


г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «Кариатида», торговая марка КАРИАТИДА

 зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, в дальнейшем именуемое «Турагент», руководствуясь ст. 428 ГК РФ, предлагает неопределенному кругу физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, далее именуемых «Заказчик» <1> заключить настоящий договор оферты (далее – Договор) на указанных ниже условиях.

Согласие Заказчика, с условиями настоящей оферты (акцепт оферты) означает заключение Договора о реализации туристского продукта. Согласием Заказчика является предоставление Турагенту данных (заполнение окон на сайте Турагента, информации по в сети Интернет по адресу www.kariatida.com или электронным способом) и совершение действий по оплате туристского продукта.

<1> В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2007, N 7, ст. 833; 2016, N 10, ст. 1323) заказчиком туристского продукта является турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Турагент и Туроператор (каждый в пределах своих полномочий и обязанностей) обязуются обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт, сформированный Туроператором, по договору о реализации туристского продукта (далее - Туристский продукт), а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в бронирование (оформляется в окне сбора информации на сайте Турагента или отправляется на электронную почту, и после доработки и подтверждения от Туроператора направляется на электронную почту Заказчику, Туристу, содержит информацию, указанную в Приложении № 1 к Договору).

Исполнителем, непосредственно оказывающим услуги по предоставлению туристского продукта (т.е. перевозке и размещению, а также иным заказанным услугам) является Туроператор.

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Бланк-Заявке туристического обслуживания (оформляется в окне сбора информации на сайте Турагента или электронным способом и содержит информацию, указанную в Приложении № 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в Приложении № 2 к Договору (направляется по электронной почте на адрес Заказчика, Туриста и содержит информацию, указанную данным Приложением).

1.3. Согласно указанному в преамбуле договору на продвижение и реализацию туристского продукта, заключенному между Туроператором и Турагентом, последний выполняет поручение Туроператора. Выполнение поручения Туроператора осуществляется Турагентом от имени Туроператора и за его счет на основании вышеназванного договора на продвижение и реализацию туристского продукта и на основании ст.ст. 9, 10.1 ФЗ от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена Туристского продукта указана в Приложении №1 к настоящему договору. Данная цена включает фиксированную цену услуг Турагента по предоставлению консультационных услуг по туристскому продукту в размере 390 руб. Услуги Турагента по бронированию туристского продукта считаются оказанными с момента подтверждения Туроператором возможности оказания услуг по Приложению №1 к данному договору Заказчику. Оплата по настоящему договору осуществляется в рублях.

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

2.2.1. Заказчик полностью оплачивает цену договора в момент заключения данного договора.

2.2.2. С согласия Турагента при заключении договора Заказчик вправе внести предварительную оплату в размере 50% цены договора, в этом случае Заказчик обязан осуществить полную оплату цены договора в течение трех рабочих дней с момента уведомления о подтверждении бронирования туристского продукта.

В исключительных случаях Турагент может принять менее 50% от предварительно рассчитанной цены туристского продукта при подписании настоящего договора. В этом случае Заказчик обязан написать Гарантийное письмо о дате платежа, согласованной с бухгалтерией Турагента – в данном случае цена договора может быть пересчитана в случае увеличения цены туристского продукта на день доплаты.

2.2.3. При заключении договора в срок менее двух недель до начала путешествия Заказчик полностью оплачивает цену договора в момент заключения договора.

2.3. Осуществление оплаты, а также предоставление информации является полное согласие Заказчика, Туриста с условиями настоящего договора.

2.4. В случае, если цена Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение стоимости Туристского продукта, включая, но не ограничиваясь: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива; изменение курсов валют в сторону повышения; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу.

2.5. Заказчик производит оплату по настоящему договору путем внесения денежных средств путем проведения расчетов с использованием интернет-эквайринга. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств Турагенту на расчетный счет.

2.6. Нарушение Заказчиком предусмотренного выше порядка оплаты стоимости Туристского продукта рассматривается сторонами, как односторонний отказ Заказчика от исполнения обязательств по Договору.

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Турагент обязан:

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением Бланк-Заявка туристического обслуживания (направляется по электронной почте на адрес Заказчика, Туриста и содержит информацию, указанную в Приложении № 1 к Договору);

- не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. В случае если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации, Турагент не позднее 24 часов до начала путешествия обязан передать Заказчику документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в Туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, договор страхования, заключенный в пользу Туриста (страховой полис);

- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

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

- 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).

