



Договор о реализации туристского продукта (публичная оферта)

г. Ярославль

Настоящий документ, опубликованный на сайте www.ya-to.ru, является публичной офертой и содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

Общество с ограниченной ответственностью ООО "Я-Туроператор", в лице директора Кангина Евгения Олеговича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «ТУРОПЕРАТОР», предлагает неограниченному кругу физических лиц-потребителей, обладающих действующими и достаточными полномочиями для совершения дальнейших действий, в дальнейшем именуемым ЗАКАЗЧИК, с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», в соответствии с п.2 ст. 437 Гражданского кодекса, заключить настоящий Договор оферты на условиях, указанных ниже.

Акцепт оферты означает заключение договора о реализацию турпродукта между ТУРОПЕРАТОРОМ и ЗАКАЗЧИКОМ. Акцептом оферты является оформление ЗАКАЗЧИКОМ бронирования услуг в Личном кабинете на сайте www.ya-to.ru путём совершения конклюдентных действий, выражающих ориентацию воли ЗАКАЗЧИКА на приобретение Туристского продукта, включая, но не ограничиваясь его оплатой.

ЗАКАЗЧИК – физическое лицо, акцептующее настоящую оферту и заказывающее Туристский продукт для себя или иного Туриста.

ТУРИСТ – лицо, использующее услуги на условиях настоящего Договора, указанное в Заявке на бронирование.

Туристский продукт – комплекс услуг, оказываемых Туристу по настоящему Договору, указанный в Заявке на бронирование, реализуемый по общей цене.

1. Предмет договора.

1.1. В соответствии с Договором ТУРОПЕРАТОР обязуется обеспечить оказание ЗАКАЗЧИКУ либо указанным им лицам (Туристам) комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (далее - Заявка) в Личном кабинете на сайте www.ya-to.ru (далее - Туристский продукт), а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Сведения о Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке. Заявка является частью настоящего Договора и исполняет функции Приложения 1 к типовой форме договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, предусмотренной Приказом министерства экономического развития Российской Федерации № 135 от 19 марта 2019 г. «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».

2. Сведения о туроператоре.

2.1. Актуальная информация о финансовом обеспечении ТУРОПЕРАТОРА размещена на официальном сайте Федерального агентства по туризму <https://tourism.gov.ru> в разделе "Единый федеральный реестр туроператоров", а также на официальном ресурсе ТУРОПЕРАТОРА www.ya-to.ru в разделе <https://ya-to.ru/faq/>. ТУРОПЕРАТОР подтверждает и гарантирует наличие действующего финансового обеспечения на момент акцепта оферты согласно действующему законодательству.

3. Стоимость (общая цена) туристского продукта. Порядок приобретения продукта и порядок расчетов.

3.1. Стоимость (общая цена) Туристского продукта определяется на основании цен на Туристский продукт, установленных ТУРОПЕРАТОРОМ на сайте www.ya-to.ru, и фиксируется в Заявке. Туроператор имеет право изменить цену турпродукта, не оплаченного ЗАКАЗЧИКОМ в течение трёх дней после размещения Заявки на сайте www.ya-to.ru.

ТУРОПЕРАТОР предоставляет право доступа к Личному кабинету на сайте www.ya-to.ru для совершения действий по приобретению Туристского продукта – конфиденциальной и уникальной пары «логин - пароль». Стороны признают действия ЗАКАЗЧИКА с использованием пары «логин-пароль» юридически значимым выражением воли ЗАКАЗЧИКА совершить сделку.

3.2. ТУРОПЕРАТОР реализует Туристский продукт ЗАКАЗЧИКУ по стоимости, установленной ТУРОПЕРАТОРОМ в Личном кабинете на сайте www.ya-to.ru. Под Личным кабинетом здесь и далее в рамках настоящего Договора понимается персональный раздел веб-системы, расположенной по адресу www.ya-to.ru, к которому ЗАКАЗЧИК имеет доступ на основании своего логина и пароля, в котором он управляет заказами, имеет доступ к истории заказов, документации для Туристов.

3.3. Стоимость Заявки определяется в рублях, зафиксирована в самой Заявке. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость турпродукта отражаются в ценовых предложениях (далее по тексту - прайс-листах) по каждому определённом направлению, которые размещены в информационной сети «Интернет» по адресу www.ya-to.ru

3.4. Заявка направляется ЗАКАЗЧИКОМ в электронной форме путём размещения в личном кабинете на сайте www.ya-to.ru.

