**Публичный договор-оферта на оказание услуг**

1. **Общие положения**

           Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «Гранд-Экспресс», (Далее —Туроператор) и содержит все существенные условия по оказанию услуг на веб-сайте Туроператора по адресу: [www.grand-travels.ru](http://www.grand-travels.ru) (далее интернет магазин).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

Акцепт — это ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п. 1 ст. 438 ГК РФ). Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг и др.) считается акцептом, согласно п. 3 ст. 438 ГК РФ.

В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Туроператором.

Туроператор сохраняет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор с предварительной их публикацией на сайте.

Настоящий Договор имеет приоритет перед иными документами.

1. **Статус интернет магазина**

      Интернет-магазин предназначен для организации дистанционного способа продажи товаров через сеть интернет.

Сделки Интернет-магазина, регулируются договором о реализации туристского продукта на условиях публичной оферты, размещенным по адресу [www.grand-travels.ru](http://www.grand-travels.ru). Произведя акцепт оферты (т.е. оплату оформленного в Интернет-магазине заказа), Покупатель получает услугу на  условиях Договора о реализации туристского продукта.

Интернет-магазин не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при оформлении заказа.

1. **Статус покупателя**

       Покупателем является гражданин(ка), оформившие заказ в Интернет-магазине на условиях Договора купли-продажи (публичной оферты Интернет-магазина).

Покупатель несет ответственность за достоверность предоставленной при оформлении заказа информации.

Оплата Покупателем оформленного в Интернет-магазине заказа означает полное согласие Покупателя с условиями Договора о реализации туристского продукта (публичной оферты Интернет-магазина) и является датой заключения Договора о реализации туристского продукта между Интернет-магазином и Покупателем.

1. **Доступ к информации о покупателе**

   Информация, предоставленная Покупателем, является конфиденциальной.

Интернет-магазин использует информацию о Покупателе исключительно в целях функционирования интернет-магазина (отправление уведомления Покупателю о выполнении заказа и т.д.) и в случаях, указанных в настоящих Условиях.

1. **Порядок Заключения Договора о реализации туристического продукта**

     При оформлении заказа в Интернет-магазине, Покупатель обязан предоставить о себе правдивую информацию.

Волеизъявление Покупателя осуществляется посредством внесения Покупателем соответствующих данных в форму заказа в Интернет-магазине и осуществлением акцепта публичной оферты Интернет-магазина (т.е. оплаты Покупателем оформленного заказа на условиях Договора о реализации туристского продукта).

Интернет-магазин редактирует информацию о Покупателе только в случаях поступления письменного обращения от Покупателей об изменении предоставленной ранее информации. После акцепта (т.е. после оплаты Покупателем заказа), интернет-магазин и Покупатель принимают на себя обязательства и получают права, изложенные в договоре о реализации туристского продукта  (см. ниже), размещенном на ресурсе интернет-магазина [www.grand-travels.ru](http://www.grand-travels.ru)

**ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

Совершая покупку в Интернет-магазине, клиент соглашается со всеми нижеперечисленными условиями.

ООО«Гранд-Экспресс», в дальнейшем «Туроператор», в лице Ткач Н.Н., с одной стороны и  гражданин (ка), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО) именуемый (ая) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий договор является публичной офертой. В случае принятия условий Настоящего договора (т.е. публичной оферты, гражданин (ка), производящий акцепт оферты, становится Заказчиком. Акцептом является факт оплаты заказа в размере 100% на условиях Настоящего договора. Услуги по настоящему договору оказываются на основании Публичного договора-оферты на оказание услуг.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Туроператор обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по поиску, бронированию, оплате туристского продукта (комплекса туристских услуг по перевозке, размещению и других туристских услуг), предлагаемых в Интернет-магазине по адресу [www.grand-travels.ru](http://www.grand-travels.ru).

1.2 Услуги, входящие в туристский продукт (далее - турпродукт), непосредственно оказываются третьими лицами – туроператором, перевозчиком, средством размещения, страховой организацией и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в турпродукт. Виза оформляется непосредственно посольством (консульством) иностранного государства.

1.3  Информация о туристах – участниках путешествия, условия путешествия, общая цена туристского продукта содержатся в Приложении № 1 к договору.

1.4  Туристский продукт формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении № 2 к договору. Туроператор является лицом, обеспечивающим оказание Туристу услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Туристом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**Туроператор обязуется:**

 Оказать услуги по поиску, бронированию, оплате туристского продукта, передать Заказчику туристские и проездные документы.

2.1.2. В необходимом объеме предоставить Заказчику достоверную информацию о турпродукте, включая информацию о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта. Предоставление данной информации производится наглядным путем (демонстрация информационных каталогов, буклетов, сайтов и иной наглядной информации), в устной и письменной форме.

