

ООО "ТК Спутник", именуемое в дальнейшем Турагент, в лице _____, действующего на основании доверенности, с одной стороны, и гражданин (ка) _____ именуемый (ая) в дальнейшем Турист (Заказчик), с другой стороны, заключили настоящий Договор оферты о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Турагент, действуя от своего имени, но по поручению и за счёт Туроператора/продавца отдельной туристической услуги, указанного в Заявке (Приложение №1 к договору), реализует Туристу туристический продукт/отдельные туристические услуги в соответствии с Заявкой, являющейся неотъемлемой частью данного Договора и принимает от него оплату в соответствии с Заявкой и п. 3.2.1 и п. 4.14 данного Договора.

1.2 Лицом (исполнителем), обеспечивающим Туристу оказание всех услуг, входящих в туристический продукт по данному Договору, является Туроператор, указанный в Заявке (Приложение №1 к договору) к данному Договору, в соответствии со ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». В случае бронирования отдельной туристической услуги исполнителем по договору является продавец отдельной туристической услуги.

1.3 Условия оказания Туроператором услуг Туристу по данному Договору регулируются ГК РФ, БК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и «Правилами оказания услуг по реализации туристического продукта», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452.

1.4 Настоящий договор является офертой. В соответствии со статьями 438-440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Туристом (Заказчиком) или иным лицом полного платежа в счет оплаты услуг и получение Турагентом соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты.

1.5. В части взаимоотношений Сторон Турист (Заказчик) выступает представителем всех лиц, поименованных в Заявке на бронирование, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего договора.

2. БРОНИРОВАНИЕ

2.1. Турист (Заказчик) осуществляет заказ тура/ отдельной туристической услуги по телефону с помощью оператора, либо в офисе Турагента, либо по электронной почте.

2.2. Турист (Заказчик) несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Туриста (Заказчика) не принимаются.

2.3. Туристу (Заказчику) предоставляется Заявка (Приложение №1 к договору), являющийся неотъемлемой частью данного Договора, в которой содержатся подробные сведения о туристическом продукте/ отдельной туристической услуге и окончательная стоимость тура. Также предоставляются сведения о туроператоре/продавце отдельной туристической услуги, памятка туриста.

2.4. Оплата услуг Туристом (Заказчиком) или иным лицом означает ознакомление и согласие Туриста (Заказчика) с условиями тура и данного Договора.

2.5. Турагент бронирует тур/ отдельную туристическую услугу у Туроператора/ продавца отдельной туристической услуги в соответствии с Заявкой (Приложением №1 к договору) Заказчика после получения от обслуживающего банка подтверждения оплаты Туристом (Заказчиком) полной стоимости тура и в течение 3 суток с момента бронирования предоставляет Заказчику подтверждение бронирования по электронной почте, факсу или по телефону, после чего тур считается забронированным.

2.6. В случае невозможности подтверждения заявки Заказчика вследствие лимита авиабилетов, отсутствия мест в отелях, отказа Туроператора и/или иных обстоятельств не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Турагент уведомляет об этом Туриста (Заказчика) не менее чем за 1 день до даты выезда и не позднее 3 суток с момента бронирования. По соглашению сторон Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор с соблюдением установленного порядка.

2.7. Выдача Туристу (Заказчику) комплекта документов, необходимого для совершения поездки (авиабилеты, ваучер, медицинская страховка), осуществляется Турагентом по электронной почте не позже, чем за 24 часа до вылета. Возможно получение указанных документов Туристом (Заказчиком) лично в офисе Турагента. По письменному заявлению Туриста (Заказчика) возможна передача указанных документов представителем Турагента в аэропорту вылета, за 2,5-3 часа до вылета.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 . Турагент обязан:

3.1.1. Предоставить Туристу достоверную информацию о правилах въезда в страну/место временного пребывания, об условиях транспортировки, размещения, туристско-экскурсионной программе на маршруте путешествия и иную информацию о реализуемом туристическом продукте в соответствии с ст.ст. 10 и 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ФЗ «О защите прав потребителей» и «Правилами оказания услуг по реализации туристического продукта».

