


г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «Кариатида», торговая марка КАРИАТИДА  в лице генерального директора Репиной Виктории Александровны, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, в дальнейшем именуемое «Турагент», действующее на основании Устава, от своего имени и по поручению Туроператора, предлагает заключить договор на указанных ниже условиях. Данный договор выполнен в виде публичной оферты и размещен на официальном сайте Турагента [www.kariatida.com](http://www.kariatida.com), в соответствии со ст. 435 ГК РФ.

Акцепт публичной оферты производится Заказчиком одним из нижеуказанных способов:

- посредством регистрации Заказчика в личном кабинете на сайте [www.kariatida.com](http://www.kariatida.com) с присвоением индивидуального логина и пароля и создания Заказчиком заявки на бронирование;

либо

- посредством выполнения Заказчиком полной или частичной оплаты по данному договору.

С момента акцепта оферты договор реализации продукта считается заключенным в письменной форме в соответствии со ст. 434 ГК РФ.

### **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, сведения о Заказчике и Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Бланк-Заявке на бронирование (Приложение № 1 к настоящему Договору), которое направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами, установленными в разделе 9 настоящего Договора.

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

1.2. Информация о Туроператоре указана в Приложении № 2 к настоящему Договору, которое направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами, установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.3. Все отдельные туристские услуги и услуги, входящие в состав тура, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны Туроператора. Услуги считаются подтвержденными с момента получения соответствующего подтверждения Турагентом от Туроператора посредством электронной почты либо иного способа связи, установленного для получения подтверждения. Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении либо не подтверждении услуг в личном кабинете по Заявке, по электронной почте, либо лично в офисе. Обязанность получить информацию о подтверждении либо не подтверждении услуг возложена на Заказчика, поскольку Турагент не может нести ответственность за невозможность уведомить Заказчика о подтверждении турпродукта в том случае, если в требуемое время Заказчик будет недоступен для связи или передачи информации.

1.4. В случае, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Заказчиком Туристского продукта, отменяет уже подтвержденный тур по причине недобора группы (для групповых туров), Турагент вправе предложить Заказчику другой Туристский продукт. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий туристского продукта его реализация происходит в соответствии с Дополнительными Приложениями к настоящему Договору. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный Туристский продукт, то права и обязанности Сторон настоящего договора прекращаются с последующим возвратом полученных средств от Заказчика в полном объеме в течение трёх банковских дней.

## 2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Стоимость Туристского продукта по настоящему договору соответствует сумме, указанной в Бланк-Заявке (Приложении №1). Стоимость туристского продукта включает фиксированную цену услуг Турагента по предоставлению консультационных услуг по туристскому продукту в размере 450 руб. и сумму вознаграждения Турагента, которое оплачивается в соответствии с п. 2.5. Договора и не выделяется отдельно. 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. Цена (стоимость) договора указывается в рублях в Приложении №1 к Договору. Заказчик уведомлен, что стоимость Туристского продукта формируется Туроператором в рублях, долларах или евро в зависимости от направления поездки. Стоимость туристского продукта в валюте указывается справочно в бланке «Формула стоимости» вместе со стоимостью турпродукта в рублях на день заключения Договора. Оплата производится в рублях по внутреннему курсу туроператора на день оплаты. Внутренний курс оплаты туроператора размещается на официальном сайте Туроператора. Моментом оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента либо дата расчета наличными денежными средствами через кассу Турагента. В случае, если стоимость Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты (п. 2.3. Договора) произошло увеличение стоимости туристского продукта в рублях из-за изменения внутреннего курса валют Туроператора, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу. Стоимость полностью оплаченного турпродукта не может быть изменена в одностороннем порядке. Окончательная стоимость туристского продукта в рублях определяется на основании фактически оплаченной Заказчиком суммы по Договору.

2.3. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

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

2.3.2. 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.

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

2.4. Осуществление оплаты, а также предоставление информации является полным согласием Заказчика, Туриста с условиями настоящего договора.

2.5. Вознаграждение Турагента по настоящему договору оплачивается Туроператором и состоит из разницы между стоимостью оплаченного Заказчиком турпродукта и суммой денежных средств, перечисленных Турагентом Туроператору. В зависимости от договорных отношений между Турагентом и Туроператором вознаграждение Турагента может перечисляться Туроператором после полной оплаты по Заявке, включая агентское вознаграждение. Заказчик может выплатить Турагенту дополнительное вознаграждение.