3.5. Оплата стоимости туристского продукта производится ЗАКАЗЧИКОМ одним из следующих способов:

- онлайн-оплата на сайте

- оплата путем перечисления денежных средств на расчётный счет ТУРОПЕРАТОРА

- путём оплаты в агентствах, указанных на сайте www.ya-to.ru.

Моментом исполнения ЗАКАЗЧИКОМ обязательства по оплате Заявки считается момент поступления средств на счёт ТУРОПЕРАТОРА. Оплата турпродукта производится в течение трёх дней (или в срок ДО начала оказания услуг по турпродукту, если до тура осталось менее трёх дней). При отсутствии оплаты Заявка считается аннулированной.

3.6. Любые расходы Туриста, связанные с доставкой до места отправления в путешествие и после возвращения из путешествия, в стоимость Туристского продукта не входят и оплачиваются туристом самостоятельно, если иное не предусмотрено составом турпродукта.

4. Информирование.

4.1. ЗАКАЗЧИКУ перед заключением настоящего Договора была предоставлена необходимая и достаточная информация о туристском продукте, обеспечивающая ЗАКАЗЧИКУ возможность правильного выбора туристского продукта. ЗАКАЗЧИК, производя оплату Туристского продукта, тем самым подтверждает факт получения от ТУРОПЕРАТОРА такой информации:

4.1.1. О потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке туриста в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах.

4.1.2. О правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ, выезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из нее, в том числе о минимальном количестве денежных средств, необходимых для выезда в страну временного пребывания; об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении

путешествия, в том числе о наличии инфекционных и паразитарных заболеваний и о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о требованиях и правилах, в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания; о об особенностях путешествия.

4.1.3. О возможности Туриста обратиться за оказанием экстренной помощи и о порядке обращения в соответствующее объединение туроператоров в сфере выездного туризма, с указанием сведений об указанном объединении туроператоров и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)

4.1.4. Об особенностях российского законодательства и требований страны временного пребывания, регламентирующих оформление документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, а также необходимых для выезда за границу, получения въездных виз и выезда в страну временного пребывания.

4.1.5. О требованиях законодательства РФ, регламентирующего выезд за границу несовершеннолетних граждан РФ.

4.1.6. ЗАКАЗЧИКУ сообщено, что тексты указанных памяток размещены на сайте ТУРОПЕРАТОРА - По стране временного пребывания; МИД РФ - каждому кто направляется за границу; Роспотребнадзора - для выезжающих за рубеж; Правила прохождения таможенного контроля; Таможенный контроль и правила перемещения валюты и товаров; Правила прохождения пограничного контроля; Порядок выезда за границу несовершеннолетних граждан РФ; Правила прохождения предполетного контроля; Правила прохождения ветеринарного контроля; Правила прохождения фитоконтроля; Предметы, запрещенные к авиаперевозке; Предметы, разрешенные к авиаперевозке;

4.1.7. Фактом оплаты туристского продукта ЗАКАЗЧИК удостоверяет полное ознакомление с указанной выше информацией, со всей информацией в соответствии со ст. 14 ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», ст. 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также с правилами оказания услуг по реализации туристического продукта.

4.2. Перед приобретением туристского продукта ЗАКАЗЧИК уведомлен ТУРОПЕРАТОРОМ о том, что:

4.2.1. После исполнения обязательств по заключению от имени туриста договора медицинского страхования и вручения туристу страхового полиса ТУРОПЕРАТОР не несёт перед ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) ответственности за качество услуг медицинского страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) несёт страховая компания. Страховой полис является надлежащим доказательством заключения туристом прямого договора со страховой компанией, и он должен быть сохранен до возможного предъявления исковых требований.

4.2.2. Приобретаемый им комплекс услуг не предусматривает вселение туриста в номер отеля немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в их стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике расчетный час в отелях (т.е. время заселения/выселения в/из номера) может варьироваться с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени.

4.2.3. Цена туристского продукта устанавливается ТУРОПЕРАТОРОМ исходя из количества ночей проживания с 12-00 дня начала путешествия до 12-00 дня его окончания. Данное время пребывания оплачивается ЗАКАЗЧИКОМ полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства туриста по дополнительной оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

4.2.4. В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

4.3. ТУРОПЕРАТОР несет ответственность за своевременное информирование Туриста:

4.3.1. О заявлениях МИД России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

4.3.2. Об изменениях, которые произошли в составе услуг, предоставляемых в забронированном отеле, до начала путешествия.