2.1.3.Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

* о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика;
* о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для 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;
* о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
* об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
* о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
* об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
* 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 Заказчик 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 Заказчика;
* об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
* о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. В целях исполнения указанной обязанности Туроператор, помимо прочего, предоставляет Заказчику cведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.
* о возможности Заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора. **Подписанием договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

**Туроператор вправе:**

Отказаться от исполнения договора в случае неполной или несвоевременной оплаты Заказчиком турпродукта, нарушения Заказчиком порядка оплаты, не предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору, в случае нарушения Заказчиком иных условий настоящего Договора.

Не позднее 14 дней до даты начала путешествия расторгнуть договор в одностороннем порядке по причине недобора минимального количества туристов в группе. При этом Заказчику возвращается денежная сумма, внесенная по настоящему договору.

Производить замену услуг, входящих в турпродукт (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Заказчика.

**Заказчик обязуется:**

* + 1. Произвести своевременную оплату услуг в соответствии **с разделом 3** Договора.
		2. В установленный Туроператором срок, но не позднее \_\_\_ дней до начала поездки, предоставить комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке и в настоящем договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. По требованию Туроператора Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.
		3. Предоставить Туроператору точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую Туроператору для оперативной связи с Заказчиком.
		4. Заблаговременно письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:
* различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
* имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
* ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами;
* иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;
* необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

При отказе в выдаче въездной визы посольством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются неоказанными по вине Заказчика.

1. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Заказчика от исполнения договора с применением последствий п.5.4. договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока.
2. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). **Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Туроператору наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки**.
3. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
4. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
5. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.
6. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.
7. Незамедлительно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.
8. Ознакомить указанных в договоре и Заявке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Заказчику, в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

**Заказчик вправе:**

* 1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Туроператором в соответствии с п. 2.1.2. договора.
	2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Туроператору, который является исполнителем и непосредственно оказывает Заказчику и (или) иному заказчику услуги по договору, фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.
	3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
	4. Получить обеспечение экстренной помощи в соответствии с законодательством РФ за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
	5. Заказчик при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на:
* свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;
* обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
* содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временно пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
* беспрепятственный доступ к средствам связи;
* добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Заказчика при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (Туроператором) своих обязательств по настоящему договору.

2.4.6 Заказчик имеет право:

* получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров,
* получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в [Приложении 2](#P404) к Договору, за оказанием туристам экстренной помощи;

* 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.
* обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.

**3. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

      Общая цена турпродукта указывается в Листе Бронирования - подтверждения, который турист распечатывает самостоятельно из личного кабинета, после подтверждения тура.

Полная оплата общей цены турпродукта должна быть произведена Заказчиком не позднее 24-х часов с момента бронирования в Интернет магазине Туроператора.

Оплата Заказчиком услуг Туроператора производится путем внесения Заказчиком денежных любым способом, выбранным в Интернет-магазине.

В случае непредвиденного роста транспортных тарифов, либо при наступлении иных обстоятельств, объективно влияющих на стоимость турпродукта, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты турпродукта, но до начала путешествия, Туроператор вправе произвести перерасчет стоимости турпродукта с доплатой Заказчиком возникшей разницы в цене. Заказчик, не согласившийся с наступившими изменениями цены Договора, вправе расторгнуть Договор при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов.

**4. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, порядок и сроки предъявления Туристом и (или) Заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат Заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии устанавливаются Приложением №2 к настоящему Договору.

Основанием для выплаты страховщиком страхового  возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты гарантом денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору, если это является существенным нарушением условий настоящего договора.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

5.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.

5.2. Туроператор не несет ответственности перед Туристом и (или) Заказчиком и не возмещает убытки возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора. В этом случае, ответственность перед Туристом несет Заказчик;

- вследствие отсутствия у Туристов информации, предоставленной Туроператором Заказчику по настоящему договору;

- в случае если Турист не сможет воспользоваться турпродуктом или отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, российских или зарубежных иммиграционных служб, в том числе по причине отказа посольства (консульства) иностранного государства в выдаче въездной визы Туристу либо просрочке ее выдаче, либо действий иных официальных органов или властей России или зарубежных стран;

-  вследствие депортации Туриста в связи с принятием решения компетентным органом власти страны временного пребывания;

- вследствие отсутствия у Туриста необходимых документов (заграничных паспортов, разрешений, согласований, виз, согласия родителя (ей) на выезд ребенка);

- вследствие несоблюдения Туристом медицинских требований въезда в страну временного пребывания;

- вследствие  отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

- вследствие ограничения права Туриста на выезд из РФ компетентными органами;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Туриста в период поездки;

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

- в случае неявки или опоздания Туриста на регистрацию авиарейса либо к месту отправления иного транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав турпродукта (трансфера, экскурсии, круиза).