2.6. 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.

2.6. Заказчик производит оплату по настоящему договору путем внесения денежных средств путем проведения расчетов с использованием интернет-эквайринга, через QR-код Сбербанка, безналичным платежом, либо наличным платежом в офисах компании. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств Турагенту на расчетный счет.

2.7. 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 №1 Бланк-Заявкой туристического обслуживания. (Выкладывается в личном кабинете Заказчика по Договору или направляется на электронную почту Заказчика по Договору и содержит информацию, указанную в Приложении № 1 к Договору);

- не позднее 24 часов до начала путешествия выложить в личный кабинет Заказчика, либо передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, маршрутную квитанцию билета, страховой полис), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в случае, если данные документы были сформированы и выданы Туроператором. По письменному заявлению от Заказчика допускается передача документов посредством отправки их на электронную почту, указанную Заказчиком.

- 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, документ 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) направить Туроператору уведомление о заключении договора реализации турпродукта с Заказчиком для размещения Туроператором сведений в Единой информационной системе электронных путевок в соответствии с порядком, установленным Правительством РФ и агентским договором с Туроператором на момент заключения Договора.

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 Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование с применением последствий расторжения договора, а именно удержанием фактически понесенных расходов, а также иных последствий, определенных действующим законодательством Российской Федерации;

Федерации, уведомив Заказчика об аннуляции бронирования в разумные сроки.

### **3.3. Заказчик обязан:**

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;
- довести до Туристов все условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе сведения о Туроператоре, а также передать Туристам документы, полученные от Турагента для совершения путешествия;
- получить согласие, включая согласие всех Туристов, указанных в Бланк-Заявке туристического обслуживания (Приложении № 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 Турагенту необходимые для оформления визы (если для въезда в страну требуется виза), документы (общегражданский заграничный паспорт, фотографии, анкетные данные и др.) в сроки, определяемые Турагентом по согласованию с Заказчиком в каждом конкретном случае.
- своевременно предоставить Турагенту надлежащим образом оформленный действительный общегражданский заграничный паспорт (для путешествия по Российской Федерации, предоставляют паспорта гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении). В случае наличия у какого-либо из Туристов гражданства другой страны, проинформировать об этом Турагента до заключения Договора.
- предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения настоящего Договора.
- **уточнить** любым доступным способом за 12 (двенадцать) часов до начала оказания туруслуг у Турагента информацию о времени и месте начала тура/оказании услуги;
- **уточнить** перед заключением Договора в Федеральной службе судебных приставов, Пограничной службе РФ, а также в других компетентных органах наличие ограничения у туристов на выезд из РФ, нести самостоятельную ответственность за наличие либо отсутствие такого ограничения;
- 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;
- оплатить любые расходы по депортации и иные убытки в случае отказа туристам во въезде на территорию страны временного пребывания либо в случае наложения каких-либо иных санкций со стороны каких-либо уполномоченных на то органов;
- 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, в том числе соблюдать требования санитарно-эпидемиологического, медицинского и иного ограничительного характера, контролировать и проверять свое самочувствие, при малейших признаках заболевания - принять меры для надлежащего лечения;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- иметь личные документы, оформленные в соответствии с законами посещаемой страны и Российской Федерации.

### **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 при наступлении законных оснований для такого обращения;

- 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;

- 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;

- 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 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 обязан:**

- оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком. Под третьими лицами, в том числе, понимаются любые партнеры Туроператора: авиакомпании, отели и объекты размещения, страховые компании, транспортные компании, а также агенты, с которыми у Туроператора имеются договорные отношения;

- нести полную и всестороннюю ответственность за надлежащее либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации турпродукта, включая ответственность за действия третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения обязательств по договору реализации турпродукта;

- передать в Единую информационную систему электронных путевок сведения о заключенном

с Заказчиком договоре в установленном законом порядке.

#### 4. Ответственность Сторон

4.1. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор является непосредственным исполнителем, оказывающим услуги, входящие в турпродукт, и несет ответственность перед Заказчиком-потребителем вне зависимости от того, с кем заключен договор реализации турпродукта, что означает право Заказчика напрямую обращаться к Туроператору с заявлениями и претензиями любого характера, минуя лицо, с которым у Заказчика заключен Договор.

