



## Договор о туристическом обслуживании №

г. Москва

2017

Общество с ограниченной ответственностью «ШАФРАН», далее именуемое «Турагент», в лице ШВЕЦОВА ДМИТРИЯ ВЛАДИМИРОВИЧА, действующего на основании ДОВЕРЕННОСТИ №11 ОТ 14 АВГУСТА 2017 ГОДА, с одной стороны, \_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемый (ая) «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Понятия и определения

- Туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению (а также, по согласованию сторон – услуг страхования, экскурсионного обслуживания и/или других услуг) оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта.
- Перевозка** – доставка заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и/или авиационным и/или автомобильным и/или иным видом транспорта.
- Заказчик туристского продукта** - турист или иное лицо (как физическое лицо, так и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.
- Турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.
- Туроператор** - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.
- Формирование туристского продукта** - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).
- Перевозчик** - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения.
- Турагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.
- Страховщик** – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.
- Бронирование туристского продукта** – процесс, при котором турагент подает туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.
- Подтверждение бронирования туристского продукта** – процесс недвусмысленного доведения туроператором до сведения турагента своего согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт, при условии полной оплаты туристского продукта заказчиком

### 13. Предмет

договора

**13.1.** В соответствии с настоящим Договором Турагент обязуется оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору (далее – тур) в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Заказчик передает Турагенту денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для оказания услуг.

**13.2.** В случае если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее – туристы), то список этих лиц приводится в Приложении № \_\_\_\_\_ к настоящему Договору.

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

**13.4.** Турагент осуществляет бронирование тура, сформированного Туроператором. При этом Турагент ответственности за качество тура не несет.

### 14. Цена

договора

и

порядок

оплаты

**14.1.** Общая цена тура указана в Приложении №1 к настоящему Договору. Оплата по настоящему Договору осуществляться только Заказчиком. Оплата по настоящему Договору осуществляется в \_\_\_\_\_ рублях.

**14.2.** Заказчик одновременно с подписанием Сторонами настоящего Договора оплачивает предварительную оплату в размере не менее 50% (пятьдесят) процентов от общей цены тура (в случае если стоимость перевозки превышает указанный процент стоимости тура, в момент подписания Договора по требованию Турагента Заказчиком вносится полная стоимость перевозки). Полная оплата тура должна быть произведена Заказчиком не позднее чем через 14 (четырнадцать) календарных дней после подписания настоящего Договора.

**14.3.** В случае заключения настоящего Договора менее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, указанной в Приложении № 1 к настоящему Договору, а также при бронировании Турагентом «горящих» туров, туров по спец предложениям (СПО) и/или акциям, в том числе по акциям «раннего бронирования» или на условиях «мгновенного подтверждения», полная 100%-я оплата цены Договора осуществляется Заказчиком в полном объеме в момент заключения настоящего Договора.

**14.4.** Условия Договора по порядку оплаты могут быть изменены по соглашению Сторон.

**14.5.** В случае если цена тура оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение его стоимости и/или стоимости дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменения курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств Турагенту в срок не позднее двух банковских дней. Стоимость тура фиксируются только в случае полной 100% оплаты Заказчиком

стоимости тура, подтвержденного Туроператором.

**14.6.** Фактом оплаты признается зачисление денежных средств на расчетный счет Турагента или, при совершении оплаты через кассу Турагента, принятие их в кассу Турагента. Датой оплаты признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента или, при совершении оплаты через кассу Турагента, принятие их в кассу Турагента. Оплата производится по внутреннему курсу оператора на день доплаты, но не менее курса 1 у.е., при бронировании.

**15. Порядок реализации тура**

**15.1.** Турагент осуществляет бронирование тура и сообщает Заказчику о получении подтверждения бронирования от Туроператора.

**15.2.** В случае если Туроператор не подтверждает бронирование тура в разумные сроки, Турагент вправе предложить Заказчику другой тур. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий тура, Стороны заключают Дополнительное соглашение к настоящему Договору. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный тур, то права и обязанности Сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной суммы переданных им Турагенту денежных средств в разумный срок.

**15.3.** Любые изменения дат, количества туристов в ранее согласованном с Заказчиком и подтвержденном Туроператором туре являются фактически отменой этого тура и в этом случае стороны руководствуются пп. 5 и 6 настоящего Договора.