3.1.2. Оформить (забронировать) у Туроператора для Туриста (Заказчика) туристический продукт/ отдельную туристическую услугу в соответствии с Заявкой Туриста (Заказчика) в порядке, предусмотренном п. 2 данного Договора.

3.1.3. Произвести своевременную и полную оплату Туроператору заказанного (забронированного) туристического продукта/ отдельной туристической услуги, при условии выполнения Туристом (Заказчиком) п.п. 2.1, 3.2.1 данного Договора.

3.1.4. Обеспечить безопасность персональных данных, полученных от Туриста (Заказчика), их обработку и уничтожение в соответствии с требованиями ФЗ№152 от 27.07.2006г.

3.1.5. Турист (Заказчик) согласен с обработкой (в том числе, автоматизированной) Турагентом и Туроператором, поименованным в Заявке, его персональных данных, поименованных в п.8.2. данного Договора, в том числе их сбором, записью, систематизацией, извлечением, использованием, накоплением, хранением, уточнением (обновлением, изменением), передачей третьим лицам (в т.ч. трансграничной), обезличиванием, блокированием, удалением, уничтожением, исключительно в целях исполнения настоящего Договора и выполнения Турагентом и Туроператором своих обязанностей, в соответствии с настоящим Договором. Обработка вышеуказанных персональных данных разрешена Туристом (Заказчиком) в течение срока действия данного Договора, за исключением хранения и уничтожения, сроки которых определены действующим законодательством. Блокирование, либо обезличивание персональных данных производится немедленно, по требованию Туриста (Заказчика). До Туриста (Заказчика) доведена информация о правах, которые установлены для Туриста (Заказчика), как субъекта персональных данных в соответствии с ФЗ№152 от 27.07.2006г.

3.1.6. Турагент обязан своевременно информировать Туриста (Заказчика) о том, что соблюдение указаний Туриста (Заказчика) по исполнению данного Договора и иные обстоятельства, зависящие от Туриста (Заказчика), могут снизить качество туристического продукта или повлечь невозможность оказания услуг, входящих в туристический продукт, в сроки, указанные в данном Договоре и если Турист в разумный срок не изменит своих указаний о способе оказания услуг по данному Договору, либо не устранил иные, зависящие от него обстоятельства, которые могут снизить качество туристического продукта, Турагент вправе отказаться от исполнения данного Договора и потребовать возмещения своих убытков, возникших в связи с исполнением данного Договора.

3.1.7. При необходимости Турагент/Туроператор, по желанию Туриста (Заказчика), оказывают ему содействие в оформлении страховки от невыезда, несчастного случая и/или заболевания.

3.2 . Турист (Заказчик) обязан:

3.2.1. Произвести оплату Турагенту полной стоимости заказанного туристического продукта/ отдельной туристической услуги по цене и на условиях, указанных в Заявке (Листе бронирования) - в день получения от Турагента оформленного Договора по электронной почте.

3.2.2. Оплата стоимости заказанного туристического продукта/отдельной туристической услуги производится путем безналичного перечисления денежных средств посредством сервиса оплаты на сайте Турагента, либо (в случае приобретения тура/услуги в офисе Турагента) путем передачи денежных средств в кассу Турагента или безналичного перечисления на его расчетный счет.

3.2.3. Предоставить Турагенту, а также в соответствующее Консульство необходимые, действительные и достоверные документы и сведения для оформления въезда/выезда по маршруту, согласно перечня, указанного Турагентом/Туроператором. Некомплектный пакет документов Консульством (Визовым центром) к обработке не принимается.

3.2.4. Застраховать свою жизнь и здоровье в соответствии с действующим законодательством РФ. Ознакомиться с правилами страхования на случай невыезда, несчастного случая и/или заболевания, оформить страховку от невыезда в страховой компании по своему выбору, при необходимости предоставить Турагенту соответствующее подтверждение (страховой полис), а в случае отказа от страхования данных рисков - предоставить Турагенту письменное подтверждение факта ознакомления с правилами страхования и осознания последствий сделанного выбора.