4.2. Туроператор и Турагент не несут ответственность:

4.2.1 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) Турагентом 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 Турагента и Туроператора, а также части выполненной Турагентом и Туроператором работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

4.2.2. за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль на территории РФ или других государств, штрафных санкций по причинам, не связанным с исполнением Турагентом и Туроператором своих обязательств по Договору, в том числе при наличии у Туриста ограничения на выезд за пределы РФ, наложенный судебным приставом-исполнителем в рамках исполнительного производства;

4.2.3. за утрату Заказчиком (Туристом) проездных, страховых и иных документов;

4.2.4. за опоздание Заказчика на регистрацию в аэропорту (порту, вокзале, автостанции);

4.2.5. за недействительность загранпаспорта Заказчика, либо несоответствие загранпаспорта требованиям, предъявляемым для въезда на территорию страны временного пребывания, в том случае, если Заказчик не предоставил турагенту загранпаспорт для проверки на предмет соответствия таким требованиям перед заключением Договора.

4.2.6. за утерю или кражу багажа, иных вещей, денег, ценностей;

4.2.7. за нарушение Заказчиком правил поведения на транспорте, повлекших за собой снятие Заказчика с рейса.

4.2.8. за нарушение либо несоблюдение Заказчиком требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения, сертификаты о вакцинации, результаты ПЦР-тестов и т.д.), в том числе с переводом на английский язык либо национальный язык страны временного пребывания. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо предоставления.

4.3. Турагент не несет ответственность:

4.3.1. за любые последствия, связанные с выбором и согласованием между Турагентом и Заказчиком Туроператора, формирующего и реализующего Туристский продукт по Договору, в случае ненадлежащего исполнения обязательств Туроператором, прекращения или приостановки его деятельности, исключения его из реестра туроператоров и т.д.

4.3.2. за несвоевременную выдачу/формирование Туроператором документов, которые сделают невозможным исполнение обязательств турагента в соответствии с п. 3.1.2 Договора.

4.3.3. за неисполнение Туроператором обязательств, которые возложены на Туроператора в соответствии с договором и действующим законодательством РФ. Финансовая

ответственность турагента при надлежащем исполнении им обязательств не может превышать сумму полученного им вознаграждения.

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

4.5. Лица до 18 лет, выезжающие за границу без сопровождения родителей или в сопровождении одного из родителей, обязаны иметь при себе необходимые для совершения поездки документы (нотариально заверенное разрешение родителей на выезд ребенка за пределы РФ, а также оригинал свидетельства о рождении). Заказчик несет полную ответственность за наличие данных документов у указанных лиц, а также за правильность их оформления.

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

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами. Обязательства Турагента по настоящему Договору считаются исполненными с момента подтверждения Туроператором заявки на бронирование и передачи денежных средств, оплаченных Заказчиком по договору, Туроператору в порядке, установленном договорными отношениями между Турагентом и Туроператором, а также иными третьими лицами, привлеченными Турагентом либо Туроператором для бронирования и оплаты турпродукта.

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.

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,
- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие непредвиденные обстоятельства).

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

5.5. При добровольном отказе Заказчика/Туриста от туристских услуг/туристского продукта вознаграждение, указанное в п. 2.5. Договора, которое выплачивается Туроператором Турагенту, относится к фактически понесенным расходам Туроператора и возврату со стороны Турагента не подлежит. Любое дополнительное вознаграждение, которое выплачивается Заказчиком Турагенту, возвращается Заказчику как часть стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных расходов в размере 450 руб.

5.6. При одностороннем отказе Туроператора от предоставления туристских услуг/туристского продукта (снятие полетной программы, отмена бронирования в отеле и т.д.), вознаграждение, указанное в п. 2.5, относится к убыткам Заказчика, которые в соответствии со ст. 782 ГК РФ, а также п. 49 Постановления Пленума ВС РФ №17 от 28.06.2012, возмещаются за счет Туроператора, в связи с чем Заказчик имеет право обратиться с соответствующим требованием напрямую к Туроператору.

