Приложение № 1

к приказу Генерального директора

№ б/н от «15» января 2021 г.

«Об утверждении Договора о реализации

туристского продукта (оферты)»

**Договор о реализации туристского продукта (оферта)**

**г. Москва**

**Общие положения**

Данный документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «РАСЕФ» (далее по тексту – «Турагент»), выполняющего поручение «Туроператора» (Туроператор выбирается Заказчиком путем выбора соответствующих параметров на ниженазванном сайте и указывается в Листе бронирования), заключить договор на обозначенных условиях. Договор размещен в сети Интернет на официальном сайте Турагента **www.rasefgt.ru** и в обязательном порядке предоставляются Заказчику посредством направления по адресу электронной почте, сообщаемого Заказчиком при бронировании туристского продукта (заполнения Листа бронирования). В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик»). Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации. К настоящему договору применяются положения статей 421, 429, 779, 1005 Гражданского кодекса РФ. Полным и безоговорочным акцептом оферты является обращение Заказчика к Турагенту с целью подбора и оплаты туристского продукта, указанного в Заказе на бронирование туристского продукта, оформляемого на сайте Турагента (далее – Заказ). Указанное обращение подается Заказчиком на сайте Турагента или через иные средства коммуникации. Оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия Заказчиком.

**1. Предмет договора**

1.1. Турагент обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по подбору, бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные договором. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании поручения Туроператора. Согласно статьям 9, 10.1. ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Турагент выполняет поручение Туроператора, действуя по поручению Туроператора и за его счет. Заказчик обязуется оплатить приобретаемый комплекс услуг путем осуществления перечисления денежных средств Турагенту.

Под Заказчиком в целях настоящего договора понимаются турист, экскурсант, иной заказчик туристского продукта, а также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту формируются путем выбора соответствующих параметров на сайте Турагента и в дальнейшем содержатся в Заказе, размещенном на Личной странице Заказчика на сайте Турагента.

1.2. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заказе требованиям Заказчика, формируется Туроператором, сведения о котором предоставляются Заказчику при выборе параметров туристского продукта и содержится в Листе бронирования, оформляемого для каждого конкретного Заказчика и являющегося неотъемлемой частью договора с каждым конкретным Заказчиком.

1.3. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить: услуги по размещению, услуги по перевозке, трансфер, экскурсионные услуги, медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, содействие в передаче документов для оформления визы и иные услуги, указанные в Листе бронирования (раздел – Информация о дополнительных услугах).

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

Согласно статье 9 ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» ответственность за непредоставление услуг, предоставление услуг ненадлежащего качества, возврат денежных средств при непредоставлении услуг, возврат денежных средств при расторжении договора, отказе от исполнения договора, аннуляции туристского продукта (по инициативе любой из сторон) несет Туроператор.

**2. Права и обязанности сторон**

**2.1. Турагент обязуется:**

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

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию:

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную [Приложением](#P316) к Заявке на бронирование ([Приложение N 1](#P182) к Договору). Информация предоставляется Заказчику по выбору Турагента в письменной форме или в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях или на экране мониторов или в устной форме, а также иными способами;

- принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, 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 опасть для жизни и здоровья);

- уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

- согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение № 1 к Договору);

- предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора/ов: заключенного между Турагентом и Туроператором, а также, если имеется, между Турагентом и Агентом туроператора, которым/и предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта;

- предоставить Заказчику документы, подтверждающие оплату (кассовый чек, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае если оплата производится в адрес Турагента;

- передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору или лицу, действующему по поручению Туроператора (агенту, платежному агенту) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать наименование агента или платежного агента)* и предоставить документы об оплате туристского продукта, в случае если заказчик их запрашивает;

- производить бронирование Туристского продукта после получения денежных средств от Заказчика;

- Исполнитель обязан передать Заказчику до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

* Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором 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 маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;
* Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или на ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре;
* при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях), указанных в настоящем подразделе Договора, осуществляется путем отправки Заказчику документов по электронной почте или иным способом).