4.3.3. О возможных изменениях в расписании рейсов, о времени и месте сбора туристской группы и/или получения необходимых для путешествия документов, о возникновении обстоятельств, препятствующих предоставлению отдельных оплаченных услуг или выезду туриста за рубеж.

4.3.4. Для исполнения по данному пункту обязательства информирования ТУРОПЕРАТОР использует те возможности связаться с Туристом, которые указал ЗАКАЗЧИК в личном кабинете.

5. Права и обязанности сторон.

5.1. ТУРОПЕРАТОР обязан:

- предоставить ЗАКАЗЧИКУ достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Заявкой;

- 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 опасность для жизни и здоровья);

- 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.

5.2. ТУРОПЕРАТОР обязан передать ЗАКАЗЧИКУ не позднее 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 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.

5.3. ТУРОПЕРАТОР имеет право:

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

- отменить путешествие в случае недобора группы до минимального количества туристов в группе. В этом случае ТУРОПЕРАТОР незамедлительно информирует ЗАКАЗЧИКА об отмене путешествия и возвращает ЗАКАЗЧИКУ внесенную им стоимость туристского продукта и дополнительных услуг в полном объеме, за исключением стоимости фактически понесенных расходов.

- в исключительных случаях заменить туристские услуги с сохранением условий проживания и класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса (предоставление отеля аналогичной или более высокой категории) без проведения дополнительной оплаты;

- расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке с возложением на счет туриста произведенных ТУРОПЕРАТОРОМ фактических расходов по исполнению принятых на себя обязательств в случае предоставления ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) неполного комплекта документов (анкеты, фотографии, доверенности, справки с места работы, наличия валюты, свидетельства о рождении и т.п.), необходимых для своевременной подачи в консульство (посольство, визовый центр) документов, требуемых для получения туристской въездной визы и совершения путешествия.

5.4. ТУРОПЕРАТОР информирует ЗАКАЗЧИКА об обязательных требованиях, условиях, ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны консульских учреждений, пограничных, таможенных служб, судебных, исполнительных органов, органов государственной власти и управления РФ, стран выезда, транзита и пребывания, а также принимающих туристских компаний, перевозчиков, третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в

туристский продукт, и являющихся партнерами ТУРОПЕРАТОРА. Информирование производится путём размещения необходимой информации на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

5.5. ТУРОПЕРАТОР вправе отказаться от принятых на себя в соответствии с настоящим договором обязательств и аннулировать Заявку в случае неоплаты (несвоевременной оплаты) Заявки ЗАКАЗЧИКОМ и/или не передачи (несвоевременной) передачи ТУРОПЕРАТОРУ документов, необходимых для выполнения ТУРОПЕРАТОРОМ принятых на себя обязательств. При этом ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все фактически понесенные ТУРОПЕРАТОРОМ расходы.

5.6. В случае необходимости оформления обязательного и/или добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, ТУРОПЕРАТОР может от имени и за счет ЗАКАЗЧИКА или от своего имени и за счет ЗАКАЗЧИКА по его поручению заказать страховку в страховой компании по выбору ТУРОПЕРАТОРА и передать ЗАКАЗЧИКУ (туристам) страховой полис, являющийся самостоятельным договором страхования ЗАКАЗЧИКА (туриста) и Страховщика (страховой компании). Страхование осуществляется на весь период предоставления комплекса туристских услуг. Поручение ЗАКАЗЧИКА на заказ страховки в страховой компании отражается в соответствующем разделе Заявки.

5.7. При необходимости получения туристом визы страны въезда (пребывания) либо транзитной визы в дипломатических, консульских, иных уполномоченных учреждениях на территории РФ, если это является необходимым условием для совершения путешествия туристом, ТУРОПЕРАТОР может по отдельному поручению ЗАКАЗЧИКА (туриста) от его имени и за его счет или от своего имени и за счет ЗАКАЗЧИКА осуществить передачу документов, полученных от ЗАКАЗЧИКА (туриста) и необходимых для получения визы, в соответствующее консульство (посольство, визовый центр) в установленные сроки. Поручение ЗАКАЗЧИКА на подачу документов в консульство (посольство, визовый центр) отражается в соответствующем разделе Заявки.