3.2.5 Турист (Заказчик) несет полную ответственность за последствия, вызванные несвоевременным предоставлением запрашиваемых Консульством документов или их несоответствием предъявляемым требованиям, а также за правильность и достоверность данных, указанных в представленных документах. Предоставление соответствующему Консульству документов, необходимых для открытия визы, осуществляется исключительно в рамках взаимоотношений Туриста и Консульства. Турагент не производит никакой обработки персональных данных, содержащихся в вышеуказанных документах.

3.2.6. В случае невыполнения, либо ненадлежащего выполнения Туристом условий п. п. 3.2.3, 3.2.4 данного Договора, Турагент и Туроператор не несут ответственности за невозможность оказания услуг по данному Договору.

3.2.7. Турист обязан своевременно (за 3-4 часа до отправления) прибыть в пункт отправления по указанному в Заявке маршруту, выполнять требования представителя Турагента, Туроператора и транспортной компании при отправке и на маршруте, соблюдать санитарно — эпидемиологические правила, правила личной безопасности.

3.2.8. Турист обязан соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать её социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры, соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Турист обязан покинуть страну временного пребывания, в соответствии со сроками, указанными в визе.

3.2.9. Турист, предполагающий совершить путешествие в страну/место временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязан пройти профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, иметь при себе соответствующий документ, подтверждающий факт проведенной профилактики.

3.2.10. В случае приобретения по настоящему Договору тура с отправлением из города, не являющегося местом жительства Туриста, Турист самостоятельно рассчитывает время, необходимое для прибытия в пункт отправления, с учётом возможных форс-мажорных обстоятельств, в том числе, того, что время вылета чартерного рейса может быть перенесено авиакомпанией как на более раннее, так и на более позднее время.

3.3. Если Турист желает изменить хотя бы одно из условий Заявки (Приложения №1 к договору), то Заявка Туриста по его письменному заявлению аннулируется, а Турист должен оформить новую Заявку (Приложение №1 к договору). Заявка может быть переоформлена неограниченное количество раз, при этом каждая последующая Заявка отменяет (аннулирует) предыдущую.

3.4. Оплата, внесенная Туристом по аннулированной Заявке, засчитывается в счет оплаты новой Заявки в сумме, оставшейся после удержания понесенных Турагентом расходов по исполнению аннулированной Заявки.

3.5. Права Туриста по данному Договору регулируются Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» и Законом РФ «О защите прав потребителей», ГК РФ.

3.6. Турист подтверждает, что Памятка по стране временного пребывания, информация о правилах перевозчика, страховщика, программа тура, памятка РПН, инструктаж по профилактике заражения опасными инфекционными и паразитарными заболеваниями и иная информация, в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ФЗ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта» и п.

3.1.1 данного Договора, в том числе информация по перевозке, по месту положения и иным характеристикам средства размещения, эпидемиологической обстановке в стране/месте временного пребывания получены полностью на русском языке для всех участников тура; претензий к качеству и полноте полученной информации не имеется.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Туроператор обеспечивает оказание Туристу всех услуг, входящих в туристический продукт, указанный в Заявке, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Туристами.

4.2. Туроператор несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед Туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по данному Договору, независимо от того, кем оказывались входящие в туристический продукт отдельные услуги, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными правовыми актами установлено, что ответственность перед Туристом несет третье лицо.

4.3. Ответственность за неоказание по вине Туроператора какой-либо услуги по данному Договору определяется действующим законодательством РФ.

4.4. Туроператор отвечает перед Туристом за действия совершенные Турагентом от имени Туроператора в пределах своих полномочий.

4.5. Турагент несёт ответственность за достоверность предоставленной Туристу информации о туристическом продукте в рамках ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ФЗ «О защите прав потребителей» и «Правил оказания услуг по реализации туристического продукта».

4.6. Туроператор и Турагент не несут ответственности за неисполнение (полное или частичное) или ненадлежащее исполнение обязательств по данному Договору, если это оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, наступивших после подписания данного Договора, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить. Указанные действия и события включают пожар, стихийные бедствия, военные действия любого характера, эпидемии, акты законодательной и исполнительной властей, препятствующие исполнению данного договора, террористические акты, изменения миграционной политики, забастовки и иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля сторон.