Указанная в настоящем пункте информация предоставляется Клиенту путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Клиентом туристского продукта в сети Интернет, а также в устной форме по телефону или иным средствам коммуникаций.

2.1.3. Выражая согласие с условиями оферты, а также совершая бронирование и (или) частичную оплату по договору Заказчик подтверждает получение от Турагента названное в настоящем разделе договора необходимой и достоверной информации, получения всех необходимых документов и факт ознакомления Заказчика с данной информацией**.** Заказчик также подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания экстренной помощи туриста, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. № 162 и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1852

**2.2. Турагент вправе:**

2.2.1. Отказаться от исполнения договора в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты (в том числе в случае неполной оплаты), а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, предусмотренных настоящим договором. В указанных случаях также могут быть применены последствия, предусмотренные ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

**2.3. Заказчик обязуется:**

2.3.1. Заказчик обязуется предоставить Турагенту полные и достоверные данные об Общегражданском Заграничном Паспорте, как то, имя и фамилия в латинской транскрипции, страна рождения, гражданство, серия и номер паспорта, кем выдан паспорт, дата рождения, дата выдачи и дата окончания паспорта, на каждого выезжающего туриста.

Если при приобретении туристического продукта не требуются данные об Общегражданском Заграничном Паспорте, Заказчик обязуется предоставить Турагенту полные и достоверные данные об Общегражданском Паспорте или Свидетельстве о рождении ребенка (детей), как то, имя и фамилия в русской транскрипции, страна рождения, гражданство, серия и номер паспорта или свидетельства, кем выдан, дата рождения, дата выдачи на каждого туриста.

2.3.2. До бронирования и оплаты по договору получить информацию в объеме, предусмотренном п. 2.1.2. договора, в том числе ознакомиться с информацией о туристском продукте, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Турагента; при необходимости - получить информацию у сотрудников Турагента в устной и (или) письменной форме.

2.3.3. Произвести своевременную оплату в соответствии с разделом 3 договора.

2.3.4. Если это предусмотрено условиями Заказа и/или подтверждения, предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), в установленные сроки. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется путем включения перечня таких документов и указания на срок их представления в Заказ на бронирование и (или) размещения соответствующей информации на сайте Турагента. Совершением бронирования и (или) оплаты по договору Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. Документы должны быть представлены не позднее чем за 45 дней до начала поездки, а по требованию Турагента или в соответствии с информацией указанной в Заказе – за большее количество дней до начала поездки или незамедлительно, сразу после бронирования.

2.3.5. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе, телефоне, адресе электронной почты, необходимую Турагенту для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.6. До момента совершения оплаты по настоящему договору, предварительно отправить Турагенту запрос на подбор тура сообщив в комментариях к заказу информацию об обстоятельствах, препятствующих к совершению путешествия, к которым, в том числе относятся:

• различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);

• имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

• ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;

• иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;

• необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

Обязанность по проверке выездных документов Заказчика (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РФ (в том числе обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Заказчика. Турагент не несет ответственности за любые последствия, наступившие из-за неполучения вышеназванного уведомления от Заказчика (в том числе по причине попадания письма в спам) или в случае получения уведомления после получения оплаты от Заказчика и/или осуществления бронирования туристского продукта у Туроператора. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Заказчика.

2.3.7. Своевременно (за день до вылета) уточнить у Турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные. В случае невозможности уточнения вышеназванной информации у Турагента, Заказчик самостоятельно уточняет информацию в разделе онлайн-табло на официальном сайте аэропорта вылета или у коносолидатора рейса.

2.3.8. До начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Турагента) с использованием электронной формы связи, в офисе Турагента или в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Турагент сообщает Заказчику о месте получения документов по телефону или с использованием электронной связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – путем направления информации или документов по электронной почте). Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

Заказчик согласен и одновременно выражает собственное желание на получение документов, необходимых для совершения путешествия, в срок позднее, чем за 3 часа до начала путешествия. Данное положение Заказчик просит рассматривать как самостоятельное и отдельное заявление Заказчика, адресованное Турагенту.