**15.4.** Любые изменения и дополнения в комплексе входящих в тур туристских услуг, сроках перевозки (датах отправления и прибытия), а также иных существенных условий Договора, вносимые по инициативе Заказчика, должны сопровождаться оформлением Дополнительного соглашения к настоящему Договору и перерасчетом стоимости тура.

**16. Права и обязанности сторон**

**16.1.** Забронировать согласованный с Заказчиком в Приложении №1, к настоящему Договору, тур.

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

**16.3.** Обеспечить передачу необходимых документов Заказчика Туроператору и/или иному лицу для оформления визы (при необходимости);

**16.4.** Незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе тура.

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

**16.6.1.** Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о туре:

- об общей цене тура в рублях;

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тура;

- о потребительских свойствах (качестве) тура - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия;

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

- об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, которыми Заказчик и/или турист может встретиться при совершении путешествия;

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

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

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик и/или турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика и/или туриста;

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

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

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

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

- о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика и/или туриста, в случае если Заказчик и/или турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).

**16.6.2.** Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется в виде памяток, информации по каждой стране, буклетов, каталогов, размещенных на сайте Турагента и/или Туроператора. Следует иметь в виду, что информация, содержащаяся в печатных материалах, может изменяться, поэтому, если у Заказчика и/или туриста имеются вопросы по существенным условиям тура или ему требуется дополнительная информация, ему необходимо обратиться к Турагенту с соответствующим письменным запросом.

**16.7.** Известить Заказчика о порядке и времени выдачи документов, подтверждающих право Заказчика и/или туриста на перевозку (далее-перевозочных документов), документов, подтверждающих право Заказчика и/или туриста на страхование (страхового полиса), подтверждающих право Заказчика и/или туриста на пребывание в месте временного пребывания (ваучера), информационных памяток и иных материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы).

**16.8.** Турагент обязуется обеспечить передачу Сопроводительных документов Заказчику и/или туристу. Передача осуществляется не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия в согласованном Сторонами месте и согласованным сторонами способом. В случае если в Сопроводительных документах имеются какие-либо недостатки (неточности), Заказчик и/или турист обязан незамедлительно информировать об этом Турагента любым доступным способом.

**17. Турагент вправе:**

**17.1.** В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по настоящему Договору произвести аннулирование бронирования тура с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов.

**17.2.** Предложить Заказчику другой тур, если Туроператор не подтверждает согласованный Сторонами тур в разумные сроки.

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

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

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

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

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

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

**18.6.** Беспрепятственный доступ к средствам связи.

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

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

19. **Заказчик и/или туристы обязаны:**

19.1. Произвести своевременную оплату тура в соответствии с разделом п.14 настоящего Договора.  
19.2. Предоставить Турагенту в письменном виде точную информацию: о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи; о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья); о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территории страны транзита, в том числе ограничений, наложенных Федеральной службой судебных приставов или другими государственными органами.

19.3. В оговоренные сроки предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения настоящего договора документов (согласно Приложения № 3 к настоящему Договору) и сообщить сведения, требуемые Турагентом. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

19.4. Соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда.

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

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

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

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

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

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

20. **Ответственность Сторон**

20.1. Заказчик несет полную ответственность за достоверность сведений, указанных в загранпаспорте и других документах, необходимых для въезда/выезда из РФ в страну временного пребывания, а также за легальность предъявляемых документов, и, в связи с этим, несет полную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы РФ и иностранных государств.

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

20.3. Заказчик уведомлен о том, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии, что в тур входит воздушная перевозка (т.е. авиаперевозка, перевозка самолетом), только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Заказчик уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям, предъявляемым Перевозчиком, экипажем воздушного судна, сотрудниками службы безопасности Перевозчика и аэропорта. Все ограничения по перевозке запрещенных или требующих специального условия перевозки вещей указаны на сайте Перевозчика и в бланке авиабилета. При приобретении тура, в который включена авиаперевозка, перевозка всегда является чартерной. Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки по чартерному тарифу, установленные Перевозчиком. Заказчик уведомлен о том, что время и место начала перевозки не являются существенными условиями настоящего Договора. В соответствии с Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и/или туриста, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и/или туристом непосредственно к авиационному перевозчику. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований.

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

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

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

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

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

20.7.2. Опоздании Заказчика на авиарейс/поезд/автобус, к месту сбора группы и/или отправки трансфера; нарушении Заказчиком правил поведения на транспортных средствах, повлекшем за собой снятие Заказчика с авиарейса/поезда/автобуса.