4.7. В случае, когда возникла невозможность исполнения Договора по обстоятельствам, изложенным в п. 4.6

настоящего Договора, исполнение данного Договора может быть отложено сторонами по взаимному согласию на срок действия обстоятельств непреодолимой силы. В противном случае Договор может быть расторгнут по инициативе Туриста (Заказчика), при этом производится возврат Туристу оплаченных им денежных средств в соответствии с действующим российским законодательством РФ.

4.8. В случае, если решением компетентных властей или уполномоченных лиц Туристу отказано в возможности въезда в страну/место временного пребывания, либо выезда из страны/места постоянного пребывания, либо в возможности проезда/пролёта по проездным документам, либо в проживании в забронированном отеле, либо решением компетентных властей Турист досрочно депортирован из страны/места временного пребывания или подвергнут аресту, или в случае неявки или опоздания Туриста на рейс, или в случае непрохождения Туристом паспортного и/или таможенного контроля при пересечении границ РФ или страны временного пребывания (страны транзита) по причинам, не связанным с оказанием Туроператором или Турагентом услуг по данному Договору, Туроператор и Турагент не несут ответственности за непредоставление услуг по данному Договору. В данном случае Туристу возвращаются оплаченные им по данному Договору денежные средства, за вычетом понесенных Турагентом/Туроператором расходов по исполнению данного Договора.

4.9. В случае задержки оформления визы Консульством или соответствующим визовым центром по причинам, не связанным с действиями/бездействием Турагента или Туроператора ответственности за такую задержку Турагент и Туроператор не несут.

4.10. В случае замены Туроператором входящих в туристический продукт услуг на аналогичные, всю ответственность за такую замену несет исключительно Туроператор. Использование Туристом таких услуг является его фактическим согласием с произведенной заменой в порядке определенном статьей 29 ФЗ РФ "О защите прав потребителей".

4.11. Перевозка и страхование Туриста выполняются по соответствующим правилам перевозчика и страховой компании. Транспортный билет Туриста является прямым договором Туриста с перевозчиком, страховой полис — прямым договором Туриста со страховой компанией, ответственность по которым определяется в соответствии с российским и международным законодательством.

4.12. Турагент не возвращает деньги, оплаченные Туристом, за дополнительные услуги любого характера третьим лицам и не несет ответственности за ненадлежащее выполнение услуг, предоставляемых третьими лицами и их последствия. Факт самостоятельного приобретения Туристом на территории страны/места временного пребывания дополнительных услуг, означает, что в отношении таких сделок распространяется изъятие, установленное в подпункте 2 п. 3 ст. 1212 ГК РФ о неприменении права страны/места жительства потребителя.

4.13. Утрата Туристом паспорта и иных документов, денежных средств и материальных ценностей, а также нарушение законодательства страны/места временного пребывания или правил авиакомпании и последовавшие за этим санкции на любом этапе поездки не обязывают Турагента или Туроператора к специальным действиям и компенсации Туристу любых видов ущерба. Все дополнительные расходы, возникающие по этим причинам, Турист оплачивает самостоятельно.

4.14. В случае нарушения Туристом сроков оплаты по данному Договору, указанных в п. 3.2.1, Турист (Заказчик) компенсирует Турагенту/Туроператору причиненные этим нарушением убытки, в частности, в случае понижения курса рубля по отношению к иностранной валюте. Турист (Заказчик) компенсирует Турагенту/Туроператору сумму курсовых убытков с таким расчетом, что бы совокупная сумма платежей Туриста в рублях по данному Договору, пересчитанная по курсу ЦБ на день каждого платежа, составила сумму в иностранной валюте, рассчитываемую как сумма в рублях по данному Договору, умноженная на валютный курс на день заключения данного Договора. Под иностранной валютой понимается валюта, в которой выставлены Туроператору счета Продавцов услуг, формирующих турпродукт по данному Договору, в соответствии с которыми страна временного пребывания относится в рамках данного Договора к зоне USD, зоне EURO или зоне Российского рубля (EUR). В случае нарушения Туристом п.3.2.1 данного Договора Турагент/Туроператор также имеет право отказаться от исполнения данного Договора в порядке, определенном ст.782 ГК РФ.