Турагент не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Заказчика. Дополнительная информация о выдаче билетов указывается в Листе бронирования.

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

Началом предоставления услуг (туристского продукта) является момент непосредственного начала предоставления туристского продукта, то есть момент посадки туриста в транспортное средство или момент начала оказания иных услуг (если это обусловлено видом конкретным перечнем услуг, входящих в туристский продукт). Окончанием предоставления комплекса туристских услуг (туристского продукта) является момент завершения оказания последней услуги. Единицу измерения туристского продукта (сутки/ночи/дни) определяет Туроператор, непосредственно сформировавший туристский продукт, в зависимости от его вида или особенностей. Если Туроператор не определил способ и порядок исчисления сроков (сроков туристского продукта), то они определяются согласно правилам ст. ст. 190 - 194 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.3.10. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

2.3.11. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда.

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

2.3.13. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

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

2.3.16. Ознакомить указанных в договоре и Заказе участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Заказчик и туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями договора. Заказчик обязывается перед Турагентом отвечать за соблюдение туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.17. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц. Любые действия, произведённые после входа на сайт под логином (номером Заказа) и паролем Заказчика, считаются действиями Заказчика.

**2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Турагентом в соответствии с положениями настоящего договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту и Туроператору фактически понесенных ими расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

2.4.3. Запросить у Турагента информацию, подтверждающую исполнение обязательств по настоящему договору.

**3. Порядок оказания услуг и условия оплаты**

3.1. Подбор туристского продукта производится Заказчиком самостоятельно на сайте Турагента или Турагентом на основании соответствующей заявки Заказчика.

3.2. Подбор туристского продукта Заказчиком на сайте Турагента самостоятельно:

3.2.1. Подбор туристского продукта осуществляется путем указания желаемых параметров и выбора конкретного туристского продукта из списка предложений, отвечающих указанным параметрам (в диалоговых окнах, каталогах или с помощью иных технических решений на сайте Турагента)

3.2.2. После подбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Заказчик заполняет Заказ на сайте Турагента в сети Интернет и выбирает способ оплаты. Указанные действия подтверждают согласие Заказчика с выбранными предварительными условиями поездки и положениями настоящего договора. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Турагента в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена у сотрудников Турагента в устной форме и (или) с использованием электронной почты.

3.2.3. После заполнения Заказа Заказчик производит оплату, выбранным им способом.

3.3. Подбор туристского продукта Турагентом:

3.3.1. В случае оформления Заказчиком заявки на подбор туристского продукта, Заказчик заполняет представленную на сайте форму с указанием пожеланий к туристскому продукту или с использованием иных средств коммуникации.

3.3.2. Подбор туристского продукта осуществляется Турагентом после получения соответствующей и полностью заполненной Заявки от Заказчика Турагент, после осуществления подбора, направляет Заказчику предложение посредством электронной почты.

3.3.3. После подбора туристского продукта и получения необходимой информации, Турагент направляет Заказчику ссылку на оплату посредством электронную почту и/или смс-сообщения.

3.3.4. Заказчик производит оплату согласно полученной в ссылке информации.

3.4. Заказ Заказчика должен содержать следующую информацию:

• фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;

• сроки совершения и маршрут путешествия;

• название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;

• тип питания;

• необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;

• ссылка на номер ценового предложения;

• необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг;

• иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

Заказчик обязан представить Турагенту при бронировании указанную информацию.

3.5. После оплаты Заказ получает статус «Бронирование».

Цена договора, указанная в Заказе подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков услуг и может быть изменена Туроператором в порядке ч. 2 ст. 424 ГК РФ, в случае если Заказчиком еще не произведена 100% оплата Заказа. В случае увеличения цены туристского продукта Заказчику направляется уведомление о необходимости доплаты (такое уведомление может быть также оформлено в виде нового заказа с указанием актуальной цены).

