



Тольятти, ул. Юбилейная, д.25, офис 101 Тел. +7(8482)47-84-84
+7(919)8017090, e-mail: info@welcomeltd.ru сайт: welcomeltd.ru

Добро пожаловать в мир путешествий!

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Данный документ является официальным предложением ООО «Добро пожаловать» (далее по тексту – «Турагент») заключить приведенный ниже договор на указанных условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Турагента <https://welcomeltd.ru/> и в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании и (или) направляются Заказчику посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») оферты Турагента. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия.

Договор о реализации туристского продукта

г. Тольятти

Общество с ограниченной ответственностью "Добро пожаловать" (ООО «Добро пожаловать»), ОГРН 1036301034197, именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице генерального директора Жариковой Татьяны Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, действующий/ая в своих и/или интересах Туристов, поименованных в настоящем договоре, именуемый/ая в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Основные понятия:

«Туристский продукт» - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

«Туристские услуги» - услуги, забронированные Турагентом, но не входящие в туристский продукт.

«Турист» – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно - оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно - спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

«Туроператор» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, соответствующее требованиям Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также юридическое лицо, действующее от имени и по поручению Туроператора, с правом заключения агентских договоров с турагентами на продвижение и реализацию туристского продукта туроператора.

«Турагент» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по продвижению и реализации туристского продукта в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

«Заказчик» - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

I. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с настоящим договором Турагент по заданию Заказчика обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее – туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить туристский продукт.

Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту Заказчик выражает путем совершения отбора желаемых параметров туристского продукта в форме поиска, размещенной на сайте Турагента в сети Интернет (<http://welcomeltd.ru>) либо по телефону с помощью оператора, либо в офисе Турагента. Все отобранные Заказчиком параметры туристского продукта, его потребительские свойства отражены в Листе бронирования, являющимся

неотъемлемой частью настоящего договора.

1.2. Сведения о Заказчике, туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора указаны в Листе бронирования.

1.3. Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор. Сведения о Туроператоре и его финансовом обеспечении указаны в Листе бронирования.

II. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Листе бронирования. Оплата по настоящему договору осуществляется в рублях.

2.2. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся с использованием платежных карт.

2.3. Суммы комиссий банков и прочие денежные удержания, взимаемые при безналичных платежах (переводах) подлежат компенсации или оплачиваются Заказчиком в соответствии с правилами платежных систем.

2.4. Фактом оплаты признается зачисление денежных средств на расчетный счет Турагента. Датой оплаты признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента.

III. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Информация, размещенная на ресурсе <https://welcomeltd.ru> носит исключительно информационный характер. Для получения подробной актуальной информации, касающейся параметров выбранных услуг, их наличия и стоимости, необходимо обратиться к менеджерам Турагента по указанным на сайте Турагента телефонам.

3.2. Заказчик осуществляет бронирование выбранного туристского продукта самостоятельно, путем заполнения специальной формы на сайте Турагента <https://welcomeltd.ru>. Заказчик вправе направить в адрес Турагента запрос на представление туристского продукта с использованием электронной почты или телефона либо обратиться в офис Турагента.

3.3. Заказчик заполняет специальную форму, содержащую 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, в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

3.4. По окончании заполнения формы, Заказчик подтверждает свое согласие с выбранным составом услуг, а также после ознакомления с тестом настоящей оферты подтверждает свое согласие с ее условиями нажатием кнопки «оплатить».

3.5. Заказчик производит оплату платежной картой через сайт Турагента. После нажатия кнопки «оплатить» Заказчик заполняет предложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего на счете данной карты холдируется («замораживается») сумма, равная стоимости туристского продукта. Введенные данные платежной карты Турагентом передаются в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

3.6. В завершении бронирования Заказчику предоставляется Лист бронирования, являющийся неотъемлемой частью данного договора, в котором содержатся подробные сведения о туристском продукте, его потребительские свойства и окончательная стоимость туристского продукта. Также предоставляются сведения о туроператоре, памятка туриста.

3.7. Заказчик обязан представить Турагенту при заполнении формы заявки и данных платежной карты корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. Заказчику настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением заявки, так как последующее изменение данных допускается только по отдельному запросу в адрес Туроператора, который может потребовать дополнительной оплаты услуг по перебронированию, что может повлечь за собой дополнительные расходы.