4.15. В случае самовольного изменения Туристом программы тура, все возникающие при этом у Туриста дополнительные расходы Турист оплачивает самостоятельно.

4.16. Турист извещен и согласен с тем, что:

- Заграничный паспорт Туриста должен быть действителен не менее, чем в течении 6 месяцев после окончания тура по данному Договору;
- Расчет продолжительности тура производится в днях;
- При следовании за границу несовершеннолетнего (до 18 лет) ребенка без родителей, сопровождающему необходима для оформления визы и для предъявления на границе нотариально удостоверенная доверенность на сопровождение от обоих родителей;
- Несовершеннолетний Турист в любом возрасте должен иметь собственный действующий загранпаспорт;
- Несовершеннолетний Турист при пересечении границы РФ должен предъявить подлинник свидетельства о рождении;
- При выезде за рубеж Туристу желательно оформить в дополнение к обязательному, дополнительный полис

медицинского страхования, полис страхования от утери багажа, полис страхования от невыезда, полис страхования от несчастных случаев во время поездки;

- Время выезда из большинства отелей (средств размещения) установлено в 12-00, а время заселения - 14-00;- Расчет длительности проживания и оплата проживания в отелях (иных средствах размещения) производится посуточно, по количеству ночей (с 12-00 до 12-00 следующих суток);

- Стандарты классификации отелей в стране временного пребывания могут отличаться от стандартов классификации отелей в РФ и других странах;

- Если классификация отелей в стране временного пребывания производится по системе отличной от принятой в большинстве стран (от 1 до 5 звёзд), Туроператор может, для удобства Туриста, обозначить класс отеля по системе и в соответствии со стандартами, принятыми в РФ;

- Непосредственно за территорией отеля могут находиться действующие элементы городской инфраструктуры (дороги, мачты освещения и проч.), функционирование которых и причиняемые ими неудобства, находиться вне компетенции Туроператора/Турагента;

- Пляжные услуги на морских курортах, такие, как катание на лодках, катерах, яхтах, водных парашютах, «бананах», и т.п. не относятся к инфраструктуре отеля и оказываются третьими лицами, не имеющими отношения к данному Договору;

- При выезде за границу РФ Туристу рекомендуется удостовериться в отсутствии установленных, в соответствии с законодательством РФ, ограничений на его выезд за пределы РФ (в том числе по линии ФССП);

- Услуги, входящие в состав турпродукта по настоящему договору, оказываются Туристу в стране временного пребывания в соответствии с законодательством и обычаями страны/места временного пребывания;

- В случае нанесения Туристом во время путешествия материального ущерба средству размещения, транспортному средству, ресторану, иному объекту туристической инфраструктуры или физическому лицу Турист самостоятельно оплачивает нанесённый ущерб;

- Морская акватория является территорией повышенной опасности;

- Турист самостоятельно несет ответственность за правильное оформление и состояние своего зарубежного паспорта;

- Родители/сопровождающие самостоятельно несут ответственность за жизнь и здоровье детей;

- За сутки до выезда из отеля Туристу рекомендуется уточнить у представителя Туроператора или принимающей стороны время обратного трансфера;

- Трансфертный транспорт, как правило, ожидает Туристов, прибывших в страну/место временного пребывания, не более одного часа, а убывающих - не более 20 минут;

- Круизный теплоход (лайнер) никого никогда не ожидает;

- Проезд в автобусе предоставляется без конкретизации места, если в данном договоре или проездном документе не указано иное;

- Время ожидания экскурсионного автобуса определяется экскурсоводом (гидом);

- Экстремальными и травмоопасными видами спорта и развлечений Турист занимается на свой страх и риск. Турист (Заказчик) извещен, что занятия вышеуказанными видами спорта требуют оформления дополнительного страхования возможных рисков;

- Турагент не несет ответственности за назначения процедур медицинского характера в санаториях и иных оздоровительных учреждениях;

- Турагент/Туроператор не несёт ответственности за несоответствие туристического продукта необоснованным ожиданиям Туриста и его субъективной оценке;

- На случай утери зарубежного паспорта в стране временного пребывания Туристу желательно иметь с собой ксерокопии всех страниц зарубежного и внутреннего паспортов;