5.7. В соответствии со статьей 32 ФЗ «О защите прав потребителей в РФ» Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору (отказаться от путешествия) в любое время до начала

поездки, уведомив о своем отказе Туроператора через Турагента в письменной форме и оплатив Турагенту и Туроператору фактически понесенные расходы. Датой аннуляции поездки считается дата получения Туроператором соответствующего письменного заявления Заказчика.

Заказчику возвращается сумма, внесённая за тур, за минусом фактически понесенных расходов Туроператора и Турагента на момент отказа Заказчика от тура (согласно ст.32 «Закона о защите прав потребителей»).

**5.8. Турагент настоятельно рекомендует** Заказчику во избежание материальных убытков застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке ("страхование от невыезда"). С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий, которые признаются страховыми случаями, с основаниями непризнания событий страховыми случаями, Заказчик полностью ознакомлен в момент настоящего Договора. Отсутствие оформленного страхового полиса является личной инициативой Заказчика и не может быть основанием для возложения ответственности на Турагента.

**5.9.** Возврат денежных средств Заказчику по Договору, в случае отказа/аннуляции Заказчика от туристского продукта (получения услуги) или в случае непредоставления 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, непосредственно Туроператором или между сторонами не достигнуто иное соглашение о сроках и порядке возврата денежных средств.

**5.10.** Если Заказчик желает изменить условия ранее заказанной поездки, в том числе, дату вылета или гостиницу (отель) либо отказаться от любой подтвержденной услуги, входящей в состав турпродукта, то прежний заказ считается аннулированным, а Заказчик должен сделать новый заказ. В этом случае применяются условия раздела 5 настоящего Договора. Неявка Заказчика к месту начала тура (no show) считается односторонним отказом от тура, Заказчику возвращаются денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, без которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель позже согласованного срока.

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

### **Порядок разрешения споров**

**6.1.** Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Турагенту в письменной форме, в том числе для дальнейшей передачи Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации, либо напрямую Туроператору, указанному в Приложении №2 к Договору.

**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. Обработка персональных данных**

**7.1.** Заказчик своей волей разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных Заказчика и всех лиц (Туристов), от имени и в интересах которых Заказчик заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым Заказчик будет являться выгодоприобретателем или поручителем, а также для передачи сведений в единую информационную систему электронных путевок (ЕИС).

**7.2.** Заказчик разрешает Турагенту и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта, заказанного Заказчиком, при этом обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение,



использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда Заказчика, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

7.3. Турагент имеет право поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу, только на основании договора с этим другим лицом, обременив последнего договорными обязательствами принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных Заказчиков и безопасности персональных данных Заказчиков при их обработке.

7.4. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все эти лица предупреждены Турагентом об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого Туриста не требуется.

7.5. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный неисполнением им обязательств п. 7.4. настоящего Договора. Под ущербом в интересах данного пункта Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом, и которые были наложены на него из-за данных обстоятельств решениями официальных российских ведомств.

## **8. Особые условия**

8.1. Информировуем, что в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей», Туроператор оставляет за собой право в исключительных случаях, во избежание срыва туристической поездки, осуществлять замену отеля на отель той же или более высокой категории, а также вносить изменения в программу тура, не меняя существенных условий и качества предлагаемых услуг. В случае несогласия с такой заменой Заказчик имеет право предъявлять требования напрямую Туроператору.

8.2. Авиакомпания или железная дорога, осуществляющая перевозку, несет перед Заказчиком (пассажиром) ответственность по всем вопросам, связанным с перевозкой клиента и его багажа до места назначения и обратно.

8.3. В соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении на месте неисполнения или ненадлежащего исполнения заказанных услуг, Заказчик должен в течение 48 часов уведомить об этом представителя Туроператора\Турагента для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней после окончания тура предъявить претензию в офис Турагента. Сумма компенсации неисполненных или ненадлежаще исполненных услуг, входящих в тур, будет определяться в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Все споры по настоящему договору разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Начало совершения путешествия Заказчиком означает, что он ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное описание оплачиваемого им Туристского продукта, понимает смысл и значение используемых в настоящем договоре и, в частности, в «Бланк-Заявке» (Приложение №1) и туристской документации, терминов и обозначений, а также то, что с Заказчиком проведен индивидуальный инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний в случае оформления тура в страну с неблагоприятной санитарно - эпидемиологической обстановкой.