- Заказчик согласен на предоставление сопроводительных документов, необходимых для совершения поездки/путешествия, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

- исполнить надлежащим образом обязательства Турагента перед Заказчиком:

а. уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

б. согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Бланк-Заявкой туристического обслуживания (формируется на основе информации полученной от Заказчика, Туриста на сайте Турагента или электронным способом и содержит информацию, указанную в Приложении № 1 к Договору);

в. своевременно произвести оплату денежных средств, полученных от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом.

Перечень обязательств Турагента перед Заказчиком является исчерпывающим.

3.2. Турагент вправе:

- в случае нарушения условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта.

3.3. Заказчик обязан:

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Турагента/Туроператора для совершения путешествия;

- получить согласие, включая согласие всех Туристов, указанных в Бланк-Заявке туристического обслуживания (Приложении N 1 к Договору), на обработку и передачу персональных данных Заказчика/Туриста Турагенту и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы, формирования туристского продукта и т.п.). Совершая оплату по договору Заказчик тем самым подтверждает, что получил согласие, включая согласие всех Туристов, указанных в Бланк-Заявке туристического обслуживания.

- предоставить письменное подтверждение о доведении до него информации о Туристском продукте (приложение №1 Бланк-Заявке туристического обслуживания и приложение к нему);

- предоставить Турагенту свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

- предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения Договора;

- информировать Туроператора, Турагента о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.5. Заказчик вправе:

- получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

- требовать возмещения убытков в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;
- обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- 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 <2>;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности <2>;

 <2> В соответствии со статьей 4.1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2007, N 7, ст. 833; 2016, N 10, ст. 1323) (далее - Федеральный закон) установлены случаи, в которых не требуется финансовое обеспечение ответственности туроператора.

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

3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.7. Туроператор вправе:

- во время исполнения обязательств по предоставлению туристского продукта (путешествия) давать обязательные для Заказчика, Туриста рекомендации, связанные с выполнением требований безопасности туристов;
- в случае нарушения условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта.

3.8. Туроператор обязан:

- предоставить туристский продукт, содержащий надлежащий комплекс услуг;
- осуществлять возврат денежных средств Заказчикам при отказе Заказчика от услуг, аннуляции договора, расторжении договора реализации туристского продукта любыми сторонами, по любым причинам и основаниям. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется Туроператором или напрямую Заказчику, или через Турагента, в соответствии с условиями заключенного между ними договора. Размер денежных средств, подлежащих возврату Заказчику(ам) рассчитывается в соответствии с законодательством РФ;
- нести ответственность перед Заказчиками, Туристами за не предоставление или ненадлежащее предоставление туристского продукта третьими лицами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации. <3>

<3> В соответствии со статьей 10.1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2007, N 7, ст. 833; 2012, N 19, ст. 2281; 2015, N 27, ст. 3946) ответственность перед туристами или иными заказчиками туристского продукта распределена между туроператорами и турагентами.

Согласно пункту 4 статьи 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора. Данное правило действует и в части распределения ответственности, вне зависимости от того действовал агент от собственного имени и за счет туроператора или от имени и за счет туроператора.

4.2. Турагент не несет ответственность:

- за действие или бездействие Туроператора, а также третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения настоящего договора (средств размещений, перевозчиков, гидов и др.) при не предоставлении туристского продукта или предоставлении туристского продукта ненадлежащего качества (т.е. содержащего иной комплекс услуг, частичные услуги и т.п.);
- за невозврат или несвоевременный возврат Туроператором денежных средств, уплате неустойки в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и пр. при отказе от услуг, аннуляции туристского продукта, расторжении настоящего договора;
- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Туроператором, Турагентом (если предусмотрено соглашением сторон) либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Туроператора, Турагента, а также части выполненной Туроператором, Турагентом работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;
- за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Туроператором, Турагентом своих обязательств по Договору.

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

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными

органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

4.4. По договору (о реализации туристского продукта), заключенному Турагентом, Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику, Туристу услуг, входящих в туристский продукт (в т.ч. отмена и перенос рейса и/или авиакомпании, замена отеля и/или номера и др.), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, невозврат или несвоевременный возврат денежных средств в случае отказа Заказчика от услуг, аннулирования туристского продукта, расторжения договора, а также уплаты неустойки и пр. Заказчик, Турист предъявляет требования, в случае неисполнения обязательств, вышеназванных обязательств непосредственно к Туроператору по всем вопросам, за исключением обязательств Турагента, перечисленных в настоящем Договоре (абзац 9 пункта 3.1. Договора).

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

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

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

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

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

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

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 обязательств по Договору при условии оплаты Туроператору, Турагенту фактически понесенных ими расходов. Турагент и/или Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии возмещения Заказчику убытков.