3.8. Турагент бронирует туристский продукт у Туроператора в соответствии с Листом бронирования Заказчика и при наличии туристского продукта, соответствующего указанным в нем требованиям Заказчика, Заказчику направляется электронное письмо с информацией о подтверждении бронирования, со счета платежной карты, данные которой указаны при бронировании, автоматически списывается стоимость туристского продукта.

3.9. В случае отсутствия туристского продукта, соответствующего указанным в Листе бронирования требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт (при наличии) или отказаться от исполнения Договора.

3.10. Обязанность Турагента по оплате туристского продукта Туроператору по настоящему Договору возникает с момента полной оплаты цены Договора Заказчиком. До момента полной оплаты Заказчиком услуг Турагент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора. Оплатой по Договору и/или введением данных платежной карты Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации по туристскому продукту, факт ознакомления с текстом настоящего договора, в том числе Листом бронирования, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

IV. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Турагент обязуется:

4.1.1. Предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением № 1 к Договору.

4.1.2. Передать Заказчику не позднее 24 часов 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:

- 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;

- документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

Турагент вправе передать вышеуказанные документы Заказчику в более поздние сроки в случае заключения Договора менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии согласия Заказчика.

Турагент вправе делегировать выдачу вышеуказанных документов или их части Туроператору при наличии согласия Заказчика и/или туристов.

4.1.3. Принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

4.1.4. Оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

4.1.5. Уведомить о заключении настоящего Договора Туроператора, сформировавшего туристский продукт.

4.1.6. Согласовать с Туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) в соответствии с Листом бронирования.

4.1.7. Передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору.

4.1.8. Предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии) сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

4.1.9. Извещать Заказчика по указанным в Листе бронирования контактными телефонам и (или) средствам электронной связи обо всех известных Турагенту изменениях в содержании туристского продукта.

4.2. Турагент вправе:

4.2.1. Аннулировать бронирование туристского продукта и/или туристских услуг в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору. О принятом решении Турагент уведомляет в разумные сроки Заказчика.

4.2.2. Турагент вправе получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения за реализацию туристских продуктов и оставить их в своем распоряжении в качестве вознаграждения.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. Оплатить туристский продукт (и/или туристские услуги) в соответствии с Договором.

4.3.2. Своевременно предоставить Турагенту сведения и документы, необходимые для исполнения Договора (действительный к моменту осуществления поездки и срока действия визы загранпаспорт, фотографии в требуемом количестве, справку с места работы, справку из банка с выпиской о состоянии счета, нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина РФ, свидетельства о рождении детей, анкеты и другие необходимые документы).

По туристским продуктам внутрироссийских маршрутов (направлений), граждане РФ предоставляют вместо загранпаспортов паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении несовершеннолетнего туриста.

При изменении сведений Заказчик обязан немедленно сообщить об этом Турагенту в письменном виде.

4.3.3. Предоставить Турагенту свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты). Обеспечивать доступность предоставленного телефонного номера, принимать звонки от Турагента и отвечать на них, проверять наличие смс-сообщений и сообщений электронной почты, принимать к сведению и учитывать поступившую по данным каналам связи информацию, подтверждать ее получение.

4.3.4. Довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности воспользоваться туристским продуктом, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания туриста 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 Российской Федерации, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: 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.

4.3.5. До начала путешествия получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются с использованием электронной формы связи, в некоторых случаях, с учетом особенностей туристского продукта - в аэропорту/на вокзале у представителя Туроператора, осмотреть указанные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Турагент сообщает Заказчику о месте получения документов лично, 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 соответствующей информации и/или документов по электронной почте.

4.3.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Турагентом 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.

4.3.7. Информировать Турагента о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг Туроператором и/или третьими лицами, привлеченными Туроператором.

4.3.8. Довести до туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Турагента для совершения туристом путешествия.

4.3.9. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, 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.

4.3.10. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является туристом):

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

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

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- 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.

4.4. Заказчик вправе:

4.4.1. Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором.

4.4.2. Требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.3. Обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда.

4.4.4. Обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

4.4.5. 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.

4.4.6. 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.

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

4.4.8. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является туристом):

- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, 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.

4.5. Ответственность сторон.

