

Общество с ограниченной ответственностью «Акфа тур», именуемое в дальнейшем «Туроператор», в лице Директора Суверновой Татьяны Львовны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент», в лице Директора \_\_\_\_\_, действующей на основании Устава с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Основные понятия.

1.1. **Туристский продукт (Тур)** – комплекс услуг, сформированных Туроператором по перевозке и размещению Туриста, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта между Агентом и Туристом.

1.2. **Туроператор (Сведения о Туроператоре в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»)** – ООО «Акфа тур», юридический и фактический адрес: 680000 г. Хабаровск, ул. Тургенева 74, офис 021, тел./факс (4212) 30-46-97, 30-83-09. Номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров РТО 012625. Финансовое обеспечение деятельности Туроператора: договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта 42/17 от 24.03.2017. с ОАО «ДальЖАСО» (г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 38-А, тел./факс (4212) 31-55-33, сайт в Интернет www.dalgaso.ru) . Размер финансового обеспечения Туроператора составляет 10 000 000 (десять миллионов) рублей, срок действия финансового обеспечения: с 01.06.2017 г. по 31.05.2018 г.

**Туроператор является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» регистрационный номер № 379;**

Адрес (место нахождения): 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, тел. (495) 607-77-71, факс : (495) 607-77-71, адрес электронной почты: [kuznetsov@tourpom.ru](mailto:kuznetsov@tourpom.ru), [ivanov@tourpom.ru](mailto:ivanov@tourpom.ru), сайт www.tourpom.ru.

1.3. **Турист** – лицо, с которым Агент заключил договор о реализации туристского продукта, а также лицо, в интересах которого заключен такой договор.

1.4. **Запрос на бронирование** – документ, содержащий заявку Агента на бронирование определенного туристского продукта с указанием их статуса, стоимости направленный Туроператору в письменном виде, либо посредством факсимильной связи или электронной почты.

1.5. **Подтверждение забронированного тура** - документ, подтверждающий забронированный туристский продукт в соответствии с Запросом бронирования, содержащий его стоимость и направленный Агенту в письменном виде, либо посредством факсимильной связи или электронной почты.

1.6. **Документы на тур** - заграничный паспорт Туриста с оформленной визой (в случае, если виза оформлялась с помощью Туроператора), туристский ваучер, проездные документы, рекомендации по поведению в стране пребывания, полис медицинского страхования, условия страхования и правила поведения Туриста при возникновении страховых случаев.

1.7. **Программа тура** - содержание туристского продукта и набора дополнительных услуг, права на которые приобретает Турист; программа экскурсионного тура.

1.8. **Аннуляция туристского продукта Агентом** - отказ Агента от подтвержденного Туроператором забронированного туристского продукта,

1.9. **Аннуляция туристского продукта Туроператором** - право Туроператора отказать Агенту в предоставлении подтвержденного забронированного туристского продукта.

### 2. Предмет договора

2.1 Агент обязуется по поручению и за счет Туроператора за вознаграждение осуществлять продвижение и реализацию туристам и/или иным заказчикам туристских продуктов или отдельных туристских услуг, предоставляемых Туроператором (реализацию туристских продуктов Туроператора), на условиях, определяемых настоящим договором.

2.2 Агент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Агента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту в соответствии с п. 5.6. настоящего договора.

2.3 Агент осуществляет реализацию туристских продуктов Туроператора в соответствии с содержащимися в настоящем договоре указаниями Туроператора и в пределах полномочий, установленных настоящим договором и выданной Туроператором доверенности на каждую заявку. Агент реализует туристские продукты посредством заключения договоров о реализации туристского продукта с туристами или иными заказчиками туристского продукта по форме, утверждённой в Приложении № 4 к настоящему Договору. В целях исполнения поручения Туроператора Агент самостоятельно совершает необходимые юридические и

иные действия, направленные на продвижение и реализацию туристского продукта.

- 2.4 Каждая из сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент его заключения и в течение всего срока его действия, обладает всеми необходимыми документами для осуществления туристической деятельности.
- 2.5 В целях исполнения настоящего договора Туроператор предоставляет Агенту полномочие на реализацию турпродукта путем выдачи соответствующей доверенности на каждую заявку.
- 2.6 На совершение предварительных действий, направленных на продвижение и реализацию туристского продукта, выдача доверенности не требуется.
- 2.7 Полномочие на совершение определенной сделки прекращается в случае отсутствия подтверждения оплаты Заявки в срок и в порядке, установленном настоящим Договором.
- 2.8 Термины, используемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются Сторонами в соответствии с положениями Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

### **3. Права и обязанности сторон**

3.1. Туроператор обязан:

3.1.1. По запросам Агента предоставлять Агенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего договора, включая информацию о потребительских свойствах туристского продукта и безопасности туристского продукта в объеме, необходимом для последующей реализации Агентом туристского продукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»; о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранных государств и иную информацию, являющуюся обязательной для предоставления туристу и (или) иному заказчику в соответствии с действующим законодательством.

3.1.2. Информировать Агента об изменениях цен на туристские продукты Туроператора, и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты Туроператора.

3.1.4. При условии полной оплаты турпродукта и при наличии Подтверждения тура, предоставить Агенту документы, необходимые для оказания услуг, входящих в туристский продукт: лист с информацией по страхованию, авиабилет, ваучер, памятка об особенностях тура и/или другие необходимые материалы, не позднее чем за сутки до выезда туристов.