Увеличение стоимости Туристского продукта, осуществляется в случаях: непредвиденного изменения 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 и иных случаях Заказчик обязуется  оплатить возникшую разницу.

3.6. Турагент в течение 3-х рабочих дней с момента направления Заказа Туроператору, сообщает Заказчику о возможности оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заказе.

3.7. В случае отсутствия туристского продукта, соответствующего указанным в Заказе требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт.

3.8. В случае выбора Заказчиком способа оплаты банковской (платежной) картой Заказчик вводит данные своей платежной карты на стадии заполнения Заказа, при этом денежные средства списываются с карты только после подтверждения возможности оказания услуг по бронированию.

3.9. После полной оплаты Заказчиком услуг и подтверждения Турагентом возможности предоставления туристского продукта, Заказ Заказчика получает статус «Подтвержден».

3.10. Обязанности Туроператора и Турагента по настоящему договору не возникают до момента полной оплаты цены договора. До момента оплаты Заказчиком услуг Туроператор или Турагент вправе в любое время отказаться от исполнения договора. Частичной оплатой по договору Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Заказа, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

3.11. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

3.12. Исполнение обязательства Заказчика по оплате осуществляется Заказчиком или иным лицом, действующим в интересах Заказчика. Взаимоотношениям между Заказчиком и указанным выше иным лицом регулируются ими самостоятельно и не являются предметом настоящего договора.

Стороны договорились, что в случае осуществления возврат денежных средств, уплаченных по настоящему договору, такое перечисление производится плательщику и является надлежащим исполнением обязательств по возврату денежных средств.

**4. Срок действия договора**

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента оформления Заказа и действует до даты окончания путешествия.

**5. Изменение и расторжение договора**

5.1. 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.

5.2. 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;

- запрет, особые меры или ограничения любого формата, введенные органами государственной власти, органами местного самоуправления, органами, регулирующими перевозки и др., в том числе из-за пандемии/эпидемии Covid-19;

- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (повышенная температура или болезнь, травма, иное физическое состояние, не позволяющее совершать путешествие, отказ в выдаче визы и пр.);

- иные обстоятельства.

5.3. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возврат денежных средств Заказчику производится за вычетом фактически понесенных расходов, возникших в связи с исполнением настоящего договора (оплата принимающим сторонам, средствам размещения, перевозчиками, агентское вознаграждение, оплата за трансферы, экскурсии, пошлина за оформление виз и т.д.).

5.4. 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 полного возмещения Заказчику убытков.

5.5. 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 Туроператором сумма денежных средств, определенная Туроператором в соответствии с положениями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации (равная общей цене туристского продукта, если не законодательством не установлено иное), а после начала путешествия возвращается часть стоимости Туристского продукта в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

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 Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

5.6. 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.

5.7. Возврат денежных средств Заказчику, Туристу в случае отказа/аннуляции Заказчика, Туриста 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 Турагентом денежных средств от Туроператора, при условии, что денежные средств не были возвращены Заказчику, Туристу непосредственно Туроператором или между сторонами не достигнутое иное соглашение о сроках и порядке возврата денежных средств.

5.8. Заказчик по требованию Турагента или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств, при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств или в случае отказа Заказчика от исполнения договора (при наличии у Заказчика таких реквизитов), а также в других случаях. В ином случае Турагент или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом. Комиссия за почтовый перевод является расходами Заказчика. Конкретный способ возврата денежных средств может быть определен Турагентом или Туроператором.

5.9. Заказчик несет ответственность за наличие с ним связи по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Турагент вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре либо от иных лиц, в том числе родственников Заказчика, в исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком).

**6. Ответственность. Порядок предъявления претензий**

6.1. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заказе, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Турагент рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах.

6.2. В случае неурегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

6.3. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии, содержатся в Листе бронирования и/или доводятся до сведения Заказчика иными способами.

6.4. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров. В случае возникновения разногласий по договору между Заказчиком и Турагентом, спор разрешается в претензионном порядке путем направления претензий и ответов на претензии в порядке, предусмотренном п. 6.2.

