Пользователю (Туристу) третьими лицами — Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в туристский продукт.

1.5. Полная информация о Туроператоре (реестровый номер, адрес, размер финансового обеспечения, срок действия договора, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение), формирующем туристский продукт в интересах Пользователя, а также сведения о порядке и сроках предъявления Пользователем требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, указана в Приложении № 2 к настоящему Договору.

## **2. Права и обязанности сторон**

2.1. Взаимные права и обязанности Сторон по настоящему Договору, как это трактуется в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", возникают в полном объеме у Пользователя (Туриста) только после совершения действий по оплате туристского продукта (полностью или частично) согласно сервисам Системы бронирования и подтверждения бронирования со стороны Туроператора.

2.2. Турагент обязуется:

2.2.1. Предоставить Пользователю исправно работающую Систему бронирования, отвечающую целям, в которых данный Договор заключается;

2.2.2. Турагент обязуется предоставить Пользователю (Туристу) информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

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

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

- 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 полном и сокращенном наименовании, адресе (месте нахождения), почтовом адресе и реестровом номере Туроператора;

- размер финансового обеспечения ответственности Туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности Туроператора и (или) банковской гарантии или банковских

гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

- об общей цене туристского продукта в рублях;

- информацию о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, оздоровительных услугах, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- о правах, обязанностях и ответственности Сторон;

- об условиях изменения и расторжения Договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления Туристом и (или) иным заказчиком претензий к Туроператору в случае нарушения Туроператором условий Договора;

- информацию о порядке и сроках предъявления Туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба Туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора 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 (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

- информацию о порядке и сроках предъявления Туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба Туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора достиг максимального размера;

- об условиях выдачи Туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного или иного перевозочного документа (билета), подтверждающего право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность Туриста. Если Договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- об условиях выдачи Туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у Туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Туристом и (или) иным заказчиком в Договоре о реализации туристского продукта.

- о полном и (в случае, если имеется) сокращенном наименовании, фамилии, имени, отчестве (в случае, если имеется) руководителя, адресе места нахождения, основном государственном регистрационном номере юридического лица - в отношении Турагента - юридического лица;

- о реестровом номере Турагента в реестре турагентов;

- информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим Туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по Договору о реализации туристского продукта, является Туроператор, в том числе информацию о способах связи с Туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты);

- информацию о том, что Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по Договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;

- об обязательстве Турагента о передаче денежных средств, полученных от Пользователя/Туриста и (или) иного заказчика, Туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между Турагентом и Туроператором;

- об обязательстве Турагента по уведомлению Туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении Договора о реализации туристского продукта с Пользователем;

- об обязательстве Турагента по согласованию с Туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса Пользователя и (или) иного заказчика, адресованного Турагенту;

- о порядке и сроках предъявления Пользователем/Туристом и (или) иным заказчиком претензий к Турагенту в случае нарушения Турагентом обязательств по Договору о реализации туристского продукта.

- о возможности и способах согласования Сторонами изменения условий и программы тура.

- о договоре (дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора), заключенном между Туроператором и Турагентом на заключение договоров о реализации сформированного Туроператором туристского продукта;

- 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.

Указанная выше информация предоставляется Пользователю путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Пользователем туристского продукта на Сайте путем включения в текст настоящего Договора, Заявки и т.д., а также в устной форме по телефону. Пользователь обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по Договору. **Выражая согласие с условиями оферты и договора путем совершения бронирования и (или) оплаты по Договору, Пользователь подтверждает получение от Турагента необходимой и достоверной информации.**

2.2.3. Турагент несет ответственность за исполнение условий Договора и достоверность информации о туристском продукте в соответствии с законодательством Российской Федерации и обязан возместить Пользователю реальный ущерб, возникший в случае неисполнения своих обязательств.

2.3. Пользователь обязуется:

2.3.1. Предоставить в адрес Турагента сведения о себе, о Туристе (Туристах), а также об ином заказчике и его полномочиях (если Турист не является Пользователем/заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

2.3.2. В день отправления/начала тура своевременно прибыть к месту посадки на судно, к автобусу/поезду/авиарейсу; своевременно освободить номер/каюту и до выезда из средства размещения оплатить счета за услуги, предоставленные Туристу за отдельную плату и не входящие в туристский продукт.

2.3.3. В случае приобретения тура для третьих лиц ознакомить их с условиями Договора, предоставить им всю полученную от Турагента информацию по туру, а также передать документы, полученные от Турагента для совершения путешествия. Условия Договора распространяются на всех Туристов, упомянутых в документах о совершении тура и (или) в сопроводительных документах. При этом Пользователь гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Пользователь и Туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные настоящим Договором. Пользователь обязывается перед Турагентом отвечать за соблюдение Туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.4. За два дня до начала тура уточнить у Турагента время и место отправления/начала тура. Информация может быть получена на официальном сайте в сети интернет по адресу <http://cruise.ru>.

2.3.5. Компенсировать Туроператору ущерб, возникший в результате необоснованного (незаконного) действия (бездействия) Пользователя/Туриста во время совершения тура.