3.2. Туроператор вправе:

3.2.1. Производить замену услуг, входящих в туристский продукт, на аналогичные услуги или с предоставлением в пользу Агента услуг более высокого класса без доплаты со стороны Агента, в исключительных случаях перенести сроки совершения путешествия не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками.

3.2.2. При неисполнении Агентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором в одностороннем порядке без предварительного уведомления Агента отказать в предоставлении забронированных туристских продуктов (в том числе полностью оплаченных Агентом) и/или изменить их потребительские свойства, и/или приостановить оказание услуг, предусмотренных заявкой на бронирование туристских продуктов (в том числе полностью оплаченных Агентом). Понесенные Агентом убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператором не возмещаются, ответственность перед заказчиком туристского продукта за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Агент.

3.2.3. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом туристского продукта, сформированного Туроператором по заявке Агента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Агента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

3.3. Агент обязан:

3.3.1. Реализовывать предоставленные (подтвержденные) Туроператором туристские продукты в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором. Предоставлять Туроператору отчет Агента не позднее 5 числа месяца, следующего за окончанием тура, по форме, утверждённой в Приложении № 2 к настоящему договору.

3.3.2. Осуществлять продвижение туристских продуктов Туроператора в согласованной с Туроператором форме.

3.3.3. Заключать с туристом (иным заказчиком туристского продукта) в письменной форме договор о реализации туристского продукта, соответствующий требованиям законодательства РФ о защите прав потребителей и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» по форме, утверждённой в Приложении № 4 к настоящему Договору. В случае, если Агент заключает договор о реализации туристского продукта не по рекомендованной форме, Агент полностью берет на себя бремя ответственности по всем возникающим в этой связи претензиям и спорам.

3.3.4. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять туристу (иному заказчику туристского продукта) в письменной форме полную и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, информацию о безопасности туристского продукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской

деятельности в РФ».

3.3.5. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять туристу (иному заказчику туристского продукта) в письменной форме информацию:

- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не входящие в туристский продукт и приобретенные туристом самостоятельно;
- об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение, как правило, в 12:00;
- об обязанности туриста соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране (месте) временного пребывания;
- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, оказывающему услуги входящие в туристский продукт, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента;
- об обстоятельствах, зависящих от туриста, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому лицу без объяснения причин такого отказа;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности туриста соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьей 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- о правилах и порядке предъявления туристом (иным заказчиком туристского продукта) требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.
- 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;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, 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, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, 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, 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, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного

пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика.

Указанная в настоящем пункте информация должна найти свое отражение в качестве существенных условий Договоров о реализации Туристского продукта, заключаемых Агентом с туристами и/или иными заказчиками.

3.3.6. Передать Туроператору копию (а по требованию Туроператора - оригинал) запроса на оказание экстренной помощи в случае получения от туриста и/или иного заказчика

туристского продукта указанного запроса. Запрос представляется Туроператору Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, если иной срок не указан в требовании Туроператора.

3.3.7. По требованию Туроператора передать ему оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи. Документы представляются Туроператору Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Агенту Туроператором соответствующего требования, если иной срок не указан в требовании Туроператора.

3.3.8. Реализовывать туристский продукт только после уточнения свойств конкретного туристского продукта, отличий от описаний, указанных в каталогах Туроператора, и уведомления об этом туриста (иного заказчика туристского продукта). Факт оплаты со стороны Агента подтверждает получение Агентом соответствующей информации.

3.3.9. Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в письменной форме и в соответствии с условиями, установленными разделом 3 настоящего договора. Своевременно, в письменной форме информировать Туроператора о наличии обстоятельств, препятствующих совершению туристами поездки, в том числе связанных с гражданством туристов, необходимостью оформления виз или получением специальных разрешений и отметок, наличием у туристов неисполненных обязательств на территории РФ. Туроператор не несет ответственность в случае не оказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.

3.3.10. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства за туристские продукты, предоставляемые Агенту Туроператором по настоящему договору, в соответствии с условиями, установленными разделами 4 и 5 настоящего договора.

3.3.11. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). В случае непредставления Агентом в установленный срок полного комплекта документов, Туроператор освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз. Агент проинформирован о том, что любая досылка Агентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы, (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Туроператором в консульский отдел, что автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов.

3.3.12. Своевременно предоставлять туристам документы, необходимые для совершения путешествия. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Агенту каких-либо документов, относящихся к туристскому продукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим договором.

3.3.13. Обеспечить своевременное (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда (автобуса), или не позднее времени сбора группы, указанному в программе) прибытие туристов к месту начала путешествия.

3.3.14. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.

3.3.15. Накануне поездки уточнять у Туроператора место и время вылета, иные существенные данные; информировать туриста (иного заказчика туристского продукта) о возможных изменениях.

3.3.16. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Туроператору отчет о реализованных туристских продуктах. Представить Туроператору сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. В случае непредставления достоверных сведений, повлекших неправильное оформление бухгалтерской отчетности, Туроператор освобождается от любой ответственности за несоблюдение сроков оформления бухгалтерской отчетности и имеет право отказаться от исполнения настоящего договора.

3.3.17. В случае изменения организационно-правовой формы Агента, реорганизации Агента, смены органов управления Агента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Агента или его часть по настоящему Договору, изменения в экономическом положении Агента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Агента банкротом, изменения реквизитов Агента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Агента,

осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Агента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Агента и иных средств связи с Агентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего договора, Агент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.