- Турист должен внимательно изучить свой страховой полис и в случае наступления страхового случая, незамедлительно обратиться в страховую компанию, по указанным в полисе телефонам;

- Вопрос выдачи Туристу визы для посещения страны временного пребывания находится в исключительной компетенции Консульства страны временного пребывания, которое не обязано, в случае отказа, пояснять Туристу причины такого отказа. Консульский сбор за оформление визы Консульством не возвращается;

- В случае приглашения Туриста на собеседование в Консульство, все расходы на данную поездку относятся на счёт Туриста;

- Если Турист, купивший "сквозной" авиабилет, состоящий из более, чем одного перелета (в том числе авиабилет "туда и обратно"), не воспользуется правом пролета хотя бы по одному из сегментов, то данный авиабилет аннулируется целиком;

4.17. При подаче Туроператору претензии по качеству туристского продукта. Турист (Заказчик) вправе приложить к ней подтверждающие документы, в т.ч. документы, обосновывающие размер понесенного Туристом (Заказчиком) ущерба, например, акт, поименованный в п. 6.1 Договора.

4.18. Турист (Заказчик) ознакомлен с правилами и тарифами реализации и возврата авиабилетов, приобретаемых по чартерным и иным специальным тарифам.

4.19. Турист (Заказчик), в соответствии с п. 3.1.1 данного Договора и «Правилами оказания услуг по реализации туристического продукта», ознакомлен с информацией о штрафных санкциях, применяемых Туроператором при

аннуляции тура.

4.20. Турист (Заказчик) ознакомлен с правилами таможенного и пограничного контроля РФ, страны временного пребывания/транзита, с «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», правилами перевозчика, в том числе правилами перевоза багажа и ручной клади (в том числе, правилами перевоза жидкости в самолетах), со значением специальных терминов, употребляемых в данном договоре.

4.21. Турист (Заказчик) согласен на регулярное получение рекламно-информационных материалов Турагента на свой почтовый и электронный адрес, а также в виде смс-сообщений, в том числе и после окончания срока действия данного договора, вплоть до подачи заявления об отказе от вышеозначенного согласия.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1 Турист/Заказчик вправе требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда, в случае невыполнения исполнителем своих обязательств по данному Договору, в порядке, установленном действующим российским законодательством.

5.2. При наличии каких-либо претензий относительно качества услуг, входящих в туристский продукт по данному Договору, Турист/Заказчик вправе незамедлительно обратиться к представителю Туроператора в стране/месте временного пребывания или к представителю принимающей стороны, с целью решения возникшей проблемы на месте.

5.3. Если решение возникшей проблемы на месте невозможно по любым причинам, Турист/Заказчик вправе составить письменный акт о фактических нарушениях и предъявить его под роспись представителю Туроператора, или принимающей стороны или средства размещения.

5.4. Претензия к качеству туристского продукта предъявляется Туристом/Заказчиком в соответствии со ст. 10. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», непосредственно Туроператору, в письменной форме, в течение 20 дней со дня окончания действия данного Договора.

5.5. Претензия Туриста/Заказчика должна быть оформлена с учетом требований российского законодательства, в письменном виде, с подписью Туриста/Заказчика. Турист/Заказчик вправе приложить к поданной претензии подтверждающие документы, а так-же, документы, обосновывающие размер понесенного Туристом/Заказчиком ущерба, в т.ч. акт, поименованный в п. 5.2. данного Договора.

5.6. Рассмотрение претензии Туриста/Заказчика и возмещение ему ущерба, возникшего вследствие неисполнения/ненадлежащего исполнения туристских услуг по данному Договору, осуществляется в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ФЗ «О защите прав потребителей».

5.7. Туроператор обязан письменно ответить на жалобу Туриста/Заказчика в течение 10 дней после её получения.

5.8. Для выплаты денежных средств, причитающихся Туристам/Заказчикам, в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по данному Договору, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения фонд персональной ответственности туроператора, в соответствии с действующим законодательством.

5.9. До достижения фондом персональной ответственности Туроператора в сфере выездного туризма максимального размера, определённого ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», денежные средства из него расходуются на возмещение реального ущерба Туристам/Заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно.