5.8. При необходимости оформления билетов (авиационных, железнодорожных, паромных, иных), если такие билеты необходимы для совершения путешествия туристом, ТУРОПЕРАТОР может от имени и за счет ЗАКАЗЧИКА или от своего имени и за счет ЗАКАЗЧИКА по его поручению заказать (приобрести) билеты у перевозчика по выбору ТУРОПЕРАТОРА или третьих лиц, реализующих билеты, и передать билеты ЗАКАЗЧИКУ (туристам). Предоставленные ЗАКАЗЧИКУ проездные документы (билеты) являются свидетельством заключения договора о перевозке и его условий с перевозчиком. ТУРОПЕРАТОР не является стороной по договору перевозки и не несет ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) за деятельность перевозчика. Поручение ЗАКАЗЧИКА на заказ билетов отражается в соответствующем разделе Заявки.

5.9. По дополнительному соглашению сторон ТУРОПЕРАТОР вправе предоставлять иные дополнительные услуги, если они не входят в туристский продукт.

5.10. В случае возникновения по не зависящим от ТУРОПЕРАТОРА причинам, обстоятельств, которые не позволяют ТУРОПЕРАТОРУ надлежаще исполнить свои обязательства по реализации туристского продукта, ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право на замену части комплекса услуг (в том числе замену одного отеля на другой) с сохранением класса услуг по ранее определенной категории или с предоставлением услуг более высокого класса (в том числе предоставление отеля аналогичной или более высокой категории) без проведения дополнительной оплаты.

5.11. Если путешествие не может состояться по причине отказа посольства, консульства иностранного государства в выдаче визы или несвоевременной выдачи, лицу, которому отказано в визе или несвоевременно выдана виза, возвращается вся сумма, за вычетом реально произведенных ТУРОПЕРАТОРОМ фактических расходов, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

5.12. В случае отказа в визе или несвоевременной выдаче визы любому из туристов, указанных в договоре о реализации туристского продукта, в том числе ЗАКАЗЧИКУ, настоящий Договор остается действующим для всех остальных туристов.

5.13. Если путешествие не состоялось (не может состояться) или произошло увеличение стоимости туристского продукта по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (непредвиденный рост транспортных тарифов - увеличение стоимости авиаперевозки, введение топливных и иных сборов и иные причины), сторона информирует об этом другую сторону не позднее 5 дней, после наступления таких обстоятельств. В этом случае стороны вправе внести изменения в Договор, либо ЗАКАЗЧИК вправе потребовать возвращения стоимости туристского продукта за вычетом фактически понесенных ТУРОПЕРАТОРОМ расходов, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

5.14. Отказ ЗАКАЗЧИКА (туриста) от совершения путешествия оформляется письменным заявлением в адрес ТУРОПЕРАТОРА. В этом случае стоимость туристского продукта, дополнительных и иных услуг, возвращается ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ с удержанием фактически произведенных ТУРОПЕРАТОРОМ расходов, к которым в т.ч. относится стоимость оказанной по поручению ЗАКАЗЧИКА визовой поддержки (включая консульский сбор) и стоимость оформленных по поручению ЗАКАЗЧИКА страховых полисов.

Суммы фактических расходов могут составить в зависимости от даты аннуляции:

от 31 по 20 календарных дней до даты начала тура – 20% от стоимости туристского продукта;

от 19 по 15 дней календарных до даты начала тура – 40% от стоимости туристского продукта;

от 14 по 10 дней календарных до даты начала тура – 80% от стоимости туристского продукта;

в срок от 9 календарных дней и менее до даты начала тура – 100% от стоимости туристского продукта.

Данные суммы приведены ориентировочно и не носят штрафного характера

В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт, во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от ТУРОПЕРАТОРА причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

При отказе, просрочке в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, в том числе, когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью ЗАКАЗЧИКА, что повлекло невозможность исполнения обязательств ТУРОПЕРАТОРОМ, ЗАКАЗЧИК возмещает убытки ТУРОПЕРАТОРА по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам).

В случае если авиабилеты, железнодорожные билеты или иные документы оформляются туристом самостоятельно или оформление производится ЗАКАЗЧИКОМ и это повлекло невозможность исполнения обязательств ТУРОПЕРАТОРОМ, ЗАКАЗЧИК возмещает убытки ТУРОПЕРАТОРА по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам).

Если по вине ТУРОПЕРАТОРА произошла отмена путешествия туриста, ТУРОПЕРАТОР предлагает ЗАКАЗЧИКУ совершить другое путешествие взамен отмененного или возвращает ЗАКАЗЧИКУ стоимость туристского продукта и дополнительных или иных услуг, если они были оплачены.