5.3.  При отказе Туристу в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Туристом в связи с этим,производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования  риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»).

В случае отсутствия такого страхования Турист и (или) Заказчик самостоятельно несут расходы,  возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки её выдачи.

5.4. Туроператор не несет ответственности за последствия самостоятельного изменения или дополнения  Туристом и (или) Заказчиком услуг, входящих в турпродукт (перевозки, питания, экскурсионной программы, трансферов и прочих услуг входящих в состав турпродукта) и не возмещает понесенные убытки.

За убытки, причиненные Туристу вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя гражданина - является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

5.5. Туроператор освобождается от ответственности по настоящему договору в случае неоплаты или неполной оплаты Заказчиком стоимости услуг по настоящему договору.

**5.6.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

**5.6.1.** О наступлении (и прекращении) указанных в пункте настоящего договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему договору. Срок исполнения обязательств сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной.

**5.6.2.** Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

**5.6.3.**  При наступлении указанных обстоятельств Стороны вправе в судебном порядке потребовать расторжения договора.

**6. СТРАХОВАНИЕ**

Турист вправе застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие отмены путешествия или невозможности совершить поездку, в том числе по причине отказа консульством (посольством) иностранного государства в выдаче въездной визы или просрочки в её выдачи (страхование «от невыезда»).

**7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его публикации на сайте [www.grand-travels.ru](http://www.grand-travels.ru) и действует до окончания путешествия. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут:

-  по соглашению сторон;

- по инициативе одной из сторон при соблюдении условий досрочного расторжения договора и возмещения убытков, предусмотренных настоящим Договором;

- при существенном нарушении Сторонами обязательств по Договору;

- при существенном изменении обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора;

- по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.

7.2. В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика, отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от забронированного и подтвержденного турпродукта, Заказчик обязан оплатить Туроператору фактически понесенные им расходы по исполнению настоящего Договора. Размеры штрафов взимаемых с Заказчика, содержатся в Приложении № 2 к договору.

7.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

7.4. Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму расходов, понесенных им при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Заказчиком Туроператору.

**8. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

* 1. В случае возникновения между Туроператором и Заказчиком разногласий по настоящему Договору Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.
	2. Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.
	3. Если разногласия между Туроператором и Заказчиком или Туристом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Суде общей юрисдикции города Москвы с применением законодательства РФ.
	4. Претензии к качеству турпродукта предъявляются Заказчиком или Туристом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия настоящего договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. К претензии прилагаются: копия настоящего договора и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком турпродукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по настоящему договору.
	5. При наличии каких-либо замечаний у Туриста относительно качества и (или) состава турпродукта, Туристу рекомендуется незамедлительно (не позднее 48 часов с момента возникновения таких замечаний) обратиться в офис Туроператора или к представителю принимающей стороны для решения вопросов на месте.

**9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

* 1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу.
	2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Договор со всеми приложениями к нему, признается правомерно заключенным путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная Заказчиком (Туроператором) информация признается направленной надлежащим образом, в случае, если она поступила посредством связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего договора. Каждая из сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерно доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь – оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему. Туроператор вправе (но не обязано) осуществлять заключение (изменение) договора с Заказчиком использованием электронной формы связи (в этом случае адрес электронной почты Заказчика признается аналогом его собственноручной подписи) или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи.
	3. **Перед подписанием договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 2.1.2 настоящего договора, а также с информацией:**
* о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
* о необходимости согласия родителей на выезд несовершеннолетнего туриста, а также свидетельства о рождении или другого документа, подтверждающего родство родителей с ребенком;
* о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
* о том, что Туроператор не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
* о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества;
* об условиях договора перевозки, об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и обмена билетов;
* о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Заказчика провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка Заказчика;
* об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
* о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля. Условия договора не предусматривают вселение Заказчика в номер средства размещения немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из средства размещения. Время заселения\выселения в\из номера средства размещения устанавливается каждым средством размещения самостоятельно с учетом принятого в его стране\регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов до 16 часов местного времени;
* о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе **о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта**; **о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана,** **о требованиях, предъявляемых к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;**
* о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
* об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
* об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
* о том, что в непосредственной близости от средства размещения 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 указные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора и оно ответственности по данным обстоятельствам не несет.
* о правилах поведения во время туристической поездки;
* о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
* о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
* о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;
* об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
* о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя, в случае если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (экстремальные виды туризма, походы, сплавы);
* о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба Заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности достиг максимального размера;
* о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
* о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
* 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
* об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, 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, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика
* о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований
	1. Заказчик предупрежден о том, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Такая замена находится вне сферы контроля Туроператора в то время, как Заказчик имеет право предъявить туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством туристского продукта.
	2. **Заказчику рекомендуется (за день до вылета) уточнить у Туроператора время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.**
	3. **Туроператор настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).**
	4. Если Заказчик не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Заказчик должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Заказчик не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Заказчика. Отказ Заказчика от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Заказчиком условий договора воздушной перевозки пассажира.
	5. При заключении договора Заказчик ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Заказчика и по его требованию.
	6. Заказчик, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Клиент сообщил при заключении или в ходе исполнения договора.