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

2.3.7. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

2.3.9. Незамедлительно информировать Турагента, а также представителей Туроператора о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.4. Турагент не несет ответственности и не выплачивает никакого возмещения за расходы, понесенные Пользователем, если решением властей или ответственных лиц ему либо лицам, в интересах которых действует Пользователь, было отказано в возможности совершения тура, полета или проживания в забронированной гостинице по следующим причинам:

- непредоставление Пользователем информации об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к числу которых, в том числе, но не только относятся:

- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания;
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;

- отмену, задержку или изменение программы тура, произошедших по причинам находящимся вне сферы контроля Турагента, таким как: стихийные бедствия, угроза военных действий, беспорядков экономического и политического характера, забастовок, катастроф, технические поломки, механические повреждения транспортного средства, закрытие аэропортов, отмена автобусного и паромного сообщений, маршрутов такси, действия государственных органов страны пребывания;

- решения властей или ответственных лиц (службы безопасности, таможенных и иных органов, сотрудников транспортной полиции, администрация отеля и т.п.) об отказе в возможности прохождения границы, автобусной перевозки, размещении в отеле/на пароме/на судне по причине нарушения Туристом таможенных правил или законодательства страны пребывания; нарушения Туристом правопорядка, правил общественного поведения, отсутствия необходимых документов, а также правил пассажирских перевозок и проживания в отеле;

- утерю (кражу) паспорта, денег и других ценных бумаг, багажа, а также предметов роскоши и драгоценностей;

- опоздание Туриста к началу тура;

- за действия и решения Туриста, предпринятые им самостоятельно во время осуществления тура, в том числе за отставание Туриста от группы;

- несоответствие предоставленного туристского продукта субъективным ожиданиям и оценкам Пользователя/Туриста;

- нахождения Туриста в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также других нарушений, как например: хранение, провоз или распространение наркотиков, психотропных веществ без назначения врача, новых потенциально опасных психоактивных веществ или одурманивающих веществ, незаконное хранение или ношение оружия и прочие основания, предусмотренные действующим законодательством РФ.

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

- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных аналогичных действий.

2.5. Турагент не несет ответственности или не предлагает компенсацию в случаях изменения программы тура по причинам, находящимся вне сферы влияния Турагента, а именно: телесные повреждения Туриста, утрата Туристом вещей и документов, задержка и перенос рейсов, отмена полетных программ в страны туризма, технические поломки и механические повреждения морских и речных судов, самолетов, иных транспортных средств, закрытие аэропортов, вокзалов, отмена автобусного и паромного сообщения, вызванные экстремальными погодными условиями, забастовками, войнами, эпидемией и т.д., т.е. событиями, имеющими характер непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), и другими независящими от Турагента причинами.

2.6. В соответствии с законодательством РФ и страны пребывания Турист несет личную ответственность за ущерб (вред), причиненный третьим лицам; самостоятельно несет все риски, а так же ответственность за последствия, которые могут возникнуть в результате неправомерных действий Туриста.

2.7. Турагент предупреждает Пользователя о возможности добровольного страхования собственных рисков (от невыезда в случае отмены поездки и иные виды добровольного страхования (страховые случаи)). В этом случае, все потери, связанные с отказом от турпродукта и попадающие под страховой случай будут компенсированы Пользователю страховой компанией.

2.8. Пользователь обязуется:

2.8.1. Зарегистрироваться в Системе бронирования лично.

2.8.2. Соблюдать Правила пользования Системой бронирования.

2.8.3. Предоставлять достоверные и актуальные данные для регистрации и авторизации на Сайте, а так же при заполнении полей, требующих внесения паспортных и иных личных данных, в целях получения услуг,

являющихся предметом настоящего Договора. Турагент не несет ответственности за непредставление услуг по настоящему Договору в случае предоставления Пользователем неверных (недостоверных) или неполных данных.

Стороны соглашаются, что любое действие, совершенное из Личного кабинета Пользователя с использованием его учетных данных, считается действием, совершенным самим Пользователем лично или уполномоченным им лицом и устанавливает обязанности и ответственность для Пользователя в отношении таких действий, включая ответственность за нарушение настоящего Договора, требований законодательства.

2.8.4. Пользователь также обязуется:

1) Не предпринимать никаких действий, которые могут привести к непропорционально большой нагрузке на инфраструктуру Сайта (Спам-атаки, рассылка вирусов, DdoS-атаки, хакерские атаки, иной несанкционированный доступ к Сайту и его Сервисам)

2) Не копировать, не воспроизводить, не изменять, не распространять и не представлять общественности любую информацию, содержащуюся на Сайте (кроме Сведений, предоставленных самим Пользователем) без предварительного письменного разрешения Турагента любой третьей стороны

3) Не препятствовать работе Сайта, а также не препятствовать действию автоматических систем или процессов, с целью заблокировать или ограничить доступ на Сайт

### **3. Порядок заключения настоящего договора**

3.1. Заключение Пользователем Договора с Турагентом осуществляется акцептом публичной оферты путем последовательного совершения следующих действий, выражающих его волю установить правоотношение:

3.1.1. Ознакомление с условиями настоящего Договора об использовании Системы бронирования, приложениями и соглашениями к настоящему Договору, регулирующими взаимоотношения сторон и размещенными на Сайте.