5.15. ЗАКАЗЧИК несёт ответственность за всю полноту и корректность информации, занесённой в Личный кабинет ТУРАГЕНТА на www.ya-to.ru по связке логина и пароля доступа. Любая информация, занесённая в Личный кабинет ЗАКАЗЧИКА на www.ya-to.ru по связке логина и пароля доступа, ТУРОПЕРАТОРОМ, считается переданной ЗАКАЗЧИКУ.

6. Права туриста.

6.1. Турист имеет право на:

6.1.1. Получение оплаченного туристского продукта и иных услуг надлежащего качества и объема.

6.1.2. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.1.3. Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и нахождения там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды; данная информация размещается на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

6.1.4. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

6.1.5. Обеспечение личной безопасности в соответствии с правилами и рекомендациями страны пребывания, своих потребительских прав и сохранности своего имущества;

6.1.6. Беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи в рамках оплаченной страховки;

6.1.7. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

6.1.8. Беспрепятственный доступ к средствам связи;

6.1.9. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий настоящего договора ТУРОПЕРАТОРОМ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6.1.10. 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

7. Обязанности ЗАКАЗЧИКА

7.1. ЗАКАЗЧИК обязан:

- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре, включая Заявку на бронирование, и приложения к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения им путешествия;

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

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

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

- информировать ТУРОПЕРАТОРА о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными ТУРОПЕРАТОРОМ;

- до заключения Договора получить согласие от всех Туристов, указанных в Заявке, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы)

7.2. В случае, если ЗАКАЗЧИК является Туристом, ЗАКАЗЧИК обязан:

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

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

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, иметь при себе и предъявлять в необходимых случаях документы, подтверждающие личность, а так же обосновывающие правовые основания пребывания в месте путешествия;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить услуги, не входящие в Туристский продукт;

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

- довести до сведения ТУРОПЕРАТОРА информацию, дающую возможность последней предположить неблагоприятный исход приобретения туристических услуг ЗАКАЗЧИКОМ, к которым, в частности, относятся, но не ограничиваются ими:

- Различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);

- Имевшиеся в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определенное государство или группу стран и т.п.

7.3 Турист обязан:

7.3.1. В случае поездки за пределы Российской Федерации иметь надлежащим образом оформленный заграничный паспорт. Наличие действительного и надлежащим образом оформленного документа, удостоверяющего личность гражданина, является гражданской обязанностью Туриста.

7.3.2. Иметь нотариально заверенное разрешение на выезд из страны несовершеннолетнего гражданина РФ от не участвующего в путешествии родителя или опекуна в необходимых для этого случаях.

7.3.3. До начала путешествия прибыть в аэропорт за 3,5 часа до вылета международного рейса, указанного в проездных документах.

7.3.4. Соблюдать правила и условия совершения путешествия, в частности:

7.3.4.1 Исполнять правила въезда, выезда, проживания в странах транзитного проезда и временного пребывания.

7.3.4.2 Соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

7.3.4.3 Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания.

7.3.4.4 Соблюдать во время путешествия правила личной гигиены и безопасности.

7.3.5. Своевременно предоставить пакет документации (загранпаспорт, фотографии в требуемом формате и количестве, анкетная информация, иные документы и сведения).

7.3.6. Ознакомиться с представленными инструктивными и информативными материалами, выполнять их условия и рекомендации. Неполное или невнимательное ознакомление вышеуказанными документами не освобождает ТУРИСТА от выполнения содержащихся в них правил и условий.

7.3.7. Получить в установленное время и в установленном месте паспорта и иные сопроводительные документы, заблаговременно согласовав с ТУРОПЕРАТОРОМ место получения документов.

7.3.8. Своевременно прибыть в пункты начала путешествия (в указанное в билетах время явиться к месту вылета/выезда), месту сбора группы и отправки трансфера, месту сбора для выезда на мероприятия программы пребывания.

7.4 ЗАКАЗЧИК вправе:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о ТУРОПЕРАТОРЕ, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

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

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

- обратиться к ТУРОПЕРАТОРУ для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (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 письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

7.5. В случае, если ЗАКАЗЧИК является Туристом, ЗАКАЗЧИК имеет право на:

- 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 Законом о туристской деятельности экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации Туристского продукта туроператором или турагентом в соответствии с 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.