Заказчик обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему. При заключении договора Заказчик подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Заказчик обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Заказчика соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

Обработка персональных данных осуществляется Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Заказчик проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Заказчик согласен с тем, что Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу. Заказчик согласен на трансграничную обработку его персональных данных.

Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Туроператору и поставщикам услуг. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Заказчиком заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

Заказчику разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Адреса и паспортные данные Заказчика и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

Согласие на обработку персональных данных подтверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО , подпись)

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРОПЕРАТОР:**ООО «Гранд-Экспресс»Юридический адрес: 107078, г. Москва, м. Красные Ворота, Орликов переулок, д. 4, Почтовый адрес: 107078, г. Москва, м. Красные Ворота, Орликов переулок, д. 4 **ИНН:**  7708711967**КПП:** 770801001Банковские реквизиты:**р/с:** **40702810701400010583****к/с:** **30101810200000000593****АО «АЛЬФА-БАНК» г.Москва****БИК:** **044525593**Генеральный директорООО «Гранд-Экспресс»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Ткач Н.Н. | **ТУРИСТ:**Ф.И.О.(полностью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспорт РФ (номер, серия, кем выдан, дата выдачи) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес регистрации и места жительства:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Электронный адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись   |

Приложение №2

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.20\_\_\_\_\_ г.

Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | Общество с ограниченной ответственностью «Гранд-Экспресс» |
| Сокращенное наименование | ООО «Гранд-Экспресс» |
| Адрес (место нахождения) | 107078, Москва ,Орликов пер. дом 4  |
| Почтовый адрес | 107078, Москва, Орликов пер. дом 4 |
| Реестровый номер | РТО 013726 |
| Телефон/факс | +7(495)651-93-54 |
| Электронная почта/Сайт | tunis@grand-travels.ru/ www.grand-travels.ru |
| Режим работы | C 10:00-18:00 |

2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид финансового обеспечения ответственности туроператора | Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта №0002114-0849609/19ГОТП от 01/11/2019 |
| Размер финансового обеспечения | 50000000 |
| Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии | 01/11/2019 по 15/01/2021 |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора | ООО "Страховая Компания "Согласие" |
| Адрес (местонахождение) | 129110,г Москва, Мещанский р-н, ул.Гиляровского, д 42 |
| Почтовый адрес | 129110 г.Москва, ул. Гиляровского ,д.50а, д. 42 |
| Сайт | https://www.soglasie.ru |
| Электронная почта | https://www.soglasie.ru |

3. Сведения об объединении Туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование объединения | Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ" |
| Адрес (местонахождение) организации | 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47 |
| Телефон "Горячая линия" | +7 (499) 678-12-03 |
| Электронная почта/Сайт | Эл. почта: secretary@tourpom.ruСайт: www.tourpom.ru |

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

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Заказчика (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. **Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт 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.**

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.

В случаях неисполнения Туроператором обязательств по Договору перед Заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, не предусмотренных ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Заказчика (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

**СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ОБРАЩЕНИЯ ТУРИСТА В ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА О ВОЗМЕЩЕНИИ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора (далее – фонд) (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители.

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 факта 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, указанного в [статье 11.6](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200320&rnd=228224.2010316145&dst=579&fld=134) Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», 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](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200320&rnd=228224.1017818647&dst=631&fld=134) Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в [статье 11.6](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200320&rnd=228224.285912459&dst=579&fld=134) Федерального закона, 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 или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора.

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.

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Содержание требования, а также перечень документов, предъявляемых туристом и (или) иным заказчиком, утвержден в «Правилах возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма», утв. Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 779.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано 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.

В случае если требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде.

**СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ**

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

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

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в  гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

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 (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.  Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.  Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

 (Ф.И.О.) (подпись) (дата)

Приложение №3

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, уведомлен Туроператором о том, что в мою пользу может быть заключен договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной мне на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства РФ и страны временного пребывания.

Мне разъяснено и понятно, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания буду нести самостоятельно, а расходы на возвращение тела (останков) понесут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Я проинформирован 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 в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

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

Мне разъяснено и понятно, что в случае необходимости получения медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу необходимо предъявить договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщить его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

Турист:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | «\_\_» |  |
| (ФИО) |  | (подпись) |  |  | (дата) |

\*Ф.И.О., подпись и дата ставится каждым туристом, указанным в настоящем договоре.