20.7.3. Несоблюдении Страховщиком условий договора страхования (п. 7 настоящего Договора), а также возникших в связи с этим последствиях.

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

20.7.5. Изменении правил оформления и выдачи виз, отказе или задержке выдачи Заказчику и/или туристу въездных виз, а также возникших в связи с этим последствиях. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсации фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в

соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи. Порядок, сроки, возможность оформления визы для иностранных граждан, а также особые условия выдачи визы в отношении некоторых категорий граждан РФ уточняются Заказчиком самостоятельно в соответствующем посольстве/консульстве страны временного пребывания в РФ.

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

**20.7.7.** Возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Заказчиком и/или туристом загранпаспорта и иных документов.

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

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

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

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

21. При возникновении претензий к Клиенту со стороны Перевозчика или Принимающей стороны по вине Клиента, Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков и условий поездки, согласно ст. 10 ФЗ « О тур.деятельности».

22. **Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за страховые случаи:** отмена или прерывание поездки (причинами могут быть травмы, болезнь, экстренная госпитализация, задержка в поездке, повестка в суд, потеря, повреждение багажа, а также возмещение расходов в связи его задержкой и другое). Медицинская страховка в данном случае оплачивается Заказчиком по желанию, с правом выбора страховой компании, отдельно от суммы тура. Все претензии, требования, в случае возникновения страхового случая, направляются в страховую компанию.

23. **Срок действия, условия изменения и расторжения настоящего Договора**

**23.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента окончания путешествия (поездки), который определяется согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.

**23.2.** Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту в полном объеме фактически понесенных расходов. Заказчик уведомлен о том, что фактически понесенными расходами Турагента признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе любые материальные санкции, сборы, неустойка и пени, выплачиваемые контрагентам Турагента при отказе Заказчика и/или туриста от тура по любой причине, а также при аннуляции тура по инициативе Турагента в случаях, указанных в настоящем договоре, при изменении или расторжении настоящего Договора. Отказ Заказчика от тура происходит путем подачи письменного заявления с указанием даты его передачи Турагенту.

**23.3.** В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему Договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости тура, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего Договора, либо как невозможность исполнения Договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных п.4.2.1 настоящего Договора.

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

**23.5.** Убытки Турагента должны быть компенсированы Заказчиком независимо от того, оплачены ли они к тому моменту Турагентом или будут оплачены им в будущем.

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

**23.7.** При расчете сроков в случае отказа Заказчика и/или туриста от тура день отъезда не учитывается.

**23.8.** Консульский сбор за оформление визы возврату не подлежит.

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

- ухудшение условий путешествия, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору; изменение сроков поездки;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения тура по не зависящим от Заказчика обстоятельствам (болезнь Заказчика/туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

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

24. **Страхование и Страховое возмещение Туроператора**

**24.1.** В целях защиты прав и законных интересов туристов осуществление туроператорской деятельности допускается только при наличии у туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору реализации туристского продукта (далее - финансовое обеспечение). В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в тур, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной

суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Приложении №2 к настоящему Договору.

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

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

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

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

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

## 25. Порядок разрешения споров

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

**25.2.** В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Заказчик не удовлетворит меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в установленный действующим законодательством РФ срок.

**25.3.** В случае если претензия не связана с качеством туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, она должна предъявляться в письменной форме по адресу Турагента в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

**25.4.** Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (Туроператором, органом гос. власти и т.п.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию, рекламацию, течение сроков, установленных действующим законодательством и настоящим Договором для ответа на претензию, приостанавливается до получения Турагентом надлежащим образом оформленного ответа.

**25.5.** В претензии Заказчика указываются: фамилия, имя и отчество Заказчика, сведения обо всех туристах, использовавших турпродукт по Договору. К претензии Заказчик обязательно должен приложить копию договора реализации туристского продукта и копию документа, подтверждающего полную оплату турпродукта. В случае отсутствия этих документов Турагент вправе не рассматривать претензию вплоть до момента предоставления таких документов.

**25.6.** В случае неразрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации, по месту нахождения Турагентства.

## 26. Особые условия

**26.1.** Заказчик предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.). В целях исполнения настоящего Договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. В случае если согласие на обработку персональных данных было отозвано туристом/ами Заказчика и он не известил об этом Турагента, или в случае если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки.

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

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

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

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

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

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

**26.8.** Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой. Заказчик подтверждает, что ему понятны все термины и условия настоящего Договора и у него нет сомнений в их толковании.