6.5. Турагент не несет ответственности за возможные неточности и ошибки в описании и ценах туристского продукта на Сайте, либо возникающие у Заказчика при использовании Системы, либо при использовании сайтов партнеров Турагента. Турагент оставляет за собой право вносить изменения и исправлять любые неточности и ошибки с сохранением Бронирования для Заказчика по корректной цене или отмене Бронирования без взимания неустоек (штрафов, пеней). Турагент не несет ответственности за несоблюдение Туроператорами, поставщиками услуг или их представителями условий Бронирования. Турагент предоставляет Заказчику Систему бронирования, информацию, продукты и услуги, цены, содержащиеся на Сайте «как есть» без гарантий любого рода.

6.6. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия возникшие:

• вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;

• в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;

• вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;

• в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;

• вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

• вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;

• вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;

• в случае, если в вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.7. С учетом того обстоятельства, что одно средство размещения (отель, гостиница и пр.) может предлагаться различными туроператорами, стороны исходят из того, что фотографии средств размещения могут не совпадать или не полностью совпадать с видом средства размещения. Несовпадение фотографий и др. информации в отношении вышеназванных объектов не означает какого-либо умысла со стороны Турагента и может быть обусловлено проводимой реконструкцией средствам размещения, фотографированием с разных сторон и иными причинами. Турагент не несет ответственность за несоответствие фотографий средства размещения реальному и актуальному виду средства размещения. В целях недопущения недоразумений Заказчик обязуется самостоятельно изучить сайт соответствующего Туроператора и официальные сайты конкретных средств размещения для получения представления о средстве размещения.

6.8. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт ответственность в отношении каждого Туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени вылета и/или прилета, замена авиарейса, аэропорта вылета и/или прилета, утраты багажа) несет Туроператор в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

6.11. Заказчик несет ответственность за обеспечение надлежащей защиты от несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, к которым относятся в том числе: кодовое слово, использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты. Любые действия с использованием указанных данных могут быть признаны действиями Заказчика.

6.12. В случае отказа от поездки, в случае отказа или запрета государственных органов РФ или иностранных государств на въезд/выезд туристов, в случае невыдачи виз туристам, по причинам не зависящим от Турагента или Туроператора, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту и Туроператору фактически понесенные расходы, возникшие в связи с исполнением настоящего договора.

6.13. Обязательства Турагента по настоящему договору являются исполненными, а услуги Турагента оказанными в момент исполнения обязанностей Турагента, которые предусмотрены настоящим Договором. Заказчик подтверждает, что в случае опротестования оплаты банк и/или платежная система могут отказать в удовлетворении необоснованного требования Заказчика, по причине исполнения Турагентом установленных законодательством РФ и настоящим договором обязанностей. При предъявлении Заказчиком необоснованных требований Турагент или банк или платежная система вправе обратиться с иском о взыскании неосновательного обогащения непосредственно с Заказчика.

**7. Обстоятельства непреодолимой силы**

7.1. Турагент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Турагента. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 5.4. настоящего договора.

**8. Страхование**

8.1. Заказчик вправе застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»), а также заключить договор медицинского страхования. Заказчику разъяснено и понятно, что данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

8.2 Заказчику также разъяснено о возможности добровольного медицинского страхования. Настоящим Заказчик подтверждает, что Турагент в полном объеме информировал Заказчика о том, что в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), все расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, осуществляются туристом самостоятельно за свой счет или, в случае смерти туриста, за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).

8.3. Заказчик подтверждает, что в случае отказа Заказчика от услуг Турагента (Агент страховщика) по заключению в пользу туриста и предоставления туристу договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, все расходы, в связи с событиями, требующими оплату медицинской помощи на территории временного пребывания, будут произведены Заказчиком (туристом) самостоятельно и за собственный счет.

8.4. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в Туристский продукт, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Листе бронирования.

8.5. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

**9. Прочие условия договора**

9.1. Настоящий договор составлен на русском языке.

