**ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА №**



Место заключения договора:

Дата заключения договора:

Действующее по поручению туроператора Общество с ограниченной ответственностью "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" на основании Договора \_\_\_\_\_\_\_\_**Общество с ограниченной ответственностью «Инфофлот Москва»** (ООО «Инфофлот Москва»), юридический адрес: 107140, г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, 4 этаж, оф. 04-15; адрес в интернете: [www.infoflot.com,](http://www.infoflot.com/) www.sea-cruise.ru; адрес электронной почты: [main@infoflot.com,](mailto:main@infoflot.com) именуемое в дальнейшем **«Турагент»**, в лице Генерального директора Михайловского А.Ю., действующего на основании Устава, с одной стороны, и именуемый в дальнейшем **«Заказчик туристского продукта» («Заказчик») и/или «Турист»\***,

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик | Реквизиты |
|  |  |

с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем.

* В случае, если Заказчик действует в интересах и в пользу третьих лиц (далее – Туристы), то список этих лиц приводится в п.2 Раздела XIV настоящего договора. Заказчик гарантирует, что в интересах и в пользу этих лиц он действует на законном основании.

Настоящий Договор о реализации турпродукта (далее – Договор) регулируют отношения реализации турпродукта, заключенному между Турагентом и Заказчиком. Заключением договора о реализации турпродукта Заказчик подтверждает свое полное и безоговорочное согласие с Договором в редакции, действующей на момент его заключения. Заключением договора о реализации турпродукта является момент его подписания (при оформлении договора в офисе продаж Турагента), либо момент [совершения Заказчиком оплаты за тур по договору о реализации турпродукта, если договор оформляется через сайт Турагента www.infoflot.com.](http://www.infoflot.com/) Редакция действующего Договора размещается на сайте Турагента [www.infoflot.com](http://www.infoflot.com/) в личном кабинете Заказчика. При заключении договора о реализации турпродукта в офисах Турагента Договор передается Заказчику. Заключая договор о реализации турпродукта через Личный кабинет Заказчика на сайте Турагента [www.infoflot.com](http://www.infoflot.com/) , Заказчик подтверждает, что ознакомился с условиями настоящего Договора, принимает их полностью и безоговорочно и обязуется исполнять.

# Раздел I. Основные понятия, используемые в Договоре

**Туристская путевка** – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности; **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;

**туроператорская деятельность**– деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее –

# туроператор);

**турагентская деятельность**– деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – **турагент**);

**заказчик**– заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

**реализация туристского продукта**– деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

**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.

# Раздел II. Предмет Договора

* 1. Турагент принимает на себя обязательство произвести бронирование у туроператора выбранного Заказчиком туристского продукта – комплекса услуг (далее – Услуги, Тур, Турпродукт), а Заказчик обязуется его принять и оплатить, а в случае, если Заказчик действует в интересах и в пользу третьих лиц – также передать поименованным в Договоре лицам все полученные от Турагента документы/их надлежащим образом удостоверенные копии, устную и письменную информацию, необходимые для реализации права пользования туристским продуктом, а также полученную от Турагента дополнительную полезную информацию и рекомендации.

Заказчик обязан ознакомить потребителя услуг – Туриста, в случае, если он заключил настоящий Договор в пользу третьего лица, с содержанием Договора, а также со всей информацией, предоставленной Турагентом. За это он несет самостоятельную персональную ответственность.

* 1. Условия путешествия и общая цена Туристского продукта указываются в Разделе XIV Договора.

# Раздел III. Информирование туриста

* 1. Заказчику перед заключением настоящего Договора была предоставлена необходимая и достаточная информация об услугах, обеспечивающая возможность правильного выбора туристского продукта.

Заказчик подтверждает факт получения от Турагента такой информации, а именно, в виде письменных памяток, инструкций, посредством включения соответствующей [информации в Договор и/или в устной форме Заказчику либо путем размещения информации на сайте Турагента www.infoflot.com](http://www.infoflot.com/) были сообщены следующие сведения:

* о потребительских свойствах и сроках предоставления Услуг; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Туриста; о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах;
* о недопустимости самовольного изменения туристом программы тура;
* об особенностях оказания туристских услуг, входящих в приобретенный тур;
* при приобретении билетов на любые виды транспорта с целью осуществления переезда к месту отправления в путешествие и обратно, Туристам рекомендуется предусмотреть запас времени для пересадки равный трем-четырем часам;
* о том, что опоздание Туриста (не только при первичной посадке, но и посадки на остановках и пересадочных пунктах в течение тура) по любым причинам считается отказом от услуг по собственной инициативе;
* о том, что ни Турагент, ни Туроператор не несут ответственности за услуги, не являющиеся предметом настоящего договора, не включенные в состав оплаченного турпродукта и не возмещают их стоимость и другой ущерб, причиненный вследствие приобретения этих услуг и/или их использования, их непредоставления полностью или в