**26.9.** Настоящий Договор Стороны рассматривают как Доверенность (в простой письменной форме) на совершение Турагентом действий, обеспечивающих исполнение поручения Заказчика согласно условиям настоящего Договора. В случае если для исполнения поручения Заказчика согласно условиям настоящего Договора будет необходимо оформить на сотрудников Турагента нотариально удостоверенную доверенность, Заказчик совершает это своими силами и за свой счет. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

## Реквизиты и подписи сторон

### Турагент:

ООО «ШАФРАН»

Юридический адрес: 109044, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 2/10, стр. 1, пом. I, эт.2, ком. 31-32

Почтовый адрес: 109044, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 2/10, стр. 1, пом. I, эт.2, ком. 31-32

Фактический адрес: 1056062, г. Москва, ул. Покровка, д. 26/1, офис 23А

ИНН/КПП 9705104679 / 770501001

р.сч . 40702810902690002427

к.сч. 30101810200000000593 в ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦФО

БИК 044525593 в АО "АЛЬФА-БАНК"

т/факс +7 (926) 563-67-70 e-mail: [info\\_shafran@mail.ru](mailto:info_shafran@mail.ru)

### Менеджер по заявке:

\_\_\_\_\_/ /  
/ м.п.

### Заказчик:

Ф.И.О.

Паспорт

Выдан

Дата выдачи паспорта

Зарегистрирован по адресу

Адрес фактического проживания

тел:

e-mail:

### Подпись

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

**1. Сведения о туристе:***(На русском и/или на английском языках)*

#	ФИО	Номер паспорта	Номер З/П	Дата рождения
1				
2				
3				

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

Пакетный тур	Тур-оператор	Кол-во человек	Дата

**3. Средство размещения:**

Отель	Кол-во звезд	Курорт	Тип номера	Питание	Даты	Туристы

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

В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 14:00 (по времени места нахождения отеля). Правилами отеля может быть установлено и более позднее (в пределах 2-4 часов) время заселения. Выселение Туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле, указанной в ваучере Туроператора.

**4. Экскурсионная программа:**

	Кол-во человек	Дата

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

	Кол-во человек	Дата

**6. Страхование:**

Страховка	Кол-во человек	Даты

**7. Визовое оформление:**

	Кол-во человек	Дата

## 8. Информация об услугах перевозки\*:

Маршрут	Транспортная компания	№ рейса	Время отправления / прибытия	Дата отправления / прибытия

\*Дополнительные услуги, предоставляемые при перевозке указываются в билете.

**В турах с перевозкой чартерным рейсом время вылета и аэропорт, обозначенные при бронировании, НЕ являются окончательными и могут быть изменены.**

## 9. Общая цена туристского продукта:

Рубли: руб.	У.е.: *	Аванс: руб.	Доплата:
Прописью: руб. коп.		«__» _____ 201__г.	«__» _____ 201__г.

\* Цена договора указана в у.е. с информативной целью.

## 10. Дополнительная информация о туристском продукте и иная информация.

При заключении договора Заказчику передана информация:

- об опасностях, с которыми Турист(ы) может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист(ы) предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных и паразитарных заболеваний и о мерах их личной профилактики;
- о санитарно-эпидемиологических правилах;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, в том числе для иностранных граждан, 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 (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) 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 (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (Ассоциация ТУРПОМОЩЬ);
- о том, что Турист(ы) обязан вернуться из страны временного пребывания в страну проживания по окончании путешествия;
- о необходимости наличия у Туристов необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличие нотариально заверенного заявления от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);
- информацию о том, что, если Туроператор по условиям настоящего договора оказывает Заказчику содействие в оформлении визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, Турист(ы) обязан использовать указанную визу только в туристских целях;
- о потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождении средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и /или гида–переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- информацию о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает право временного ограничения граждан Российской Федерации на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;
- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика (Туристов) вследствие непредвиденной отмены



поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования).

- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику (Туристу) 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. С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной вышеназванной информацией Заказчик ознакомлен в полном объеме.