3.3.18. Включить в договор о реализации туристского продукта сведения о заключении в пользу туриста договора 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 РФ и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

3.3.19. Разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

3.3.20. Размещать информацию о страховщиках, от имени которых Туроператор, Агент заключают договоры добровольного страхования, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3.21.. Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие и обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах и иных заказчиков турпродукта, Агент гарантирует наличие указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов и иных заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов и иных заказчиков турпродукта по гражданским искам. Агент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Агент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Туроператор не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

3.3.22. При заключении с туристом договора о реализации туристского продукта сформированного туроператором, приложить копию выданной Туроператором доверенности на заключение от его имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком, а также, предоставить, по требованию туриста и (или) иного заказчика, копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в реестр.

3.4. Агент вправе:

3.4.1. Запрашивать и получать у Туроператора информацию, указанную в п. 3.1.1. настоящего договора.

3.4.2. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. При отсутствии такого требования Агента Агент обязан оказать вышеназванные услуги сам, либо представить Туроператору расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг, в противном случае он принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).

3.4.3. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по передаче от имени Агента (туристов Агента) документов в посольство (консульство) для оформления виз для туристов.

3.4.4. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Агенту при условии полного соблюдения последним условий настоящего договора, в соответствии с размером, указанным в прайс-листе или счете или

в подтверждении заявки на бронирование.

#### 4. Порядок бронирования туристского продукта

бронирования Туроператора по установленной форме, в которой содержатся следующие данные:

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

4.2. В случае наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего требованиям, содержащимся в Заявке на бронирование, Туроператор направляет Агенту в подтверждение Лист бронирования (приложение № 1 к Договору) и счет на оплату.

4.3. Агент несет ответственность за правильность указанных в заявке имен, дат рождения и прочих данных туристов и соответствие документов туристов требованиям, предъявляемым при въезде/выезде из/в РФ и стране пребывания.

4.4. Обязанность Туроператора по предоставлению Агенту туристского продукта возникает после перечисления (внесения) Агентом денежных средств за соответствующий туристский продукт. Туроператор выдаёт Агенту документы, необходимые для совершения туристами путешествия, на основании и после полной оплаты Агентом счёта.

4.5. В случае аннулирования Агентом подтвержденной Туроператором заявки на бронирование туристского продукта для Агента наступают последствия, указанные в п. 6.1. настоящего договора.

4.6. Изменение Агентом количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется новой заявкой на бронирование туристского продукта. Если изменение удовлетворяется Туроператором и при этом не влечет за собой штрафные санкции, то оно оплачивается из расчёта 500 р. за одну модификацию. Если внесение изменений Туроператором в первоначальную Заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то для Агента наступают последствия, предусмотренные п.

6.1. настоящего договора. В случае получения запроса на модификацию Заявки Туроператор имеет право: выставить Агенту к оплате дополнительный счет либо сообщить Агенту о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию относится на Агента.

#### 5. Порядок расчетов и платежей

5.1. Цена туристских продуктов Туроператора указывается в выставленном Туроператором счете. Цены туристских продуктов Туроператора, указанные в ценовых приложениях, а также в сети Интернет на web-сайтах Туроператора [www.akfa-tour.ru](http://www.akfa-tour.ru), являются справочными и могут быть изменены в одностороннем порядке.

5.2. Счета выставляются в рублях и в условных единицах. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях из расчета, что одна условная единица равна рублевому эквиваленту по курсу, установленному Туроператором на день платежа и опубликованному на сайте ([www.akfa-tour.ru](http://www.akfa-tour.ru)).

5.3. Агент обязан произвести полную или частичную (не менее 50%) оплату туристского продукта на основании выставленного Туроператором счета в течение одного банковского дня с момента выставления счета. При подтверждении Туроператором бронирования туристского продукта с датой начала путешествия менее чем через 14 рабочих дней с момента подтверждения, Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта в течение одного банковского дня с момента выставления счета. В случае, если срок оплаты, указанный в счете, наступает ранее срока оплаты, указанного в настоящем пункте, оплата должна быть произведена Агентом в срок, указанный в счете.

По требованию Туроператора Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта в иные, в том числе более сжатые по сравнению с условиями настоящего пункта, сроки. Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта до начала путешествия и с соблюдением сроков, установленных настоящим пунктом. Туроператор вправе не представлять забронированные услуги и не передавать документы до поступления от Агента полной оплаты туристского продукта. Днем оплаты Агентом туристского продукта считается дата зачисления денежных средств на счет Туроператора или дата поступления денежных средств в кассу Туроператора.

5.4. Безналичная оплата туристских продуктов без предварительно выставленного Туроператором счета не допускается.

5.5. В случае удорожания туристских продуктов по объективным причинам, в том числе в результате:

- повышения транспортных тарифов, изменения стоимости перелета (более 2% от действующих тарифов на Туроператор \_\_\_\_\_ Агент \_\_\_\_\_

момент выставления Туроператором счета); - изменения курсов валют (более 2% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором счета);

- введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Агентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставяемых Туроператором.

5.6. За реализацию и продвижение туристских услуг Туроператор выплачивает Агенту Агентское вознаграждение. Размер Агентского вознаграждения указывается в документе Туроператора подтверждающем забронированный тур. Выплата агентского вознаграждения производится путем удержания Агентом сумм вознаграждения из средств, причитающихся Туроператору за реализованный туристский продукт. На портовые и любые иные сборы, таксы, чаевые, оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, рождественские, новогодние и другие праздничные ужины и мероприятия, дополнительные экскурсии, страхование, другие дополнительные услуги, не оговоренные в заявке Агента на бронирование туристского продукта и фактически оказанные туристам и т.д. агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается.