9.2. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Указанная замена находится вне сферы контроля Турагента и осуществляется Туроператором в исключительных случаях.

9.3. Заказчик, а также участники поездки, указанные в договоре, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Заказчик сообщил при заключении или в ходе исполнения договора. Заказчик обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре. Заказчик подтверждает свои полномочия на представление персональных данных туристов. Заказчик обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Заказчика соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов. Обработка персональных данных осуществляется Турагентом и (или) Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Заказчик проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Заказчик согласен с тем, что Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу. Заказчик согласен на трансграничную обработку его персональных данных. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в договоре.

Заказчик подтверждает, что им получены от всех туристов согласия на обработку персональных данных и их передачу в соответствии с вышеизложенными положениями.

9.4. Используемые в настоящем Договоре в том числе его неотъемлемых частях (приложения и т.п.), термины и определения равноприменимы в единственном и множественном числе, а также равнозначны в по своему значению.

9.5. Заказчик подтверждает, что действует в интересах и/или на основании поручений туристов (несовершеннолетних, родственников, знакомых и т.п.). Правоотношения, существующие между Заказчиком и туристом, регулируются ими самостоятельно, в соответствии с семейным и/или гражданским законодательством, а также законодательством о персональных данных и не являются предметом настоящего договора. Заказчик подтверждает, что вся информация, содержащаяся в настоящем договоре подлежит доведению им до каждого туриста. Заказчик также подтверждает, что все персональные данные других туристов, предоставленные им Турагенту переданы с согласия Туристов или их законных представителей.

9.6. Индивидуально сформированный в отношении каждого Заказчика Лист бронирования, а также приложения к настоящему договору являются неотъемлемой частью настоящего договора.

9.7. В случае наступления обстоятельств, в связи с которыми денежные средства (полностью или частично) подлежат возврату Заказчику, то надлежащим исполнением данного обязательства является или перечисление денежных средств на счет Заказчика или направление денежных средств переводом Почты России. При этом стороны выражают понимание, что перечисление денежных средств осуществляется Заказчику или непосредственно Туроператором, как обязанным лицом или Турагентом, но только после получения им денежных средств от Туроператора.

9.8. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном Приказом Федерального агентства по туризму (Ростуризм) от 27.11.2020 г. № 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и(или) иным заказчиком и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и(или) иным заказчиком» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 30.11.2020 г. № 61166). В настоящем договоре содержатся все существенные условия, указанные в вышеназванном типовом договоре и в ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Положения настоящего договора не противоречат условиям вышеназванного типового договора и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с полного согласия Заказчика и отражены в условиях настоящего договора.

**10. Ассоциация «Турпомощь»**

10.1. Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма: Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (далее – Ассоциация «Турпомощь»).

Адрес (местонахождение) организации:

Место нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47.

Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 26, а/я 493

E-mail: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

Телефон, факс: +7 (499) 678-12-03

Сайт: www.tourpom.ru

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

Также Заказчик проинформирован о формировании Ассоциацией «Турпомощь» фондов персональной ответственности туроператоров и возможности обращения к данным фондам при Ассоциации «Турпомощь» при непредоставлении, ненадлежащем предоставлении Туроператором комплекса услуг.

10.3. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику принимается Ассоциацией «Турпомощь» на основании обращения Заказчика об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.

Обращение Заказчика может быть направлено в Ассоциацию «Турпомощь» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика.

10.4. Ассоциация «Турпомощь» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика, принимает решение об оказании Заказчику экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика.

**11. Реквизиты Турагента:**

Общество с ограниченной ответственностью «РАСЕФ»

(сокращенное наименование ООО «РАСЕФ»)

Юридический адрес: Москва ул. Генерала Глаголева 6-2-58

ИНН 7734009521

КПП 773401001

ОГРН 1037739661475

Р/с N 40702810638200100959

в банке: ПАО «СБЕРБАНК» г. Москва

БИК: 044525225

к/сч. 30101810400000000225

Директор Ефремов П.В. \_\_\_\_\_\_\_

м.п.