8.6. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает полномочным и законным представителем всех лиц, поименованных в Заявке с любым статусом, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору. Подтверждение указанных полномочий является обязанностью Заказчика.

8.7. В случае оплаты услуг по данному Договору банковской картой, Заказчик обязуется не предъявлять в банк, выпустивший банковскую карту, требований об отзыве платежа либо иных требований, связанных с оспариванием платежа, в случае получения от Турагента доказательств передачи денежных средств Туроператору. В случае неисполнения данного условия договора Турагент оставляет за собой право взыскать с Заказчика все возникшие у него расходы, связанные с последующей защитой своих прав и интересов.

## 9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Договор представлен в форме публичной оферты, акцепт которой производится в соответствии со способами, указанными в преамбуле Договора. Передача информации, документов, переписка, изменения и дополнения в Договор, в том числе передача информации и документов в соответствии с п.3.1. Договора, осуществляются путем отображения соответствующей информации (загрузки документов) в личном кабинете Заказчика на сайте [www.kariatida.com](http://www.kariatida.com). Также передача информации, документов, внесение изменений в Договор могут быть осуществлены на основании письменного Заявления Заказчика, посредством отправки Турагентом сообщений на указанную Заказчиком электронную почту.

Документы, отправленные и полученные вышеописанными способами, приравниваются к документам, подписанным в простой письменной форме. Аналогичные способы подписания могут быть использованы и для подписания любых дополнительных соглашений и приложений к договору. Получение Заказчиком Приложения №1 и Приложения №2 любым из способов, указанных в данном разделе, означает согласие с содержанием данных приложений, если Заказчик не заявит возражения по поводу их содержания в течение 24 часов с момента получения таких приложений и произведет полную или частичную оплату по договору.

9.2. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего Договора в целом.

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

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

9.5. Настоящий Договор размещен в сети Интернет на сайте Турагента, расположенном по адресу: [www.kariatida.com](http://www.kariatida.com).

## 8. Реквизиты Турагента

**Турагент: ООО «Кариатида»**

**Реестровый номер в Федеральном реестре турагентов: РТА 0000722**

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](mailto:order@kariatida.com)

**Сайт компании:** [www.kariatida.com](http://www.kariatida.com)

Турагент находится на упрощенной системе налогообложения.

### Офисы продаж ООО «Кариатида»

<b>Офис Октябрьском поле:</b> проезд: метро Октябрьское поле, ул. Берзарина, д. 12, помещение 11	<b>Офис Марьяна Роща:</b> проезд: метро Марьяна Роща, Суцевский вал, 49, стр. 2, офис 402
--	---

*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: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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**

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:

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.

.....

*Заказчик обязуется довести настоящую информацию до сведения Туриста по Договору.*

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 К ДОГОВОРУ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**1. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ**

ИНН / КПП / ОГРН / ОКПО

Место нахождения:

Реестровый номер

**2. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:**

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

**1. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ 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 Туриста при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста 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 Туристу 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 Туриста 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 Туристу 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 Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда 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 случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", турист имеет возможность обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Туристом и (или) иным заказчиком и наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист 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 Туриста указываются:

фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком); дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

номер договора и дата его заключения;

наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование Агентства; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с 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 Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Турист 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 Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

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

Письменное требование Туриста 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 Туриста 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.

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 Туриста 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.

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

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу, если Турист 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 Туристу по договору страхования ответственности Туроператора, если страховым случаем наступил вследствие умысла Туроператора.

**Дополнительные условия могут быть указаны на сайте туроператора и являются частью сделки.**

#### **Сведения об ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»**

**Постановление от 23 марта 2013 г. №254 О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.**

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2013 г. N 162 г. Москва "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда".

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. Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

#### **Оказание экстренной помощи включает в себя:**

1. 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);
2. 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;
3. доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
4. организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;
5. обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
6. обеспечение хранения багажа.

#### **Обращение туриста должно содержать следующую информацию:**

1. фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
2. адрес места нахождения туриста (туристов);
3. номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (а);
4. контактная информация автора обращения;
5. обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

**Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь"**

**Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая д.47 офис 424**

**Телефоны: +7 (495) 981-51-49, 8-800-100-41-94**

**Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)**

**Электронная почта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)**