5.7. В случае наличия задолженности Агента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате туристских продуктов (в том числе полностью оплаченных), перечисленная Агентом ранее в соответствии с его заявками на бронирование туристского продукта.

5.8. Проценты на предоплату не начисляются и уплате не подлежат.

## **6. Ответственность сторон**

6.1. При отказе туриста от туристского продукта, Агент уплачивает Туроператору фактические расходы. Фактическими расходами Туроператора являются денежные средства, уплаченные им третьим лицам, в том числе: неустойки и штрафы, оплаченные во исполнение обязательств по договорам с контрагентами, а также — иные расходы. Суммы фактических расходов, в зависимости от сроков изменения условий бронирования и аннуляций, могут составлять:

- При отказе от подтвержденной заявки более чем за 30 дней до начала тура – 10% от стоимости тура;

- При отказе менее чем за 30 дней, но не позднее 14 дней – 20% от стоимости тура;

- При отказе менее чем за 14 дней, но не позднее 7 дней до начала тура – 50% от стоимости тура;

При отказе менее чем за 7 дней до начала путешествия – 100% от стоимости тура. Указанные суммы фактических расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае.

Агент несет ответственность согласно данному пункту договора независимо от причин, вызвавших указанные в данном пункте обстоятельства. Агент принимает на себя поручительство за исполнение сделки заказчиком туристского продукта, в том числе за исполнение обязанности по оплате по договору и совершение путешествия.

6.2. За просрочку обязательств по оплате Агент, по требованию Туроператора, уплачивает Туроператору штрафную неустойку в размере 0,2% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

6.3. При не поступлении оплаты за турпродукт, изменении условий бронирования, отказе от подтвержденного бронирования по инициативе Агента либо нарушении иных условий,

предусмотренных настоящим договором, в том числе - если Агент ввел туриста в заблуждение и предоставил туристу информацию об услугах, отличную от информации, представленной Туроператором, то в случае предъявления туристом претензий к качеству услуг по причине несоответствия предоставленной Агентом информации действительности, Агент возмещает фактически понесенные Туроператором расходы, возвращает Туроператору агентское вознаграждение, а также — возмещает причиненные туристу и Туроператору убытки.

6.4. Применение мер по обеспечению исполнения обязательств, в том числе указанных в п. 5.3 настоящего договора, является правом, а не обязанностью Туроператора и осуществляется им по своему усмотрению.

6.5. Сумма в счет оплаты указанных в п. 5.3 настоящего договора неустойки и возмещения убытков Туроператора может быть удержана Туроператором из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее, в том числе из средств, оплаченных за туристские продукты – в этом случае соответствующие туристские продукты считаются не оплаченными Агентом в соответствующей части. При недостаточности денежных средств Агента указанная сумма должна быть оплачена Агентом в срок, указанный в дополнительно выставленном Туроператором счете, а при его отсутствии - не позднее 10 (десяти) дней со дня наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки.

6.6. Туроператор не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно:

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

- за действия страховых организаций;

- за действия консульских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы). В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных

Туроператором затрат:

- за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.; - за отсутствие у туристов Агента проездных документов, выданных им Туроператором или Агентом; - за неявку или опоздание туристов Агента на регистрацию в аэропорт отправления;

- за не соблюдение туристами Агента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов; - за отсутствие у туристов Агента оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей; - за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Агент Туроператору для оформления виз;

- за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат; - за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Агента в течение всего срока их поездки;

- по возмещению денежных затрат туристов Агента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, и е возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг.

6.7. Туроператор несёт ответственность перед Агентом только при условии выполнения Агентом всех требований настоящего договора.

6.8. Туроператор не отвечает перед туристами или иными заказчиками туристского продукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами (иным заказчиком туристского продукта), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Услуги, предоставляемые Агентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в подтверждении Заявки на бронирование туристского продукта, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Агентом под свою ответственность. Ответственность Туроператора перед туристом (иным заказчиком туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Туроператора по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора возникает с момента передачи Агентом туристу (иному заказчику туристского продукта) туристских документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств перед Туроператором по настоящему договору.

6.9. Агент несет ответственность перед Туроператором и туристами за непредставление или представление ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п. 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5., настоящего договора, а также за нарушение порядка предоставления туристского продукта, установленного настоящим договором.

6.10. Агент несет ответственность за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Туроператором для исполнения настоящего договора.

6.11. Агент несет ответственность за правильность указанных в заявке данных о туристах, туристических услугах и своевременную передачу Туроператору денежных средств, а также необходимых и оформленных в надлежащем порядке документов туристов.

6.12. Туроператор не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Агенту или туристу не производится. При этом Туроператор не несет обязанности по возмещению расходов связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Туроператор понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста или Агента.

6.13. Туроператор не несет ответственности перед третьими лицами (туристами) в случае ненадлежащего исполнения обязательств Агентом (в том числе в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Агента, непредставления Агентом необходимых сведений и документов); в этом случае Туроператор вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем



заявкам Агента, ответственность перед туристами несет Агент.

## **7. Порядок разрешения споров и предъявления требований**

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Агентом и Туроператором по вопросам, связанным с исполнением настоящего договора будут разрешаться путем переговоров и в претензионном порядке.