**Заказчик:** \_\_\_\_\_

Реестровый номер:

Полное наименование:

Сокращенное наименование:

Адрес, место нахождения:

Адрес официального сайта в сети "Интернет":

ИНН:

ОГРН:

Адреса структурных подразделений

Финансовое обеспечение

Общий размер финансового обеспечения:

Документ:

Сфера туроператорской деятельности:

Размер финансового обеспечения:

Способ финансового обеспечения:

договор страхования гражданской ответственности туроператора

Документ:

Срок действия финансового обеспечения:

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение:

Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение:

Финансовое обеспечение на новый период

Общий размер финансового обеспечения:

Документ:

Сфера туроператорской деятельности:

Размер финансового обеспечения:

Способ финансового обеспечения:

договор страхования гражданской ответственности туроператора

Документ:

Срок действия финансового обеспечения:

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение:

Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение:

Сфера туроператорской деятельности

Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров

Номер приказа:

Дата приказа:

Номер выданного свидетельства:

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

Наименование объединения: Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

Адрес (местонахождение) организации: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47

Телефон «Горячая линия»: +7 (800) 700-83-63; +7 (495) 221-83-62; +7 (499) 678-12-03

Электронная почта / Сайт: Эл.почта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru) Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

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

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

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

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

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

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

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

5.4. В требовании Заказчика/туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование Турагента;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств;

- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;

- размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику/Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с расходами по эвакуации;

- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

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

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- копию договора;

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств.

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

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

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

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

6.2. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику/туристу(ам) принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Заказчика/туриста(ов) об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно

выраженное намерение Заказчика/туриста(ов) прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.

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

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

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

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_

## Опись документов принятых от Заказчика/Туриста

	Вид документа	Количество/ ФИО туриста/ дата передачи	Подпись Турагента
1	Заграничный паспорт		
2	Паспорт гражданина Российской Федерации (ксерокопия всех страниц внутреннего паспорта (в т.ч. и ксерокопия корочки паспорта)		
3	Фотографии (3 шт. Размером 3,5х 4,5 на светлом фоне)		
4	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании).		
5	Справка из банка с выпиской о состоянии счёта		
6	Согласие на выезд несовершеннолетнего ребенка		
7	Анкета		
8	Свидетельство о рождении		
9	Свидетельство о браке		
10	Другое (указать что именно)		

**Согласие на предоставление, обработку и трансграничную передачу персональных данных**

1. Я, \_\_\_\_\_, именуемый (-ая) в дальнейшем «Заказчик», действующий в интересах лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристских услуг», даю своё согласие турагентству ООО "ШАФРАН" (Юридический адрес: 109044, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 2/10, стр. 1, пом. I, эт.2, ком. 31-32), именуемому в дальнейшем «Агентство», на обработку и трансграничную передачу персональных данных лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристских услуг»,

#	ФИО	Номер паспорта	Загранпаспорт	Дата рождения	Полученные документы
1					
2					
3					

в целях исполнения «Договора реализации туристского продукта», заключённого между «Заказчиком» и «Агентством», и передачи их туроператору и непосредственным исполнителям услуг (отелям, санаториям, страховым компаниям, перевозчикам и т.п.), указанных в настоящем договоре, для последующего бронирования и оформления документов на право получения туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, приобретаемого «Заказчиком». Вышеприведенное согласие на обработку моих персональных данных представлено с учетом Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (в действующей редакции), в соответствии с которыми обработка персональных данных, осуществляемая на основе федерального закона либо для исполнения договора, стороной в котором я являюсь, может осуществляться «Агентом» без моего дополнительного согласия.

2. Я, \_\_\_\_\_, именуемый (-ая) в дальнейшем «Заказчик», действующий в интересах лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристских услуг», даю своё согласие турагентству ООО "ШАФРАН" (Юридический адрес: 109044, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 2/10, стр. 1, пом. I, эт.2, ком. 31-32), именуемому в дальнейшем «Агентство», на получение SMS/Email оповещения и трансграничную передачу персональных данных лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристских услуг».

#	ФИО	Номер паспорта	Загранпаспорт	Дата рождения	Полученные документы
1					
2					
3					

в целях исполнения «Договора реализации туристского продукта», заключённого между «Заказчиком» и «Агентством». Вышеприведенное согласие на получение SMS и Email оповещение представлено с учетом Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "О рекламе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2017).

Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания настоящего «Договора реализации туристского продукта» и действует до момента окончания предоставления последней услуги, входящей в состав туристского продукта.

**Заказчик:**

Документ, удостоверяющий личность Заказчика:

Выдан: Дата выдачи:

Зарегистрирован по адресу:

Контактные телефоны:.

\_\_\_\_\_ {ФИО туриста}

(собственноручная подпись Туриста) (Ф.И.О. Туриста)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Документы подтверждающие оплату**