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

4.5.2. В силу положений законодательства Российской Федерации Туроператор и Турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

4.5.3. По договору о реализации туристского продукта, заключенному Турагентом, Туроператор является лицом (исполнителем), оказывающим Заказчику (Туристам) услуги туристского продукта. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор обязан возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения своих обязанностей по настоящему Договору. Туроператор отвечает перед Заказчиком (туристами) за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами не установлено, что ответственность перед Заказчиком (туристами) несет третье лицо.

4.5.4. Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей Турагента, в том числе к ответственности Турагента перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение Договора относится: не уведомление Туроператора о заключении Турагентом договора о реализации туристского продукта Туроператора; полное или частичное несоответствие заключаемого с Заказчиком Договора требованиям законодательства и потребительскому запросу туриста; не перечисление или несвоевременное перечисление Туроператору полученных от Заказчика денежных средств за реализованный туристский продукт, не передача или несвоевременная передача Туроператору сведений и документов, необходимых для бронирования и использования Туристом туристского продукта; не передача или несвоевременная передача Туристу документов, необходимых для совершения путешествия. Турагент обязан компенсировать Заказчику убытки, возникшие в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом своих обязанностей по настоящему Договору.

4.5.5. Турагент не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) туроператором либо непосредственно туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Турагента, а также стоимости части услуги, оказанной Турагентом до получения извещения об отказе туристу во въездной визе;
- за отказ туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Турагентом своих обязанностей по настоящему договору;

- за сохранность документов, паспортов, багажа, билетов, кредитных карт туристов на протяжении всей туристической поездки;
- за нарушение туристами правил валютного регулирования и таможенного законодательства РФ, а также страны пребывания;
- если решением властей или ответственных лиц туристу было отказано в возможности полета и/или проживания в забронированной гостинице по причинам: нарушения правопорядка, состояния алкогольного или наркотического опьянения, или нарушения других правил общественного поведения, хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и пр.

4.5.6. Ответственность за срыв и задержку поездки по вине авиаперевозчика, а также по вопросам, связанным с перевозкой туриста и его багажа в соответствии с международными правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, а также действующим законодательством РФ несет перевозчик, за исключением случаев, если туроператор является фрахтовщиком воздушного судна либо его части.

4.5.7. В случае нарушения туристом действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиакомпании, штрафы взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством.

4.5.8. Турагент не несет ответственность за убытки и любой другой ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу туриста, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно любых товаров и услуг, не предусмотренных настоящим договором. Турагент (и/или Туроператор) не несет ответственность за качество дополнительных туристских услуг, приобретаемых Заказчиком самостоятельно во время поездки.

4.5.9. С момента начала путешествия и до момента его окончания турист берет на себя ответственность за выполнение законов и норм поведения страны (места) временного пребывания. При несоблюдении законов и норм поведения турист согласен с тем, что к нему могут быть применены меры пресечения, вплоть до снятия с маршрута, срочной депортации из страны или заключения под стражу. Заказчик согласен с тем, что в этом случае ему не будет возвращена оплата за не предоставленный сервис, и все дополнительные расходы будут произведены за его (Заказчика) счет. Турист несет самостоятельную ответственность (включая уголовную) за все свои действия по законодательству страны пребывания.

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

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

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

V. ПРЕТЕНЗИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

5.2. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Турагенту и (или) Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензии в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

VI. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами.

6.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон. Любые изменения в туристском продукте допускаются по соглашению Сторон.

6.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов. Турагент вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

6.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения 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.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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.

6.5. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Исключительно для целей исполнения Договора Заказчик предоставляет согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов, указанных в Листе бронирования на обработку, использование и передачу (в том числе трансграничную) своих персональных данных и персональных данных лиц, указанных в Листе бронирования, Турагенту/Туроператору и третьим лицам (консульским службам и партнерам Туроператора) для исполнения Договора, в том числе оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы. Турагент обязуется использовать полученные персональные данные туристов исключительно в целях исполнения настоящего Договора, обеспечить безопасность при обработке и хранении персональных данных в соответствии с требованиями ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». В случае, если согласие на обработку персональных данных было отозвано туристом/ами Заказчика, и он не известил об этом Турагента или в случае, если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, то Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки.