3.1.2. Регистрация на сайте: <http://cruise.ru> .

3.2. Выполнение Пользователем действий, указанных в п. 3.1. означает полный и безоговорочный акцепт настоящей публичной оферты, заключение настоящего Договора и влечет наступление правовых последствий. Заключение Договора означает, что Пользователь в необходимой для него степени ознакомился с условиями предоставления услуг, функционированием Системы бронирования, признает безусловную пригодность Системы бронирования для совершения действий, описанных на Сайте и в настоящем Договоре. Получение Турагентом денежных средств и учет в Регистре забронированных туров подтверждает совершение Пользователем действий, перечисленных в пункте 3.1. Письменная форма Договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

3.3. Для оказания Системой бронирования услуг Пользователь должен заполнить личные идентификационные данные - Имя пользователя, абонентский телефонный номер и E-mail. Авторизация на Сайте осуществляется по абонентскому телефонному номеру Пользователя и одноразовому коду подтверждения, предоставленному посредством смс-сообщения на абонентский телефонный номер Пользователя.

С момента акцепта настоящей публичной оферты Пользователь является участником Системы бронирования исключительно в части получения и дальнейшего использования настоящего Договора в виде электронного документа.

3.4. Пользовательские распоряжения, требования и уведомления, формируемые с использованием Системы бронирования, подписываются аналогом собственноручной подписи Пользователя. Стороны договорились, что e-mail и номер телефона с введённым одноразовым кодом подтверждения определён ими как

аналог собственноручной подписи (далее по тексту — АСП) Пользователя и признается Турагентом и Пользователем в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных сделок, распоряжений, требований и уведомлений.

3.5. Настоящая публичная оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия Пользователем.

3.6. Вся информация о турах, оздоровительных турах, курортах и размещении, приведенная в каталогах и описаниях, проверяется персоналом организаторов путешествий. Оборудование, изображенное на фотографиях или описанное в каталоге, не обязательно будет в наличии в момент совершения Туристом тура.

Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с информацией о туристском продукте, размещенном на сайте Туроператоров и на Сайте АО «Круизная компания «ОРТОДОКС» <http://cruise.ru>.

#### **4. Ответственность сторон**

4.1. Турагент не несет ответственность за перерывы в предоставлении услуг на Сайте в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Турагенту.

4.2. Турагент не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления услуг на Сайте, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения Сайта.

4.3. Турагент не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

4.4. Турагент не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещенные на Сайте.

4.5. Турагент не несет ответственность за возможные нежелательные для Пользователя последствия, возникшие вследствие предоставления Пользователю телефонной консультации.

4.6. Турагент не несет ответственность за отсутствие учета Платежа Пользователя в системе в случае фактического непоступления этого платежа на расчетный счет Турагента.

4.7. Турагент не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Пользователя, используемого им для получения услуг на Сайте.

4.8. Турагент не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены менеджерам Турагента. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых карт посредством интернет-эквайринга производятся на стороннем ресурсе, предоставленном Банком согласно договору об интернет-эквайринге.

4.9. Пользователь несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

4.10. Пользователь не вправе использовать предоставляемые Турагентом услуги в предпринимательской и посреднической деятельности.

4.11. В случае безосновательного отзыва платежа, производившегося Пользователем на счет Турагента с использованием принадлежащей ему пластиковой карты Visa, Master Card и МИР, Пользователь обязан возместить Турагенту денежные средства в размере ста процентов от суммы отозванного из банка эмитента платежа и убытки, понесенные Турагентом и банком эмитентом банковской карты.

4.12. Пользователь самостоятельно несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий в случае неточности или недостоверности данных, переданных Турагенту, посредством специального пользовательского интерфейса на Сайте, для осуществления требуемых действий.

4.13. Пользователь самостоятельно несет ответственность за выполнение условий Договора при использовании Системы, приложений, соглашений и положений к настоящему Договору, размещенных на Сайте. В случае нарушения обязанностей, определенных вышеперечисленными документами, Турагент вправе временно приостановить предоставление как всех услуг, получаемых Пользователем по Договору, так и отдельных услуг на Сайте.

4.14. Пользователь самостоятельно несет ответственность в соответствии с Законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования услугами на Сайте, а также их последствия.

4.15. Пользователь самостоятельно несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при использовании аналога собственноручной подписи, а также их последствия перед Турагентом и третьими лицами.

4.16. В случае утери Пользователем одноразового кода подтверждения, предоставленного Турагентом посредством смс-сообщения на телефонный номер Пользователя, являющегося составной частью аналога собственноручной подписи, Турагент предоставляет новый код подтверждения по дополнительному запросу Пользователя.

4.17. Передавая свои личные (персональные) и идентификационные данные при регистрации и заполнении «аккаунта», а также персональные данные о других лицах (Туристах, лицах сопровождающих участников тура) Пользователь гарантирует их подлинность и согласен с их дальнейшей обработкой и проверкой Турагентом в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящего Договора. В случае недостоверности предоставленных Пользователем личных идентификационных данных, а также персональных данных о других лицах (сопровождающих его участников тура), Турагент вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке и прекратить оказание услуг посредством использования функционала Сайта.