7.2. Настоящий договор предусматривает обязательный досудебный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответами на претензии. До обращения в суд Агент обязан предоставить Туроператору оригинал претензии с приложением заверенных копий документов, обосновывающих требования Агента, заверенных копий учредительных документов Агента, заверенных копий документов, подтверждающих полномочия лица, направляющего претензию, а также оригинала выписки на Агента из ЕГРЮЛ с датой составления не более десяти дней до даты вручения претензии. Претензия вручается Агентом в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Туроператором условий настоящего договора. Несоблюдение Агентом указанного в настоящем пункте срока для подачи претензии и порядка ее подачи признается сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Туроператором. В этом случае Агент принимает на себя ответственность по соответствующим претензиям.

7.3. При не урегулировании спорных вопросов в претензионном порядке, споры между Агентом и Туроператором разрешаются в Арбитражном суде г. Хабаровска, с применением законодательства РФ.

7.4. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом (или иным заказчиком туристского продукта) Агенту или Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия заключенного с Агентом договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В случае получения претензии к качеству туристского продукта Агент обязан незамедлительно проинформировать Туроператора о поступившей претензии. По требованию Туроператора Агент обязан незамедлительно предоставить Туроператору оригинал претензии туриста и приложенных документов, оригинал договора о реализации туристского продукта и приложений к нему, а также иные документы, истребованные Туроператором.

7.5. Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п., 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5. настоящего договора, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Туроператор освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие доказанного действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Туроператор вправе осуществить возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов, Агент обязан возместить расходы Туроператора. Наступление обстоятельств непреодолимой силы не является основанием для освобождения Агента от ответственности, предусмотренной п. 6.1. Договора.

## **9. Срок действия договора**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания сторонами и действует до 31.05.2018 года включительно.

9.2. В случае если ни одна из сторон не заявит о прекращении договора за 1 (один) месяц до истечения его срока, срок действия договора продлевается каждый раз еще на один год, при этом Туроператор направляет Агенту в 2-х экз. Приложение № 3 о Финансовых гарантиях на новый период для информирования. Экземпляр Туроператора, подписанный Агентом, является Приложением № 3 к пролонгированному Договору.

## **10. Условия изменения и расторжения договора**

10.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

10.2. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон с уведомлением стороны за 1 (один) месяц до предполагаемой даты расторжения договора. Туроператор вправе отказаться от исполнения настоящего договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем договоре.

10.3. Если одно или несколько положений настоящего договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечет недействительности или утраты силы остальных положений и договора в целом.

## **11. Заключительные положения**

Туроператор \_\_\_\_\_

Агент \_\_\_\_\_

- 11.1. Подписание настоящего договора аннулирует для сторон все иные ранее заключенные соглашения и
- 11.2. договоры, предметом которых является реализация туристских продуктов Туроператора.
- 11.3. Настоящий договор заключен в двух аутентичных экземплярах на русском языке, по одному для каждой из сторон.
- 11.4. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной и факсимильной связи достаточной для исполнения обязательств по настоящему Договору. Стороны допускают заключение настоящего договора путем направления Агентом Туроператору экземпляра договора по электронной почте или по факсу и (или) обмена документами с использованием указанных средств связи. Направление Агентом договора по электронной почте или по факсу и (или) совершение Агентом любых действий по исполнению договора или дополнительных соглашений, в том числе направление Агентом заявки (в том числе с использованием системы он-лайн бронирования), полная или частичная оплата заявки Агентом или иными лицами, заезд туристов) удостоверяют соблюдение письменной формы настоящего договора или соглашения. Полученный по факсу или электронной почте экземпляр договора или соглашения к нему имеют юридическую силу. Направление договора или соглашения по факсу или электронной почте подтверждает согласие Агента с условиями, содержащимися в настоящем договоре или в соглашении, в том числе, но не только: с условиями о рассмотрении споров в Арбитражном суде г. Хабаровска с применением законодательства РФ, с условиями о неустойке, указанными в договоре, соглашении или счете. Агент допускает и признает действительным факсимильное воспроизведение подписи Туроператора с помощью средств копирования.
- 11.5. Агент не имеет права заключать субагентские договоры на реализацию туристских продуктов Туроператора без предварительного письменного разрешения Туроператора.

## 12. Реквизиты и подписи сторон

ТУРОПЕРАТОР:

АГЕНТ:

ООО «Акфа тур»

Место нахождения: 680000 г. Хабаровск ул.  
Тургенева 74, оф. 021  
Почтовый адрес: Хабаровск ул. Тургенева 74, оф.  
021  
Телефон 308309  
Факс 308309  
E-mail akfa-tour@mail.ru  
Интернет-сайт: www.akfa-tour.ru  
ИНН 2721115241 ОГРН 1042700141912  
КПП 272101001  
ОКПО 73663369  
Рас / счет 40702810508010020726  
Банк РЕГИОБАНК-ФИЛИАЛ ПАО БАНКА "ФК  
ОТКРЫТИЕ"  
Кор / счет 30101810508130000997

Место нахождения:  
Почтовый адрес:  
Телефон:  
Факс:  
E-mail:  
Интернет-сайт:  
ИНН  
КПП  
ОКПО  
Р / счет  
К / счет

ОГРН

Директор:

Сувернева Татьяна Львовна

М.П.

М.П.

**Заявка на бронирование Дата:**

<b>Юридическое название фирмы:</b>
<b>Банковские реквизиты:</b>
<b>Телефон:</b>
<b>Факс:</b>
<b>E-mail:</b>
<b>ФИО менеджера:</b>

Страна	
Программа пребывания	
Маршрут	
Дата начала путешествия	
Дата окончания путешествия	
Отель, категория (название)	
Вид размещения	
Вид питания	
Вид транспорта	
Рейс	
Необходимость оформления визы	
Необходимость оформления обязательной медицинской страховки	
Необходимость иного страхования	
Экскурсионная программа	
Гид-переводчик	
Сведения о договоре страхования в пользу туриста	
Дополнительные услуги	
Общая стоимость туристского продукта	

№	Фамилия, Имя, Отчество Туриста	Дата рождения	Номер заграничного паспорта	Срок действия заграничного паспорта
1.				
2.				