5.10. Если размер фонда персональной ответственности становится максимальным, финансовое обеспечение ответственности Туроператора не требуется.

5.11. При достижении максимального размера фонда персональной ответственности, Туроператора, денежные средства фонда персональной ответственности расходуются на возмещение реального ущерба Туристам/Заказчикам, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

5.12. Порядок, размер и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из средств фонда персональной ответственности Туроператора устанавливаются Правительством РФ.

5.13. Туроператор, в порядке, определяемом действующим законодательством, за свой счёт, осуществляет страхование риска своей ответственности, которая может наступить вследствие неисполнения им обязательств по данному Договору по причине прекращения деятельности Туроператора.

5.14. Страховым случаем по договору страхования ответственности Туроператора является неисполнение Туроператором своих обязательств по данному договору по причине прекращения деятельности Туроператора.

5.15. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора, по письменному требованию Туриста/Заказчика, при наступлении страхового случая.

5.16. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии, по письменному требованию Туриста/Заказчика, в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения Туроператором своих обязательств по данному Договору.

5.17. Основанием для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии

является факт причинения Туристу/Заказчику реального ущерба по причине неисполнения Туроператором своих обязательств по данному Договору в связи с прекращением Туроператором туроператорской деятельности, по причине невозможности исполнения Туроператором всех своих обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

5.18. Датой наступления страхового случая считается день, когда Туроператор публично заявил о прекращении своей туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором своих обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

5.19. Финансовое обеспечение ответственности Туроператора должно гарантировать Туристу/Заказчику возврат денежных средств, внесённых Туристом/Заказчиком за оплаченные но неоказанные услуги и возмещение реального ущерба, причинённого неисполнением Туроператором своих обязательств по данному договору, в том числе, компенсацию расходов Туриста/Заказчика на эвакуацию.

5.20. Не подлежат возмещению Страховщиком или Гарантом расходы, произведённые Туристом/Заказчиком по собственному усмотрению и не обусловленные неисполнением Туроператором своих обязательств по данному Договору, в связи с прекращением туроператорской деятельности, по причине невозможности исполнения Туроператором всех своих обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

5.21. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или выплата по банковской гарантии не лишает Туриста/Заказчика права требовать от Туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в соответствии с действующим законодательством.

5.22. Письменное требование о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по данному Договору предъявляется Страховщику/Гаранту, в соответствии с действующим законодательством, в течение срока исковой давности, по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности Туроператора.

5.23. Требование о выплате к Страховщику/Гаранту оформляется в соответствии со ст. 17.5. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», с которой Турист/Заказчик ознакомлен при подписании данного Договора. Страховщик/Гарант не в праве требовать от Туриста/Заказчика предоставления каких-либо документов, помимо поименованных в вышеуказанной статье.

5.24. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или денежной суммы по банковской гарантии производится в порядке, определенном ст. 17.5. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

5.25. Страховщик/Гарант обязан удовлетворить требования Туриста/Заказчика о выплате страхового возмещения не позднее 30 календарных дней, после получения вышеуказанного требования, с приложением всех необходимых документов, указанных в ст.17.5. ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ".

5.26. В случае, если с требованиями о выплате страхового возмещения к Страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста/Заказчика, и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности Туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанных в требованиях к размеру финансового обеспечения ответственности Туроператора.

5.27. Туроператор по данному Договору является членом Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь".

5.28. В случае невозможности исполнения, неисполнения, или ненадлежащего исполнения Туроператором, работающим в сфере выездного туризма, своих обязательств в соответствии с данным Договором, Турист/Заказчик имеет право обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь".

5.29. Контактные данные Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь":
Адрес: РФ 101000 г. Москва ул. Мясницкая д. 47, тел: +7 (499) 678-12-03, сайт в информационно-коммуникационной сети Интернет: www.tourpom.ru, адрес электронной почты: secretary@tourpom.ru

5.30. Деятельность вышеуказанной Ассоциации ведётся в соответствии со ст. 11.1. - 11.5. ФЗ №132 от 24.11.96г. «Об основах туристской деятельности в РФ», с которыми Турист/Заказчик ознакомлен при подписании данного Договора.