8. Ответственность сторон.

8.1. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность перед туристом:

- за недействительность загранпаспорта и иных документов, предоставленных туристом;
- за отказ или несвоевременную выдачу посольством или консульством визы (в т.ч. в день начала путешествия);
- за отказ туриста явиться в назначенный посольством или консульством срок на прохождение собеседования или за его опоздание на это собеседование;
- за неудовлетворительные результаты при прохождении туристом таможенного, паспортного пограничного, санитарного контроля и других служб;
- за сложившиеся погодные условия в странах/регионах пребывания и обстоятельства непреодолимой силы.

8.2. Любые расходы, понесенные туристом в этих случаях, возмещаются самим туристом. При отказе посольства или консульства в выдаче визы, а также при задержке выхода визы, туристу возвращается стоимость неиспользованного туристского продукта за вычетом фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА.

8.3. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности в случае недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставления туристом сведений и документов.

8.4. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности за случаи, происшедшие в результате нарушения туристом норм поведения, утери и кражи багажа, вещей, документов, денег, ценностей.

8.5. Турист, опоздавший к отправке транспортных средств, несет все дополнительно связанные с данным фактом расходы самостоятельно.

8.6. Согласно действующему законодательству Российской Федерации ответственность за перевозку пассажиров несет перевозчик. ТУРОПЕРАТОР не отвечает за отмену, перенос или задержку регулярного рейса, изменения движения транспорта, повлекшие за собой нарушения программы поездки. В этих случаях ответственность перед туристом несут перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.

8.7. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за выполнение страховой компанией своих обязательств.

8.8. В случае вынужденного прерывания туристом путешествия по независящим от ТУРОПЕРАТОРА причинам никакая компенсация не производится.

8.9. Наступления обстоятельств непреодолимой силы, препятствующие осуществлению путешествия (пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, невыдача (несвоевременная выдача) виз/документов консульством (посольством), иные действия консульских служб, отказ туристу в выезде из РФ и во въезде в страну пребывания (транзита) со стороны властей стран пребывания или транзита, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, действия авиакомпаний-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения), освобождают стороны от ответственности по настоящему договору. Если эти обстоятельства имели место в период путешествия, ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за понесенные туристом убытки.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

8.10. 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.

9. Срок действия и порядок изменения и расторжения Договора.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента заключения и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

9.2. Стороны вправе изменить или расторгнуть Договор по обоюдному согласию сторон.

9.3. ЗАКАЗЧИК и ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, а именно: ухудшением условий путешествия, изменением сроков совершения путешествия; недобором установленного ТУРОПЕРАТОРОМ минимального количества туристов в группе; непредвиденного роста транспортных тарифов; введения новых или повышения действующих ставок налогов и сборов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам.

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

9.5. ТУРОПЕРАТОР вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения ЗАКАЗЧИКУ убытков.

9.6. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туристу, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

9.7. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу ЗАКАЗЧИК и (или) ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения.

10. Ответственность за качество услуг и исполнение договорных обязательств

10.1. Все претензии, в т.ч. к качеству туристского продукта, предъявляются ТУРОПЕРАТОРУ в письменной форме с приложением документов, подтверждающих факт случившегося (протокол, акт, медицинская справка, счет и др.) в течение 20 дней с момента окончания действия Договора о реализации туристского продукта. ТУРОПЕРАТОР рассматривает обоснованные претензии туриста в течение 10 дней после получения претензии.

10.2. ТУРОПЕРАТОР несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, в том числе за действия (бездействие) третьих лиц, у которых им бронировались Услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ несет третье лицо.

10.3. ТУРОПЕРАТОР несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенного турагентом, и обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ, на своем официальном сайте в сети "Интернет".

10.4. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, но не оговоренные в настоящем договоре и договоре о реализации туристского продукта, не являющиеся предметом этих договоров, и вызванные инициативой самого туриста во время совершения путешествия.

10.5. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА является факт причинения 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.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА, понимаются расходы ЗАКАЗЧИКА на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

10.6 В требовании ЗАКАЗЧИКА о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности ТУРОПЕРАТОРА, указываются:

фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

К требованию о выплате страхового возмещения ЗАКАЗЧИК прилагает:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные ЗАКАЗЧИКОМ и не обусловленные неисполнением 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.