Форма оплаты: \_\_\_\_\_

Информация о внесенном авансе: \_\_\_\_\_

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

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Турагент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 (Ф.И.О.) (подпись) (Ф.И.О.) (подпись)

М.п.

ОТЧЕТ АГЕНТА

\_\_\_\_\_  
(название фирмы)

За \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ брони	№ заявки	Наименование тура	Стоимость по каталогу	Оплачено ТО	Агентское вознаграждение
<b>ИТОГО:</b>					

Агент в рамках договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ совершил юридические и иные действия по реализации туристских продуктов Туроператора ООО «Акфа тур», согласно вышеприведенному отчету.

Обязательства по договору Туроператором выполнены в полном объеме своевременно и без рекламаций. Агент претензий к Туроператору не имеет.

Туроператора ООО «Акфа тур»  
Директор Сувернева Т.Л.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

### Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Акфа тур»
Сокращенное наименование	ООО «Акфа тур»
Адрес (место нахождения)	680000 г. Хабаровск, ул. Тургенева, 74, оф. 21
Почтовый адрес	680000 г. Хабаровск, ул. Тургенева, 74, оф. 21
Реестровый номер	РТО 012625
Телефон/факс	(4112) 308-309, 413-444
Электронная почта/Сайт	<a href="mailto:info@akfa-tour.ru">info@akfa-tour.ru</a> / <a href="http://www.akfa-tour.ru">www.akfa-tour.ru</a>
Режим работы	ПН-ПТ: 09:00 – 19:00, СБ: 10:00-17:00. ВС: выходной

2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Договор страхования гражданской ответственности Туроператора № 42/17
Размер финансового обеспечения	10 000 000 (десять миллионов) рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии	от 24.03.2017 с 01/06/2017 по 31/05/2017
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	ОАО «ДальЖАСО»
Адрес (местонахождение)	г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 38-А тел./факс (4212) 31-55-33
Почтовый адрес	г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 38-А
Сайт	<a href="http://www.dalgaso.ru">www.dalgaso.ru</a>

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

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации Телефон "Горячая линия"	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47 +7 (800) 100-41-94; +7 (499) 678-12-03
Электронная почта/Сайт	Эл. почта: <a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a> Сайт: <a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

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

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора

по письменному требованию Заказчика (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

В случаях неисполнения Туроператором обязательств по Договору перед Заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, не предусмотренных ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьёй. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору

страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Заказчика (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

#### **СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ОБРАЩЕНИЯ ТУРИСТА В ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА О ВОЗМЕЩЕНИИ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора (далее –

фонд) (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора.

До достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьёй 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона, требование о возмещении денежных средств

может быть предъявлено в объединение туроператоров не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Содержание требования, а также перечень документов, предъявляемых туристом и (или) иным заказчиком, утвержден в

«Правилах возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма», утв. Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 779.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

В случае если требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде.

## **СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ**

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в

случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами. Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка);

б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной

медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

**ТУРОПЕРАТОР**

**АГЕНТ**

Директор ООО «Акфа тур»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Сувернева Т.Л.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

м.п.



ТИПОВАЯ ФОРМА  
ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

**Договор о реализации туристского продукта**

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

Исполнитель: \_\_\_\_\_, в лице  
\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_,

по поручению туроператора: ООО «Акфа тур», с одной стороны, и Заказчик:

\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. В соответствии с Договором Турагент обязуется оказать услуги по реализации туристского продукта, сформированного Туроператором, в порядке и в сроки, установленные договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Полный перечень и потребительские свойства туристского продукта указываются в заявке на бронирование (Приложение №1). Везде, где по тексту договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. Сведения о Заказчике и (или) туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в заявке на бронирование (далее - Заявка).

1.3. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора, заключенного с Туроператором, сформировавшим туристский продукт и выданной доверенности.

1.4. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Заказчика, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении №2 к Договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

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

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию:

- о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае

возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. В целях исполнения указанной обязанности Турагент, помимо прочего, предоставляет Заказчику сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. Подписанием договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.
- о возможности заключения договора добровольного страхования своих финансовых рисков и последствиях незаключения такого договора.
- о возможности Заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.

2.1.3. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение комплекса услуг, либо отдельных услуг, а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту.

2.1.4. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.1.5. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Заказчика и (или) туриста, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.6. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие, по требованию Заказчика, в предоставлении услуг по страхованию

иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

2.1.7. Уведомить Туроператора о заключении Договора, в том числе согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) в соответствии с Заявкой.

2.1.8. По требованию Заказчика предоставить информацию о договоре, заключенном между Туроператором и Турагентом, в том числе копию доверенности, выданную Туроператором на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта, в случае ее наличия.

2.1.9. Предоставить Заказчику копию доверенности на заключение сделки от имени Туроператора.

2.2. Турагент вправе:

2.2.1. Получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

2.2.2. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование туристского продукта в соответствии с действующим законодательством и п. 5.5 настоящего Договора.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату услуг Турагент в соответствии с разделом 3 Договора.