4.18. Акцептом настоящей оферты Пользователь признает применение аналога собственноручной подписи (АСП) для подтверждения подлинности и аутентичности используемых в Системе бронирования операций, при этом Пользователь подтверждает, что электронные документы и данные, полученные от Системы бронирования и сформированные им для Системы бронирования, рассматриваются Пользователем как юридически значимые документы, составленные в письменной форме, исходящие и подписанные отправителем по всем правилам традиционного оформления документов в письменной форме.

4.19. Одновременно с этим Пользователь предоставляет бессрочное право Турагенту направлять в его адрес электронной почты и/или посредством смс-информирования на телефонный номер Пользователя, материалы информационного характера, уведомляющие о предоставляемых Турагентом услугах.

4.20. Пользователь рассматривает настоящий Договор как документ в письменной форме, составленный по всем правилам обычного оформления документов в письменной форме, надлежащим образом подписанный каждой из Сторон.

## **5. Изменение и расторжение договора**

5.1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

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

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия Договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Пользователю возвращается Туроператором денежная сумма, равная цене туристского продукта, а после начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг.

5.4. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Пользователя от исполнения Договора и (или) отказа Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Туристом, Пользователь/Турист обязан возместить Турагенту расходы, понесенные Турагентом при исполнении Договора. Под расходами Турагента в данном случае понимаются фактически понесенные Турагентом расходы, направленные на исполнение поручения Пользователя/Туриста, в том числе денежные средства, переданные Турагентом Туроператору и иным лицам до момента получения от Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Пользователя от исполнения Договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Пользователем денежных средств по настоящему Договору, непредставление требуемых Турагентом документов, сведений необходимых для исполнения Договора, рассматриваются Сторонами как односторонний отказ Пользователя от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных п. 7.7. Договора.

5.6. Турагент вправе удержать причитающуюся ему вознаграждение и сумму расходов, понесенных Турагентом при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Пользователем Турагенту во исполнение Договора.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы**

6.1. Турагент 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, не зависящих от Турагента. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон имеет право расторгнуть Договор с применением последствий, предусмотренных п. 7.8. настоящего Договора.

## **7. Основные положения при бронировании туристского продукта посредством системы бронирования**

### **7. 1. Бронирование и оплата.**

7.1.1. Бронирование тура производится посредством последовательного использования сервисов Системы бронирования Сайта — заполнения Заявки на тур. Пользователь самостоятельно заполняет требуемые поля поиска тура (судно, направление, курорт, дата поездки, количество гостей, их возраст, питание, подбор категории отеля или каюты и т.п.), тем самым отбирает туристский продукт, наиболее полно отвечающий заданному критерию поиска. Пользователю так же могут быть предложены альтернативные варианты туристских продуктов, наиболее соответствующих заданным критериям поиска.

7.1.2. Оплата выбранного Пользователем Тура производится в личном кабинете с помощью банковской карты в течение 5 (Пяти) календарных дней с момента заказа или в иные сроки, согласованные Сторонами с учетом требования Туроператора, сформировавшего Тур. В случае неоплаты в установленные сроки, заказ будет аннулирован.

7.1.3. Обязанность по предоставлению туристского продукта по настоящему Договору не возникает до момента полной оплаты цены Договора (а в случае увеличения цены Договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Пользователем услуг, Турагент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора. Оплатой по Договору (полной или частичной) Пользователь подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт получения данных для входа на Личную страницу, факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

7.1.4. В случае изменения Туроператором цены туристского продукта или изменения существенных условий предоставления услуг, входящих в туристский продукт и перечисленных в Заявке, Пользователь имеет право отказаться от исполнения своих обязательств перед Турагентом по настоящему Договору и получить возврат оплаченной стоимости услуг.

В данном случае Пользователь направляет соответствующее сообщение (уведомление) Турагенту через сервис обратной связи на Сайте по электронному адресу: [info@cruise.ru](mailto:info@cruise.ru) .

При этом отказ от настоящего Договора считается выраженным в надлежащей форме, если Турагентом Пользователю был направлен отчет (уведомление) о получении сообщения Пользователя об отказе от настоящего Договора. Данный отчет (уведомление) может направляться как через соответствующий сервис на сайте <http://cruise.ru>, так и иным способом, не запрещенным Договором.

Датой прекращения обязательств по настоящему Договору является дата отчета (уведомления) Турагента Пользователю. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п. 7.4. настоящего Договора.

7.1.5. Пользователь дает свое согласие на получение извещений обо всех изменениях условий и программы тура устно по телефону и/или по электронной почте, и/или через смс-сообщения.

7.2. После оплаты, но не позднее, чем за 24 часа до начала тура, Пользователю предоставляется возможность посредством «Личного кабинета» распечатать в «on-line» режиме пакет документов (электронный перевозочный документ, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер), посадочный талон и т.п.), подтверждающих право Пользователя на получение оплаченных им услуг. Электронные документы могут быть также высланы по электронной почте. Пользователь обязан осмотреть указанные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках (опечатки, неправильно указанные сведения о Туристах и т.п.).