5.6. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается сумма денежных средств, определенная Туроператором в соответствии с положениями ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Гражданским кодексом РФ. Возврат денежных средств производится Туроператором напрямую Заказчику (Туристу) или через Турагента. В случае возврата денежных средств через Турагента, перечисление средств Заказчику (Туристу) осуществляется после получения денежных средств от Туроператора.

Информирование Туроператоров, Турагентов, Туристов (Заказчиков) об обстоятельствах, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста вышеназванным угрозам осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством РФ о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

5.7. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране

(месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения <3>.

<3> В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2007, N 7, ст. 833; 2012, N 19, ст. 2281; 2015, N 27, ст. 3946) уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

5.8. Возврат денежных средств Заказчику, Туристу в случае отказа/аннуляции Заказчика, Туриста от туристского продукта (получения услуги) или в случае не предоставления туристского продукта, предоставления ненадлежащего туристского продукта (иной комплекс услуг, частичные услуги) осуществляется через Турагента в течение 3 (трех) рабочих дней после получения денежных средств от Туроператора, при условии, что денежные средства не были возвращены Заказчику, Туристу, непосредственно Туроператором или между сторонами не достигнутое иное соглашение о сроках и порядке возврата денежных средств.

6. Порядок и сроки предъявления претензии.

Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Туроператора (в т.ч. претензии к качеству Туристского продукта) предъявляются к Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензии в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае не урегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

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

7.2. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору оформляются в окнах на сайте Турагента или по электронной почте, если информация передается Заказчиком, Туристом в адрес Турагента или направляются по электронной почте, если информация передается от Турагента Заказчику, Туристам. Приложения (в т.ч. оформленные в виде писем, уведомлений, данные) находятся у Турагента и являются неотъемлемой частью Договора.

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

7.4. Заказчик, Туристы 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, Турист сообщил при заключении или в ходе исполнения договора. Заказчик, Турист обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных Туристов, указанных в договоре. При заключении договора Заказчик, Турист подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Заказчик, Турист обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Турагента, Туроператора 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, Туристы проинформированы о том, что их персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Заказчик, Турист согласен с тем, что Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика, Туристов другому лицу. Заказчик, Туристы согласны на трансграничную обработку их персональных данных. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком, Туристом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору. Заказчик, Турист согласны на обработку их персональных данных вплоть до вручения Заказчиком, Туристом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Заказчику, Туристы понятны и настоящим документом разъяснены права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Заказчика, Туристов указаны в соответствующей заявке к настоящему Договору.

7.5. Приложения №1 к настоящему договору формируются Турагентом на основании информации, поступившей от Заказчика, Туриста, путем заполнения информации в соответствующих окнах сбора информации на сайте Турагента или по электронной почте, если информация передается от Заказчику, Туриста в адрес Турагента или направляются по электронной почте на адрес Заказчика, Туриста, если информация (документы) передаются от Турагента Заказчику, Туристу.

7.6. Проведение расчетов с использованием интернет-эквайринга через сайт компании Заказчик тем самым подтверждает, заключая настоящий договор, действует в интересах и /или на основании поручений туристов (несовершеннолетних, родственников, знакомых, не знакомых и т.п.). Правоотношения, существующие между Заказчиком и Туристом, регулируются ими самостоятельно, в соответствии с семейным и /или гражданским законодательством Российской Федерации и не являются предметом настоящего договора. Заказчик подтверждает, что вся информация, содержащаяся в настоящем договоре на четырнадцати страницах, подлежат доведению им до каждого туриста.

7.6. Настоящий Договор размещен в сети Интернет на сайте Турагента, расположенном по адресу: www.kariatida.com.

8. Реквизиты

Турагент: ООО «Кариатида»

Адрес юридический и фактический: 123298, г. Москва, ул. Берзарина, д. 12, помещение 11

ИНН: 7705467453 КПП: 770701001 БИК: 044525555

Р/с: 40702810010030143001

в ПАО «Промсвязьбанк» г. Москва

К/с: 30101810400000000555

тел.: (495) 788-5-999

E-mail: order@kariatida.com

Сайт компании: www.kariatida.com

Турагент находится на упрощенной системе налогообложения.