5.31. В случае оказания вышеозначенной Ассоциацией Туристу/Заказчику какой-либо помощи, к Ассоциации переходит право требования выплат по финансовым гарантиям Туроператора, в пределах суммы расходов Ассоциации на оказание помощи Туристу.

5.32. Положения ст. 5.8.-5.12. и 5.27 - 5.31. данного Договора действуют исключительно в случае приобретения Туристом/Заказчиком туристского продукта, предусматривающего выезд за пределы РФ.

5.33. Претензия к Турагенту, в случае нарушения им своих обязательств по данному Договору, определённых ст. 2.1. Договора, подаётся Туристом/Заказчиком в письменном виде, в течение 20 дней, после окончания срока действия данного Договора, и рассматривается Турагентом в течение 10 дней, после чего Туристу/Заказчику должен быть дан письменный ответ.

5.34. Защита прав Туриста/Заказчика осуществляется судом.

5.35. Иск о защите своих прав Потребитель/Заказчик может предъявить по своему выбору в суд по месту: нахождения Туроператора/Турагента;

- жительства или пребывания Туриста/Заказчика;
- заключения или исполнения данного Договора;

6. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ И ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА

6.1. При наличии каких-либо претензий относительно качества услуг, входящих в туристический продукт по данному Договору, Турист вправе незамедлительно обратиться к представителю Туроператора в стране/месте временного пребывания или к представителю принимающей стороны и постараться решить проблему на месте. Если решение проблемы на месте невозможно, Турист вправе составить письменный акт о фактических нарушениях и предъявить его под роспись представителю Туроператора, принимающей стороны или средства размещения.

6.2. Претензия к качеству туристического продукта предъявляется Туристом в соответствии со ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» непосредственно Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия данного Договора.

6.3. Претензия Туриста должна быть оформлена с учетом требований российского законодательства в письменном виде.

6.4. Рассмотрение претензии Туриста и возмещение ущерба при неисполнении или ненадлежащем исполнении туристических услуг по данному Договору осуществляется в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ФЗ «О защите прав потребителей», в силу которых Туроператор обязан письменно ответить на жалобу Туриста в течение 10 дней после её получения.

6.5. В случае установленного нарушения Туроператором своих обязательств по данному Договору, Турист имеет право обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданско-правовой ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

6.6. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая.

6.7. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста в случае наступления страхового случая и отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по настоящему Договору.

6.8. Основанием для выплаты страхового возмещения или суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по данному Договору, если это явилось существенным нарушением условий Договора.

6.9. Существенным нарушением условий Договора признаётся нарушение, которое влечёт для Туриста такой ущерб, что он в значительной мере лишается того, что было обусловлено данным Договором.

6.10. К существенным нарушениям условий Договора относятся неисполнение обязательств по оказанию Туристу входящих в туристический продукт услуг по перевозке или размещению или наличие в туристическом продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристического продукта.

6.11. Требование о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по данному Договору предъявляется Туроператору, либо Туроператору и страховщику/гаранту совместно, в соответствии с действующим законодательством, в течение срока действия финансового обеспечения, в рамках срока исковой давности.

6.12. Требование о выплате к страховщику/гаранту оформляется в соответствии со ст. 17.5 ФЗ «Об основах Туристской деятельности в РФ», с которой Турист ознакомлен при подписании данного Договора. Страховщик/Гарант не вправе требовать от Туриста предоставления каких-либо документов, помимо поименованных в вышеуказанной статье.

6.13. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или денежной суммы по банковской гарантии производится в порядке, определенном ст. 17.5 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Страховщик/Гарант обязан удовлетворить требования Туриста о выплате страхового возмещения не позднее 30 календарных дней после получения вышеуказанного требования, с приложением всех необходимых документов, указанных в ст. 17.5 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

6.14. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведённые Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристического продукта по данному Договору, обычно предъявляемыми к туристическому продукту такого рода.

6.15. Выплата Туристу страхового возмещения или суммы по банковской гарантии не лишает его права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

6.16. Туроператор по данному договору является членом Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь". В случае невозможности исполнения, неисполнения, или ненадлежащего