7.3. Возникновение у Турагента обязанности реализовать Пользователю туристский продукт, потребительские свойства которого содержатся в Приложении №1, происходит после подтверждения Туроператором Заявки на бронирование. До момента получения соответствующего подтверждения от Туроператора, настоящий Договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования.

7.4. При неподтверждении Заявки Туроператором, обусловленной недобором группы и иными объективными причинами, о чем Турагент обязан сообщить Пользователю согласованным способом не позднее чем за 7 (Семь) календарных дней до начала Тура, права и обязанности Турагента по реализации туристского продукта не возникают и Пользователю полностью возвращаются внесенные им денежные средства. В случае осуществления безналичных взаиморасчетов между Сторонами, возврат денежных средств на личный банковский счет Пользователя, с которого поступил платеж, осуществляется с учетом сроков проведения межбанковских операций.

7.5. Тур за пределы Российской Федерации, сформированный Туроператором, предлагается к реализации Пользователю/Туристу, имеющим оформленное разрешение на посещение иностранных государств (виза). Ответственность за своевременное оформление и наличие визы, достоверность и надлежащее состояние документов, в том числе загранпаспортов, сроков их действия, наличие необходимого количества дней, разрешенных для пребывания в иностранном государстве, доверенностей, наличие загранпаспортов у детей, достигших 14 лет и фотографий детей, вписанных в паспорт родителей, несет Пользователь/Турист.

7.6. Стоимость тура.

Турагент оставляет за собой право повышать или снижать цены на туры, но при этом гарантирует, что цена своевременно оплаченного или предоплаченного тура, остается неизменной, если иное не предусмотрено Туроператором.. Общая цена туристского продукта, забронированного Пользователем и переданного Туристу по договору, указывается в Заявке на бронирование. Цена туристского продукта определяется Туроператором и может быть установлена как в рублях, так и в иностранной валюте, но в рублевом эквиваленте по внутреннему курсу Туроператора. В случае несвоевременной оплаты тура внутренний курс валюты Туроператора может быть изменен (повышен или понижен), измениться топливные или консульские сборы, или иные издержки, соответственно стоимость Договора пересчитывается как в сторону увеличения, так в сторону уменьшения. В таком случае цена Договора меняется, Турист вправе принять такие изменения, либо письменно расторгнуть настоящий Договор, с возмещением фактически понесенных расходов Турагенту.

Турист предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения Туриста посетить страну временного пребывания (авиабилет, страховку, ваучер, приглашение и т.п.). Турист предупрежден, что при подаче документов на визу в срок уменьшения установленного консульством, своевременное получение визы не гарантируется ни Турагентом, ни Туроператором. Турагент и Туроператор, у которого забронирован тур, не несут за это ответственности, и Турист согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет. Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Любые расходы, фактически понесенные и связанные с этим отказом, производятся за счет самого Туриста.

Перевозка Туриста по настоящему Договору выполняется по правилам перевозчика (судовладельца, авиакомпания пр.). Билет Туриста является договором с перевозчиком, в соответствии с которым всю ответственность за перевозку несет перевозчик по правилам перевозчика. Турист предупрежден, что стоимость чартерных авиабилетов и авиабилетов на регулярные рейсы с невозвратным тарифом не возвращаются независимо от срока отказа от тура.

Турист предупрежден об условиях аннуляции тура и ее последствиях (возмещения фактически понесенных расходов) Туроператора, у которого забронирован тур. В момент заключения настоящего Договора Пользователь получил информацию о потребительских свойствах туристического продукта: о порядке и условиях получения визы, и последствиях ее неполучения, о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, оздоровительных услугах, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства проживания, его категории) и питания, услугах по перевозке Туриста в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Пользователю услугах.

#### 7.7. Аннуляция брони по инициативе Пользователя.

Для целей настоящего пункта под бронью понимается — подтвержденный заказ.

Пользователь имеет право аннулировать подтвержденный заказ на забронированный тур без объяснения причин. Заявление об аннулировании должно быть представлено в электронной или письменной форме и подписано, или принято лицом, выполнявшим бронирование (при этом если такое заявление подано из личного кабинета Пользователя, то считается, что его личность идентифицирована).

Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Турагентом электронного письма от Пользователя. В случае аннуляции тура, документы, выданные на руки Туристу, подлежат возврату. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Пользователя от исполнения Договора и (или) отказа Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмены поручения Туристом, Пользователь/Турист обязан возместить Турагенту расходы, понесенные Турагентом при исполнении Договора (штрафные санкции). Под расходами Турагента в данном случае понимаются фактически понесенные Турагентом расходы, направленные на исполнение поручения Пользователя, в том числе денежные средства, переданные Турагентом Туроператору и иным лицам до момента получения от Пользователя письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Пользователя от исполнения Договора и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта и (или) отмене поручения Туристом).