Офис продаж ООО «Кариатида»

2. Офис метро Октябрьском поле: тел.: (495) 788-5-999, E-mail: order@kariatida.com

адрес: 123298, г. Москва, ул. Берзарина, д. 12, помещение 11

Часы работы офиса указаны на сайте www.kariatida.com

Информация для формирования приложения
(функция 1: сбор информации от Заказчика, Туриста)
(функция 2: предоставление информации Заказчику, Туристам)

ПРИЛОЖЕНИЕ №1 К ДОГОВОРУ : № _____ ОТ _____

БЛАНК – ЗАЯВКА ТУРИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ №

Покупатель:	
Адрес, Телефон:	

ТУРИСТЫ

№	Фамилия, Имя, Отчество	Пол	Дата рождения	Паспорт	Дата окончания паспорта

При поездке несовершеннолетних детей (до 18 лет) без сопровождения хотя бы одного из родителей требуется нотариально заверенное разрешение от одного или обоих родителей. Оригинал разрешения требуется для получения въездной визы и пересечения Российской границы

РАЗМЕЩЕНИЕ ПО МАРШРУТУ

№	Страна	Город	Отель (кат.)	Номер	Питание	Дата заезда	Дата выезда

АВИАПЕРЕЛЕТ

№	Маршрут	Класс	Кол-во	Дата вылета

Внимание! Точное время, аэропорт и информация по тарифу указывается в маршрутной квитанции дополнительно.

СТРАХОВКА

№	Наименование	Страна	Период действия	Кол-во

ТРАНСФЕРЫ

№	Наименование	Транспорт	Дата	Кол-во

Стоимость тура, руб. _____ (цифрами) руб. _____ (прописью) руб.

ВНИМАНИЕ! Документы выдаются под личную подпись Клиента, подписавшего договор или по e-mail, указанному Клиентом. Так же документы возможно получить самостоятельно на сайте компании в разделе "Личный кабинет"

ВНИМАНИЕ! В случае отказа туристом от страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки, турист предупрежден, что тем самым в полном объеме принимает на себя все финансовые риски, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки (из-за отказа в получении визы, из-за внезапного расстройства здоровья, из-за повреждения или гибели имущества; по др. причинам, не зависящим от ООО «Кариатида»

Заказ принял _____ Покупатель _____

Дата: _____

ОТМЕТКА О ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ ОТ КЛИЕНТА Документы на визу до: " ____ " _____ 201__ г.

Пакет документов на визу, в соответствии с требованиями страны посещения	Дата и время принятия	Подпись
Полный пакет документов на визу принят:		

Осуществлением оплаты за туристский продукт, приобретаемый по настоящему договору, Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему, а также подтверждает, что Заказчик ознакомлен полностью с информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к Заявке на бронирование и пр.

Перечень информации, доведенной до Заказчика <3>

Информация, доведенная до Заказчика:

1. О потребительских свойствах Туристского продукта.
2. О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта.
3. О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.
4. Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания.
5. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
6. Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды.
7. О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания.
8. О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
9. Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.
10. О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).
11. О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста.
12. О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии.
13. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.
14. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.
15. Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию

оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика.

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

17. Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

18. О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором, Турагентом (если предусмотрено) своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

19. О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.

20. О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений).

21. О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу.

22. Иная информация <4>:

Осуществлением оплаты за туристский продукт или услугу посредством интернет-эквайринга, приобретаемый по настоящему договору, Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующей информации.

.....

<3> Заказчик обязуется довести настоящую информацию до сведения Туриста по Договору.

<4> Указывается информация, доведенная до Заказчика и не указанная выше в настоящем Приложении к Заявке на бронирование.

Приложение N 2 к Договору

*Информация для формирования приложения
(функция: предоставление информации Заказчику, Туристам)*

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 К ДОГОВОРУ № _____ от _____ 201__ г.

1. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ

ИНН / КПП / ОГРН / ОКПО

Место нахождения:

Реестровый номер

2. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:

Вид и размер финансового обеспечения
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии
Наименование, адрес, почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение

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

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Клиента при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Клиента 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 установления обязанности Туроператора возместить Клиенту и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Клиента такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

неисполнение обязательств по оказанию Клиенту входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Клиентом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Клиента права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Клиентом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии

Клиент 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.

В требовании Клиента указываются:

- фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование Агентства;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или надлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;
- ссылка на обязательства, предусмотренные статьей 17.4 ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Клиента к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащие уплате Клиенту в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Клиентом в связи с его расходами по эвакуации;
- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадежного исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Клиент прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора (с предъявлением его оригинала)
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

К требованию Клиента к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Клиентом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование Клиента 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 Клиента 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 настоящим приложением.

В случае 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 Клиента и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворения таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Клиентом страховщику в течение срока в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Клиенту, если Клиент обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Клиенту по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

Заказчик может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив ООО «Кариатида» о своем отказе в письменной форме. В случае отказа от поездки по любым причинам, ООО «Кариатида» имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе штрафы, которые ООО «Кариатида» будет обязана оплатить туроператору (в соответствии со ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», размер которых может составить в соответствии с Договорными обязательствами между Туроператором и ООО «Кариатида».