2.3.2. В установленный Турагентом срок, но не позднее \_\_\_ дней до начала поездки, предоставить Агентству комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Турагентом и (или) указанные в Заявке и в настоящем договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

2.3.3. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую Турагенту для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.4. Заблаговременно письменно довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной

кухни, применению лекарственных средств и т.п.); - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран; - ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами; - иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин; - необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований. При отказе в выдаче въездной визы посольством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются неоказанными по вине Заказчика.

2.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Турагентом месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Заказчика от исполнения договора с применением последствий п.5.4. договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока.

2.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Турагенту наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

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

2.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

2.3.10. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

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

2.3.12. Ознакомить указанных в договоре и Заявке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Заказчику, в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Турагентом в соответствии с п. 2.1.2. договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту и (или) туроператору, который является исполнителем и непосредственно оказывает Заказчику и (или) иному заказчику услуги по договору, фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.4.4. Получить обеспечение экстренной помощи в соответствии с законодательством РФ за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

2.4.5. Заказчик при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на:

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества,

- беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временно пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Заказчика при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (Турагентом) своих обязательств по настоящему договору.

#### 2.4.6 Заказчик имеет право:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров,
- получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в Приложении 2 к Договору, за оказанием туристам экстренной помощи;
- 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.
- обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.

### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. Заявка оформляется в письменном виде. При заключении договора Заказчик вносит аванс, необходимый для начала исполнения Турагентом договора, в размере \_\_\_\_\_.

3.2. Турагент сообщает Заказчику о возможности оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, в течение \_\_\_\_ рабочих дней с момента заключения договора. Соответствующую информацию Заказчик получает в офисе Турагента, либо по телефону. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт или отказаться от исполнения договора.

3.3. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком не позднее \_\_\_\_ рабочих дней до начала поездки. По требованию Турагента Заказчик производит оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.

3.4. Общая цена договора указывается в Заявке. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях по внутреннему курсу Туроператора на день платежа. Окончательная стоимость Турпродукта в рублях устанавливается на день внесения Заказчиком последней части оплаты.

3.5. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат.

3.6. До начала поездки, но не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия Заказчик получает документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Турагента) с использованием электронной формы связи, в офисе Турагента или по письменному заявлению Заказчика в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Турагент согласовывает с Заказчиком место получения Документов в офисе Турагента, по телефону или с использованием электронной связи. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах

недостатках.

3.7. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Турагент, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме.

3.8. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов (более чем на 1% от действующих на момент заключения договора) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют (более чем на 1% по сравнению с действующими на момент заключения договора), в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком договора – с согласия Заказчика производится перерасчет цены договора с доплатой Заказчиком разницы в цене. В случае несогласия Заказчика Турагент вправе потребовать расторжения договора, в том числе в судебном порядке.

### 4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания путешествия.

### 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 договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия; - изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов; - невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам

(болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

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

Любые Изменения в туристский продукт, иные условия Заявки допускаются по соглашению Сторон.

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов.

5.6. Турагент вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

5.7. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, 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.

5.8. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни или здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчик или Турагент вправе потребовать

в судебном порядке расторжения Договора или его изменения. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует Туроператоров, Заказчика об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания, в том числе и путем опубликования в средствах массовой информации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА, ТУРАГЕНТА И ТУРОПЕРАТОРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

6.1. Ответственность перед Заказчиком за неказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Заказчика, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор. Туроператор несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Турагент рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Договоре и приложениях к нему, или в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.3. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

6.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком 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 № \_ к настоящему договору.

6.5. В случае возникновения разногласий по договору между Заказчиком и Турагентом стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в претензионном порядке.

6.6. В случае недостижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.

6.7. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие нарушения Заказчиком установленных правил пользования услугами, а также по иным основаниям предусмотренным федеральными законами, в том числе :

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора; - в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными

услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей

России или зарубежных стран; - вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в

выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;

- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств об уплате алиментов, неисполненных решений суда; - вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов (в этом случае ответственность несут перевозчик и (или) туроператор); - вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; - вследствие несоответствия услуг ожиданиям Заказчика;

- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов (в том числе но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.8. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе (но не обязан) предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.9. Турагент и Туроператор не несут ответственность за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

6.10. Заказчик несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

6.11. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Турагенту и третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.12. Заказчик несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, отсутствие согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

6.13. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат туристов Турагента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг

6.14. Турагент не несет ответственность за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе – в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором (или иными лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт) своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Турагент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие установленного (доказанного) 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, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего Договора.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу.

8.2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Договор со всеми приложениями к нему, признается правомерно заключенным путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная Заказчиком (Турагентом) информация признается направленной надлежащим образом, в случае, если она поступила посредством связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего договора.

8.3. Каждая из сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерно доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь

– оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему. Турагент вправе (но не обязано) осуществлять заключение (изменение) договора с Заказчиком использованием электронной формы связи (в этом случае адрес электронной почты Заказчика признается аналогом его собственноручной подписи) или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи.

8.4. Перед подписанием договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Турагентом в соответствии с п. 2.1.2 настоящего договора, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств; - о необходимости согласия родителей на выезд несовершеннолетнего туриста, а также свидетельства о рождении или другого документа, подтверждающего родство родителей с ребенком; - о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.