7.8. Аннуляция брони, произведенная как по инициативе Пользователя, так и по инициативе Турагента, Туроператора, но вызванная объективными, не зависящими от Сторон обстоятельствами (такие как отмена полетных программ, запрет судоходства и т.п.) является основанием для выплаты денежных средств, внесенных Пользователем за бронь (тур, подтвержденный заказ) в полном объеме. Возмещение уплаченных денежных

средств производится не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней на основании заявления Пользователя, направленного Турагенту в письменной форме или в виде электронного почтового отправления по адресу info@cruise.ru, не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты наступления обстоятельств, послуживших причиной аннуляции брони (тура, подтвержденного заказа). Форма заявления о возмещении уплаченных денежных средств предоставляется Пользователю по его запросу, поданному устному (по телефону) или в виде электронного почтового отправления по адресу info@cruise.ru .

#### 7.9. Изменение брони по инициативе Пользователя.

При каждом изменении в забронированной Заявке по инициативе Пользователя (замена отеля, судна, типа размещения, питания, изменение фамилии, имени или их написания, изменение даты рождения, перенос вылета на другие даты, и т.п.) с Пользователя могут быть взысканы фактические расходы Турагента по изменению забронированной Заявки.

В случае опоздания Пользователя к месту начала тура, к месту посадки на самолет или на судно, возврат стоимости тура не осуществляется.

### **8. Порядок рассмотрения претензий**

8.1. Все претензии, вытекающие из настоящего Договора, принимаются Турагентом и могут быть предъявлены только тем Пользователем, кто зарегистрирован на Сайте и идентифицирован в качестве стороны по настоящему Договору в течение 20 (Двадцати) календарных дней с даты окончания тура.

8.2. Претензия направляется либо в виде электронного почтового отправления по адресу info@cruise.ru , либо в письменном виде по адресу: 125057, РОССИЯ, Г. МОСКВА, МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛ ВН.ТЕР.Г., АЛАБЯНА УЛ., Д. 5.

В претензии должен быть указан почтовый адрес (иные контактные данные Пользователя), по которому должен быть отправлен ответ.

8.3. Срок рассмотрения и ответа на Претензию составляет 10 (Десять) календарных дней.

8.4. В случае неурегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туристом Туроператору в письменной форме в течение 20 (Двадцати) календарных дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 (Десяти) календарных дней со дня получения претензий.

8.5. Сведения о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении № 2 к Договору.

8.6. Настоящим Договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров. В случае возникновения разногласий по Договору между Пользователем и Турагентом, спор разрешается в претензионном порядке путем направления претензий и ответов на претензии.

8.7. В случае недостижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ.

### **9. Персональные данные**

9.1. Пользователь, выражает свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего личность Пользователя или иные аналогичные документы; сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; домашний и мобильный телефон; адрес электронной почты; любые иные данные, которые Пользователь сообщил при заключении или в ходе исполнения Договора.

Пользователь обязан получить, и гарантирует наличие у него полномочий на предоставление персональных данных участников поездки - Туристов, указанных в Договоре и приложениях к нему. При заключении Договора Пользователь подтвердил свои полномочия на предоставление указанных персональных данных.

Пользователь обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Пользователя соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями уполномоченных проверяющих органов.

9.2. Обработка персональных данных осуществляется Турагентом и (или) Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения Договора (в том числе, в зависимости от условий Договора – в целях оформления документов для совершения тура, 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)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Пользователь, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» дает свое согласие считать персональные данные Пользователя общедоступными персональными данными. Пользователь проинформирован о том, что его общедоступные персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным, так и не автоматизированным способами обработки (смешанными), систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных.

Пользователь согласен с тем, что Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Пользователя другому лицу. Пользователь согласен на трансграничную передачу его персональных данных.

Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Пользователем и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту и (или) поставщикам услуг. Пользователь согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Пользователем/Туристом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

Пользователю понятны права субъекта персональных данных.

## **10. Особые условия договора**

10.1. Заключая настоящий Договор, Пользователь подтверждает, что получил в объеме, необходимом для совершения путешествия следующие сведения: о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта -

программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, о наличии гида-переводчика, а также дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта; о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, 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 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 другие); о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах; 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 включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об иных особенностях путешествия.

## **11. Срок действия Договора. Порядок изменения и расторжения Договора**

11.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до исполнения обязательств Сторонами.

11.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон посредством использования функционала Сайта.

11.3. Пользователь поставлен в известность, что возврат денежных средств по Договору производится по поручению и за счет Туроператора. Турагент не обязан осуществлять возврат денежных средств Пользователю за свой счет, без соответствующего поручения Туроператора и возврата денежных средств Турагенту со стороны Туроператора. Для расторжения Договора Пользователь обязан предоставить Турагенту **Заявление** на бумажном носителе или с использованием электронной формы связи **с обязательным указанием банковских реквизитов счета с которого была осуществлена оплата услуг.**

11.4. Пользователь вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов.

## **12. Заключительные положения.**

12.1. Договор будет считаться исполненным Сторонами после даты окончания тура и истечения срока на предъявление претензий.

12.2. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего договора стороны руководствуются действующим законодательством РФ, в частности Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом РФ «О защите прав потребителей».