10.7. Турист имеет право обратиться за экстренной помощью, оказываемой объединением туроператоров в сфере выездного туризма за счет средств резервного фонда в связи с неисполнением ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);

б) адрес места нахождения туриста (туристов);

в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование ТУРОПЕРАТОРА;

г) контактная информация автора обращения;

д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

10.8. Если во время путешествия Туристом был нанесен ущерб третьим лицам или организациям, либо вследствие его виновных действий официальными органами России или страны временного пребывания на него был наложен штраф или иное материальное взыскание, и эти ущерб, штраф или материальное взыскание были выплачены за туриста ТУРОПЕРАТОРОМ или уполномоченными им организациями, то турист обязан возместить ТУРОПЕРАТОРУ суммы выплаченного за туриста ущерба, штрафа или иного материального взыскания.

10.9. В случае депортации туриста из страны временного пребывания он обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования полностью возместить суммы понесенного ТУРОПЕРАТОРОМ по данным обстоятельствам ущерба.

10.10. ТУРОПЕРАТОР, предоставив туристу информацию о нормах действующего законодательства, регулирующего проблемы въезда-выезда российских граждан за границу, но не несет ответственности за использование туристом недействительного или ненадлежащим образом оформленного заграничного паспорта, а также за иные нарушения туристом норм законодательства в сфере въезда-выезда, в том числе за неисполнение требований законодательства РФ, регламентирующего въезд за границу несовершеннолетних граждан.

10.11. В соответствии с ч. 11 статьи 11.6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. N 779 «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» ЗАКАЗЧИК и/или турист имеют право обратиться за возмещением реального ущерба к объединению туроператоров в сфере выездного туризма.

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

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

Возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению).

Требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения.

В требовании о возмещении денежных средств указывается:

а) фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);

б) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

в) общая цена туристского продукта;

г) наименование и реестровый номер туроператора;

д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

е) размер реального ущерба;

ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба;

з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

К требованию о возмещении денежных средств прилагаются:

а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

б) копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

в) договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;

г) документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;

д) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной сумме по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда туроператора);

е) документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанной в уведомлении, формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

По истечении срока объединения туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении.

Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате.

Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им уведомление о принятом решении с указанием причин отказа.

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

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

Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

10.12. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, должны быть установлены официальными органами России или страны временного пребывания, и возникнуть после заключения Договора.

Срок выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства, при этом Стороны будут искать взаимовыгодное решение для минимизации понесенного Сторонами ущерба.

11. Ответственность при предоставлении и обработке персональных данных.

11.1. ЗАКАЗЧИК своей волей разрешает ТУРОПЕРАТОРУ осуществлять обработку персональных данных ЗАКАЗЧИКА и всех лиц, от имени и в интересах, которых он заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым турист будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

11.2. ЗАКАЗЧИК разрешает ТУРОПЕРАТОРУ и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта и предоставления иных услуг, заказанных 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 туриста, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

11.3. ТУРОПЕРАТОР 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 Туристов и безопасности персональных данных туристов при их обработке.

11.4. 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 ТУРОПЕРАТОРОМ об этих обстоятельствах.

12. Особые условия.

12.1. Стороны обязуются разрешать все конфликты, разногласия и правовые споры, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, путем переговоров.

12.2. В случае невозможности разрешения вышеуказанных разногласий, конфликтов и правовых споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.3. Настоящий договор составлен в соответствии с типовой формой договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, предусмотренной Приказом министерства экономического развития Российской Федерации № 135 от 19 марта 2019 г. «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком», с добавлением в соответствии со ст. 421 Гражданского Кодекса Российской Федерации условий, не ущемляющих права потребителя, а также с учётом положений о публичной оферте, регламентированных ст. 435-438 ГК РФ.

13. ТУРОПЕРАТОР

ООО «Я-ТУРОПЕРАТОР»

Фактический адрес: 150023, РФ, Ярославская область, г. Ярославль, Московский пр-т, 80А, пом. 1.2.

Юридический адрес: 150023, РФ, Ярославская область, г. Ярославль, Московский пр-т, 80А, пом. 1.2.

Почтовый адрес: 150014, г. Ярославль, а/я 33

Реквизиты счета: р/с 40702810077030008554 Банк: КАЛУЖСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8608 ПАО СБЕРБАНК. БИК: 042908612

Корр. счет: 30101810100000000612 ИНН: 7604237630 КПП: 760401001 ОГРН/ОГРНИП: 1137604000643

Директор



/Каптин В.О./