7.2. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной стороной от другой стороны информация, сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего договора, листе бронирования, специальных формах на сайте. Каждая из сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

7.3. Турагент информирует Заказчика о возможности обратиться в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», членом которого является Туроператор по следующим реквизитам:

Адрес (местонахождение) организации: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47.

Телефон «Горячая линия»: +7 499 678 12 03.

Электронная почта: secretary@tourpom.ru Сайт: www.tourpom.ru

7.4. Настоящий Договор основан на типовом договоре, утвержденном Приказом Федерального агентства по туризму 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 Минюсте России 30.11.2020 г. № 61166).

Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения к типовому договору внесены с согласия Клиента в порядке п. 5.2, п. 7.4. типового договора и отражены в условиях Договора.

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

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

7.7. Заключая настоящий договор, Заказчик 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», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452, Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. № 162.

VIII. РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТА

Турагент:

Общество с ограниченной ответственностью «Добро пожаловать» (ООО «Добро пожаловать»),

Юридический адрес: 445056, Самарская область, г. Тольятти, ул. Автостроителей, д. 57

Фактический адрес: 445037, Самарская область, г. Тольятти, ул. Юбилейная, д.25, офис 101

ОКВЭД 79.11, ОКАТО 36740000, ОКПО 20968413, ОКОНХ 91620, ОГРН 1036301034197

ИНН 6321029475, КПП 632101001

Р/с 40702810810190009398 в Филиал "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" Банка ВТБ ПАО Г. МОСКВА

К/с 30101810145250000411, БИК 044525411

Тел./факс: (8482) 47-84-84, +79198017090

Е-mail: info@welcomeltd.ru,

Режим работы: пн-пт с 09.00 – 18.00 ч., сб-вс – выходной.

Генеральный директор

ООО «Добро пожаловать»,

Жарикова Т.А.

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Заказчик подтверждает, что получил, в объеме необходимом для совершения путешествия, информацию:

- о потребительских свойствах туристского продукта, в том числе программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения (условной категории, месте нахождения), условиях проживания и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, дополнительных услугах;
- обо всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о климатических, политических и иных особенностях страны временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста;
- о контактных данных принимающей стороны и номерах телефонов для связи с туроператором;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о том, что ответственность за услуги, не входящие в оплаченный туристский продукт, несет лицо, оказавшее такие услуги;
- о правилах заселения/выселения (расчетный час), принятых в отелях (иных средствах проживания), порядке оплаты счетов за дополнительные услуги, оказанные за отдельную плату в стране временного пребывания;
- о том, что турист обязан своевременно (не менее чем за три часа до вылета) прибыть в аэропорт/ на вокзал для регистрации на рейс, прохождения таможенного, паспортного контроля;
- о том, что в случае, если у туриста есть специальные требования к качеству и /или составу туристского продукта, Заказчик обязан уведомить об этом Турагента в письменной форме и отразить их в Договоре;
- о том, что опоздание пассажира на регистрацию рейса по любым причинам, относится к неисполнению тура по вине заказчика;
- о том, что за утрату (кражу) багажа туриста, а также вещей, документов и ценностей турист несет личную ответственность, если эта ответственность не возложена законодательством на третьих лиц;
- о том, что туристы самостоятельно несут ответственность за действительность заграничных паспортов/достоверность иных документов, предоставляемых в консульство (сервисную службу) для получения въездной визы;
- о том, что консульство (посольство) вправе отказать в выдаче/задержать выдачу визы; сервис туроператора по содействию в оформлении визы не предусматривает обязательство выдать туристу визу в страну временного пребывания, так как обязательством туроператора является исключительно передача необходимых документов для оформления визы в соответствующую компетентную организацию в допустимые указанными организациями сроки и оплата сервисных (визовых) сборов; консульство (посольство) вправе запросить дополнительные документы или вызвать туриста на собеседование до принятия решения об оформлении визы;
- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной

- формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
 - о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;
 - о том, что вся необходимая информация о страховании туристов на период пребывания в поездке, а также о случаях, которые не отнесены к числу страховых, содержится по тексту страхового полиса и приложенных к нему правил (условий) страхования страховой компании;
 - условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации;
 - претензии по страховым случаям рассматриваются страховщиком (страховой компанией);
 - об условиях договора перевозки, возврата и обмена билетов, применения тарифов перевозчиков, приведенных в Памятке по стране пребывания/по тексту авиабилета/правил авиаперевозчика;
 - о том, что в случае отказа от услуги авиаперевозки Заказчик обязуется компенсировать расходы, связанные с аннуляцией таких авиабилетов. Если авиаперевозка включена в туристский продукт, то стоимость данной авиаперевозки не выделяется туроператором;
 - о том, что в туристский продукт может быть включена чартерная авиаперевозка, особенностью которой является более низкая (в сравнении с регулярными рейсами) стоимость, отсутствие стабильного расписания вылетов, возможность изменения фрахтователем типа самолета, авиакомпании (перевозчика), аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения;
 - о том, что согласно действующему законодательству, авиаперевозчиком время отправления и прибытия, указанное в билете, расписании или в других документах не гарантируется и не является составным условием договора перевозки, расписание может быть изменено без предупреждения, а перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Возможен перенос сроков вылета самолетов;
 - информация об актуальном времени вылета/аэропорте предоставляется Турагентом за один день до даты начала тура и может быть уточнена в зависимости от информации Туроператора/авиакомпании, информация об актуальном времени обратного вылета предоставляется туроператором (принимающей компанией). Расписание вылетов чартерных рейсов, как правило, дублируется на официальном сайте туроператора;
 - о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
 - о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений);
 - о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи туристу;
 - о порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии;
 - о порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера;
 - о порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

Заказчик осведомлен, что туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт.

При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Турагент

Генеральный директор
ООО «Добро пожаловать»,
Жарикова Т.А.

1. Информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора.

Согласно ст.ст. 17.4, 17.5. Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

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

В случаях неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии 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; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, 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 туристом и (или) иным 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.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности Туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности Туроператора.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных законом документов.

2. Информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.

Согласно «Правил возмещения реального ущерба туристам (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности Туроператора в сфере выездного туризма», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10 августа 2016 г. N 779 лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители.

Под представителями указанных лиц понимаются лица, действующие на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности.

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.

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда Туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению Туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности Туроператора.

До достижения максимального размера фонда, 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) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьей 17.5 Федерального закона.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

В требовании о возмещении денежных средств указывается: 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); номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; общая цена туристского продукта; наименование и реестровый номер Туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба; реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба; информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда).

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: копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; 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; документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов; 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); документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров с учетом следующих положений:

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 вышеуказанного срока, объединение 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 об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им уведомление о принятом решении с указанием причин отказа.

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.

3. Порядок оказания экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Заказчик проинформирован о членстве Туроператора в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ», о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи (эвакуации туриста из страны временного пребывания) за счет средств резервного фонда указанного объединения туроператоров в сфере выездного туризма - и о способах связи с ним: адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47; телефон: +7 (499) 678-12-03; веб-сайт: <http://www.tourpom.ru/>; e-mail: secretary@tourpom.ru.

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» обеспечивает в порядке, установленном Правительством РФ, оказание экстренной помощи туристам, находящимся в стране временного пребывания в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Порядок оказания экстренной помощи регламентирован Правилами оказания экстренной помощи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27 февраля 2013г. №162 (далее – «Правила»).

Согласно п. 5 Правил обращение туриста должно содержать следующую информацию: фамилия, имя и отчество туриста (туристов); адрес места нахождения туриста (туристов); номер договора о реализации туристского продукта и наименование Туроператора (Турагента); контактная информация автора обращения; обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В порядке п. 7 Правил решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение туриста прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его планового окончания. Обращение может быть направлено туристом любым доступным ему способом. Заказчик проинформирован о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Заказчику (туристу). Ассоциация не позднее 24 часов с момента получения обращения туриста принимает решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет туриста о принятом решении. Дополнительная информация о порядке получения туристом экстренной помощи, а также сведения о Туроператорах – членах объединения, органах управления Ассоциацией, документы Ассоциации размещается на вышеуказанном официальном сайте Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ». Положения пунктов 2 и 3 настоящего Приложения к Договору применяются в отношении туристского продукта в сфере выездного туризма.

Турагент

Генеральный директор
ООО «Добро пожаловать»,
Жарикова Т.А.