12.3. Стороны признают факсимильный и электронный способы связи в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ**

**ПРИКАЗ**

**от 27 ноября 2020 г. N 448-Пр-20**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТИПОВЫХ ФОРМ ДОГОВОРА  
О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО  
МЕЖДУ ТУРОПЕРАТОРОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ,  
И ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО  
МЕЖДУ ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ**

В соответствии с частью первой статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2016, N 10, ст. 1323), подпунктом 5.2(4).5 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. N 901 <1>, приказываю:

-----  
<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 2, ст. 159; Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 27.11.2020, N 0001202011270006.

1. Утвердить прилагаемые:

типовую форму договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком (приложение N 1);

типовую форму договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (приложение N 2).

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 года и действует до 1 января 2026 года.

Руководитель  
З.В.ДОГУЗОВА

Приложение N 1  
к приказу Федерального  
агентства по туризму  
от 27.11.2020 N 448-Пр-20

**ТИПОВАЯ ФОРМА**  
договора о реализации туристского продукта, заключаемого  
между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата заключения договора)

Туроператор:

---

(полное и сокращенное наименование туроператора; адрес (место нахождения),

почтовый адрес и реестровый номер туроператора)  
(далее – Исполнитель), в лице

\_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)  
действующего на основании

\_\_\_\_\_,  
(наименование и реквизиты (при наличии) документа)  
с одной стороны, и Турист и (или) иной Заказчик <1>: в лице

\_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица)  
(далее соответственно – Турист, Заказчик), действующий на основании

\_\_\_\_\_  
(указываются полномочия Заказчика на заключение договора  
(в случае, если Заказчик не является Туристом)  
с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор  
(далее – Договор) о нижеследующем:

## 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору) (далее - Туристский продукт), а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Сведения о Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору). Информация о туроператоре указана в приложении N 2 к Договору.

## 2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена Туристского продукта указана в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

\_\_\_\_\_  
(указываются сроки, порядок и способы оплаты общей цены  
Туристского продукта)

## 3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору);

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

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;

д) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия <3> документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

в) довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи <2>;

г) 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 Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

е) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности <2>;

ж) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера <2>.

#### 4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несет ответственности:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Заказчику органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору <2>.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## 5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами.

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

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

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

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт <4>.

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) <5>.

#### 6. Порядок и сроки предъявления претензии.

##### Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

6.2. Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 7. Заключительные положения

7.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

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

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

7.4. Иные условия Договора \_\_\_\_\_ <6>.

#### 8. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

Заказчик:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(полное и сокращенное наименование)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность

Адрес, место нахождения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

(наименование, номер, серия, кем и когда  
выдан)

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

Зарегистрирован по адресу:

Расчетный  
счет \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Корреспондентский  
счет \_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания:  
\_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_  
в \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

телефон/факс \_\_\_\_\_

Сайт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
наименование должности (для  
юридического лица)

(подпись)

фамилия, имя,  
отчество  
(при наличии)

(подпись)

фамилия, имя,  
отчество  
(при наличии)

м.п. (при наличии)

-----  
<1> В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<2> Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

<3> Если Договор заключается ранее чем за 24 часа до начала путешествия (часть вторая статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

<4> В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<5> В соответствии с частью седьмой статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<6> Иные условия Договора определяются по соглашению Сторон.

Приложение N 1  
к Договору \_\_\_\_\_

#### Заявка на бронирование

\_\_\_\_\_  
(дата)

#### 1. Сведения о Туристе:

(на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1.			
2.			
Итого:	_____ чел. совершеннолетних, _____ детей до 18 лет		

#### 2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

##### 2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание
	__/__/__ - __/__/__
	__/__/__ - __/__/__

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения, средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию  
о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика  
и (или) инструктора-проводника):


2.7. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: \_\_\_\_\_

Сумма прописью: \_\_\_\_\_

4. Сведения о договоре добровольного страхования  
в пользу Туриста <2>

(указываются сведения о договоре добровольного страхования либо сведения  
об отсутствии такого договора)

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта,  
дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на  
бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись)

от Исполнителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись)

м.п. (при наличии)

-----

<1> Например, индивидуальный, групповой

<2> Договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

Приложение  
к Заявке на бронирование

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания <1>	
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания <1>	
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	
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 (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	
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	
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 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	

<p>О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии</p>	
<p>О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера &lt;1&gt;</p>	
<p>О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера &lt;1&gt;</p>	
<p>Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика &lt;1&gt;</p>	
<p>О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у Туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований &lt;1&gt;</p>	
<p>Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей</p>	
<p>О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора</p>	
<p>О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере</p>	

выездного туризма <1>	
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений) <1>	
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу <2>	
Иная информация <2>: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт.

При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

-----

<1> Данное условие включается в договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

<2> Указывается информация, доведенная до Заказчика и не указанная выше в настоящем Приложении к Заявке на бронирование.