- о том, что Турагент не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия; - о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества;

- об условиях договора перевозки, об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и обмена билетов; - о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Заказчика провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территориями, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка Заказчика; - об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;

- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля. Условия договора не предусматривают вселение Заказчика в номер средства размещения немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из средства размещения. Время заселения\выселения в\из номера средства размещения устанавливается каждым средством размещения самостоятельно с учетом принятого в его стране\регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов до 16 часов местного времени; - о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным

документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта; о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд

несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана, о требованиях, предъявляемых к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;

- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;

- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;

- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;

- о том, что в непосредственной близости от средства размещения могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Турагента и оно ответственности по данным обстоятельствам не несет.

- о правилах поведения во время туристической поездки;

- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;

- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;

- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя, в случае если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (экстремальные виды туризма, походы, сплавы);

- о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба Заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности достиг максимального размера;

- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
- 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 Заказчику
- об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, 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, 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, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, 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, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований

8.4. Заказчик предупрежден о том, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Такая замена находится вне сферы контроля Турагента в то время, как Заказчик имеет право предъявить туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством туристского продукта.

8.5. Заказчику рекомендуется (за день до вылета/выезда) уточнить у Турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.

8.6. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

8.7. Если Заказчик не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Заказчик должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Заказчик не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Заказчика. Отказ Заказчика от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Заказчиком условий договора воздушной перевозки пассажира.

8.8. При заключении договора Заказчик ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Заказчика и по его требованию.

8.9. Заказчик, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес



электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Заказчик сообщил при заключении или в ходе исполнения договора.

Заказчик обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему. При заключении договора Заказчик подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Заказчик обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Заказчика соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

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 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.

Заказчик проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Заказчик согласен с тем, что Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу. Заказчик согласен на трансграничную обработку его персональных данных.

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

Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Адреса и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

Согласие на обработку персональных данных подтверждаю

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (ФИО, подпись)

## 9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Туроператор:

Общество с ограниченной  
ответственностью «xxx»  
(сокращенное наименование ООО  
«xxx»)

Место нахождения:

Почтовый адрес

Тел./Факс:

e-mail:

www.

Р/с:

в

ИНН

С условиями договора ознакомлен и согласен.

Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Турагентом услугах, получил.

С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен.

С правилами возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы ознакомлен.

На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.

С правилами оформления добровольного медицинского страхования ознакомлен.

Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах следующих лиц:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, дата, подпись)

### Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Акфа тур»
Сокращенное наименование	ООО «Акфа тур»
Адрес (место нахождения)	680000 г. Хабаровск, ул. Тургенева, 74, оф. 21
Почтовый адрес	680000 г. Хабаровск, ул. Тургенева, 74, оф. 21
Реестровый номер	РТО 012625
Телефон/факс	(4112) 308-309, 413-444
Электронная почта/Сайт	<a href="mailto:info@akfa-tour.ru">info@akfa-tour.ru</a> / <a href="http://www.akfa-tour.ru">www.akfa-tour.ru</a>
Режим работы	ПН-ПТ: 09:00 – 19:00, СБ: 10:00-17:00. ВС: выходной

2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Договор страхования гражданской ответственности Туроператора № 42/17
Размер финансового обеспечения	10 000 000 (десять миллионов) рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии	от 24.03.2017 с 01/06/2017 по 31/05/2017
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	ОАО «ДальЖАСО»
Адрес (местонахождение)	г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 38-А тел./факс (4212) 31-55-33
Почтовый адрес	г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 38-А
Сайт	<a href="http://www.dalgaso.ru">www.dalgaso.ru</a>

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

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон "Горячая линия"	+7 (800) 100-41-94; +7 (499) 678-12-03
Электронная почта/Сайт	Эл. почта: <a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a> Сайт: <a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

## **СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Заказчика (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

В случаях неисполнения Туроператором обязательств по Договору перед Заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, не предусмотренных ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Заказчика (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

## **СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ОБРАЩЕНИЯ ТУРИСТА В ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА О ВОЗМЕЩЕНИИ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора (далее – фонд) (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора.

До достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возмещению из денежных средств фонда подлежит разница

между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Содержание требования, а также перечень документов, предъявляемых туристом и (или) иным заказчиком, утвержден в «Правилах возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма», утв. Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 779.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

В случае если требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде.

## **СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ**

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами. Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве

размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии. Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 г.  
(Ф.И.О.) (подпись) (дата)

**Опись документов, принятых от Заказчика**

Вид документа	Количество/ФИО Заказчика/дата передачи	Подпись Исполнителя
Паспорт гражданина Российской Федерации (копия всех страниц паспорта (в том числе копия обложки паспорта))		
Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
Фотографии (с указанием размеров)		
Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании)		
Справка из банка с выпиской о состоянии счета		
Нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации		
Анкета		
Свидетельство о рождении		
Свидетельство о заключении брака		
Другое (указать)		

Заказчик: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)                      (подпись)

Турагент: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)                      (подпись)

М.п.

Я, \_\_\_\_\_, уведомлен Агентством о том, что в мою пользу может быть заключен договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной мне 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 в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства РФ и страны временного пребывания. Мне разъяснено и понятно, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания буду нести самостоятельно, а расходы на возвращение тела (останков) понесут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Я проинформирован 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 в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

Мне предоставлена информация о необходимости самостоятельной оплаты медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у меня договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.

Мне разъяснено и понятно, что в случае необходимости получения медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу необходимо предъявить договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщить его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

Турист:

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017г.  
(Ф.И.О.) (подпись) (дата)

\*Ф.И.О., подпись и дата ставится каждым туристом, указанным в настоящем договоре.