Приложение N 2  
к Договору \_\_\_\_

Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес, место нахождения	
Почтовый адрес	

Реестровый номер	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/сайт	
Режим работы	

2. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора <1>:

№ п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение)	Адрес/почтовый адрес	Сайт/адрес/электронной почты

3. Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор <2>:

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	
Телефон	
Адрес электронной почты/сайт	

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии)) (подпись) (дата)

<1> В случае если финансовое обеспечение предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение. В случае если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора не требуется, указываются соответствующие основания

<2> Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

ТИПОВАЯ ФОРМА  
договора о реализации туристского продукта, заключаемого  
между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата заключения договора)

Турагент \_\_\_\_\_  
(полное и сокращенное наименование турагента - юридического  
лица/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального  
предпринимателя)

в \_\_\_\_\_ лице  
(фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)  
(далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора

\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_  
(указываются полное наименование, реестровый номер туроператора)  
основании

\_\_\_\_\_ ,  
(указываются реквизиты договора на продвижение и реализацию туристского  
продукта, заключенного между туроператором и турагентом)  
(далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик  
<1>: \_\_\_\_\_, в лице

\_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица)  
(далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании

\_\_\_\_\_ ,  
(указываются полномочия Заказчика на заключение договора  
(в случае, если Заказчик не является Туристом)  
с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор  
(далее - Договор) о нижеследующем:

## 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в приложении N 2 к Договору.

## 2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

\_\_\_\_\_ ,  
(указываются сроки, порядок и способы оплаты общей цены

### 3. Взаимодействие Сторон

#### 3.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору);

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

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение N 1 к Договору);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия <3> документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

#### 3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

в) довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

#### 3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи <2>;

г) 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 Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

е) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности <2>;

ж) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера <2>.

## 4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации Туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор <4>.

#### 4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием

наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## 5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами.

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

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

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

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт <5>.

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) <6>.

## 6. Порядок и сроки предъявления претензии.

### Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю и (или) Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

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

6.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 7. Заключительные положения

7.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

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

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

7.4. Иные условия Договора: \_\_\_\_\_ <7>.

## 8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

\_\_\_\_\_

(полное и сокращенное наименование (для юридического лица)/фамилия, имя, отчество (при наличии) (для индивидуального предпринимателя)

Адрес: \_\_\_\_\_  
(адрес, место нахождения (для юридического лица)/адрес места жительства (для индивидуального предпринимателя)

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

Расчетный счет \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

в \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

телефон/факс \_\_\_\_\_

Сайт \_\_\_\_\_

наименование должности (для юридического лица)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись)

фамилия, имя,  
отчество  
(при наличии)

Заказчик:

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность

\_\_\_\_\_

(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)

Зарегистрирован по адресу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания:

\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись)

фамилия, имя,  
отчество  
(при наличии)

м.п. (при наличии)

-----  
<1> В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<2> Данное условие включается в договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

<3> Если Договор заключается ранее чем за 24 часа до начала путешествия (часть вторая статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

<4> Статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<5> В соответствии с частью седьмой статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<6> В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

<7> Иные условия Договора определяются по соглашению Сторон.

Приложение N 1  
к Договору \_\_\_\_

Заявка на бронирование

\_\_\_\_\_  
"дата"

1. Сведения о Туристе:

(на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1			
2			
Итого:	____ чел. совершеннолетних, ____ детей до 18 лет		

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание
	___/___ - ___/___

\_\_/\_\_/\_\_ - \_\_/\_\_/\_\_

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):


2.7. Другие дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:


3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: \_\_\_\_\_

Сумма прописью: \_\_\_\_\_

4. Сведения о договоре добровольного страхования  
в пользу Туриста <2>

(указываются сведения о договоре добровольного страхования либо сведения  
об отсутствии такого договора)

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта,  
дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на  
бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись)

от Исполнителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись)

м.п. (при наличии)

-----

<1> Например, индивидуальный, групповой.

<2> Договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика  
осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной  
формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в  
связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического  
заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны  
временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из  
страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями  
законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного  
туризма.

Приложение  
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	

О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания <1>	
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания <1>	
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия) <1>	
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	
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 (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	
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	
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	
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по	

договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера <1>	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера <1>	
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика <1>	
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований <1>	
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма <1>	
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений) <1>	
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу <1>	
Иная информация <2>:	

_____	
-------	--

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт.

При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ " " 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

-----

<1> Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

<2> Указывается информация, доведенная до Заказчика и не указанная выше в настоящем Приложении к Заявке на бронирование.

Приложение N 2  
к Договору

#### Информация о Турагенте

##### 1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/сайт	
Режим работы	

##### 2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	

Почтовый адрес	
Реестровый номер	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/сайт	
Режим работы	

3. Сведения об организации (организациях), предоставившей (-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности Туроператора <1>:

№ п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности и туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение)	Адрес / почтовый адрес	Сайт/ адрес электронной почты

4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор <2>:

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	
Телефон	
Адрес электронной почты/сайт	

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

<1> В случае если финансовое обеспечение ответственности туроператора предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение. В случае если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора не требуется, указываются соответствующие основания.

<2> Данное условие включается в договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

---