части, несоответствия качеству и объему и т. д.;

* об условиях применения тарифов перевозчиков, об условиях возврата стоимости авиабилета, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
* о правилах заселения/выселения (заезда/выезда), поведения, принятых в отелях и/или в иных местах и средствах размещения и/или пребывания;
* о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки;
* о содержании «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452;

для зарубежных туров:

* о правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из нее, в том числе о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну временного пребывания; об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о наличии инфекционных и паразитарных заболеваний и о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о требованиях и правилах, в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания; об особенностях путешествия;
* об особенностях российского законодательства и требований страны временного пребывания, регламентирующих оформление документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, а также необходимых для выезда за границу, получения въездных виз и въезда в страну временного пребывания;
* о требованиях законодательства РФ, регламентирующего выезд за границу несовершеннолетних граждан РФ;
* об обязательном страховании лиц, выезжающих за границу, а также 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, невозможностью выезда за границу и пр.;
* о необходимости самостоятельной оплаты туристом 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 туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.

Заказчику разъяснена необходимость заказа услуг по страхованию медицинских расходов во время пребывания туристов за рубежом, рекомендовано воспользоваться услугами по страхованию рисков, связанных с невозможностью совершить забронированную поездку, сохранности багажа, доведена до сведения информация о прочих возможностях страхования рисков.

Заказчик предупрежден о последствиях, связанных с отказом от приобретения рекомендованных страховых продуктов.

Оформление обязательного и добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, туристов, осуществляется за их счет на весь период предоставления комплекса туристских услуг.

* 1. Заказчик (турист) обязан:

# Раздел IV. Права и обязанности, ответственность сторон Права и обязанности Туриста

* ознакомиться со всеми условиями тура (маршрут, программа пребывания, средства размещения, категории кают, питание, культурно-развлекательная и экскурсионная программа, программа оздоровительных мероприятий и иные услуги), памяткой туриста, инструкциями по обеспечению безопасности реализации маршрута (потребления услуг), правилами поведения на маршруте (оказания услуг), в том числе в стране (месте) пребывания, а также условиями страхования; согласие с условиями путешествия подтверждается подписью Заказчиком настоящего договора;
* при заключении Договора в офисе Турагента либо путем заключения настоящего Договора через Личный кабинет Заказчика на сайте Турагента. После ознакомления с информацией в соответствии с п. 4 настоящего Договора, ЗАКАЗЧИК обязан проинформировать об указанных условиях, правилах и сведениях сопровождающих его лиц, а в случае приобретения туристского продукта для других лиц также ознакомить их с условиями настоящего Договора о реализации турпродукта и вышеназванной информацией;
* за сутки до начала путешествия осведомиться у Турагента, а для зарубежных туров - также за сутки до конца путешествия - у Турагента или представителя принимающей организации, о возможных изменениях, связанных со временем отбытия, а также иных изменениях в программе пребывания;
* самостоятельно заблаговременно прибыть к месту отправления в путешествие, имея при себе все необходимые документы для совершения тура;
* соблюдать правила и условия совершения путешествия, в частности, соблюдать правила въезда, выезда и проживания в странах транзитного проезда и временного пребывания, соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания;
* соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
* своевременно предоставить полную и достоверную информацию, все документы, необходимые для организации путешествия, сообщить об обстоятельствах, препятствующих путешествию (в том числе, о беременности, состоянии здоровья и т. п.), оформлению документов, получению въездной визы;
* сделать необходимые профилактические прививки в соответствии с международными медицинскими требованиями при намерении совершить путешествие в страну с повышенным риском подвергнуться инфекционным заболеваниям;
* получить в установленные время и месте все необходимые для совершения тура документы;
* в случае выезда за границу иметь при себе действующий заграничный паспорт, туристскую путевку, иные необходимые документы, позволяющие осуществить выезд за пределы РФ;
* в случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик обязуется обеспечить явку туристов Заказчика на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания; Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристами Заказчика документов;
* в случае обнаружения во время путешествия ненадлежащего исполнения или неисполнения заказанных Услуг, без неоправданной задержки уведомить об этом Турагента и/или Туроператора для своевременного принятия ими возможных мер.
  1. Турист имеет право:
* получать полную и достоверную информацию о туре, маршруте и сроках проведения тура, условиях проживания (категории каюты), питании, культурно- развлекательной и экскурсионной программах, программе оздоровительных мероприятий, инструкции по обеспечению безопасности реализации маршрута (потребления услуг), памяткой туристу, правилами поведения на маршруте (оказания услуг), в том числе в стране (месте) пребывания, а также условиями страхования. Такая информация может быть получена Заказчиком в офисах Турагента либо на сайте Турагента www.infoflot.com;
* в случае невыполнения условий Договора Турагентом или Туроператором предъявлять требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* на получение оплаченных Услуг надлежащего качества и объема;
* на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной

безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества,беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи в рамках оплаченной страховки, беспрепятственный доступ к средствам связи; на содействие органов власти страны временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи в соответствии с международными соглашениями и местными законами.

* иные права, предусмотренные ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
  1. Турист, опоздавший к отправке транспортных средств, несет все связанные с данным фактом расходы самостоятельно.
  2. Компенсация стоимости заказанных, но не востребованных туристом по его инициативе и/или вине услуг не производится.
  3. В случае вынужденного прерывания туристом путешествия по независящим от Турагента либо туроператора причинам, никакая компенсация не производится.
  4. Турагент обязан:

# Права и обязанности Турагента

* предоставить ЗАКАЗЧИКУ посредством консультаций в офисах Турагента или размещения информации на сайте Турагента [www.infoflot.comполную](http://www.infoflot.comполную/) и достоверную информацию о туре, маршруте и сроках проведения тура, условиях проживания (категории каюты), питании, культурно-развлекательной и экскурсионной программах, программе оздоровительных мероприятий, инструкции по обеспечению безопасности реализации маршрута (потребления услуг), правилами поведения на маршруте (оказания услуг), в том числе в стране (месте) пребывания, а также условиями страхования;
* предоставить Заказчику по его требованию информацию о существенных условиях, заключенный между Туроператором и Турагентом;
* согласовать с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) на основании запроса Заказчика;
* передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом;
* уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего туристский продукт;
* выдать туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
* выдать Заказчику, приобретающему у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Заказчиком.
* не позднее, чем за 24 часа до начала тура передать Заказчику/Туристу комплект документов, подтверждающих право Туриста на заказанные Услуги. С согласия Заказчика Турагент вправе передать указанный комплект документов либо в своем офисе, не позднее окончания дня, предшествующего дню начала путешествия, или передать непосредственно туристам в пункте / месте отправления за необходимое время. Обязанность по передаче документов возникает у Турагента только после произведения полной оплаты Туристского продукта;
* информировать туриста об изменениях туристского продукта, внесенных туроператором с момента бронирования и оплаты тура и до его начала;

Для исполнения принятых на себя обязательств по информированию Туриста, Турагент использует контактную информацию, указанную в настоящем договоре.

* 1. Турагент вправе:
* без выплаты какой-либо компенсации расторгнуть настоящий договор и аннулировать произведенное бронирование в случае неоплаты туристского продукта в сроки, предусмотренные настоящим договором, возвратив стоимость туристского продукта с учетом удержаний, предусмотренных законом и/или настоящим договором, в течение десяти банковских дней.

# Раздел V. Информация о правах и ответственности Турагента и Туроператора

* 1. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору надлежащим образом исполнить свои обязательства по предоставлению Услуг, за Туроператом сохраняется право на замену части комплекса услуг (в том числе, замену одного средства размещения другим, одной экскурсионной услуги другой и т. п.) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса.
  2. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за изменения в программе и расписании тура, вызванные погодными условиями, в связи с возникновением обстоятельств непреодолимой силы, а также за несоответствие туристского продукта ожиданиям туриста.
  3. В соответствии с положениями статей 100 и 103 Воздушного Кодекса Российской Федерации ответственность за перевозку пассажиров несет перевозчик. Ни турагент, ни туроператор, не отвечают за отмену, перенос или задержку рейса, изменения движения транспорта, повлекшие за собой нарушения программы поездки. В этих случаях ответственность перед туристом несут перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.
  4. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за ущерб, причиненный Туристу вследствие несоответствия действительности описаний городов, отелей, теплоходов и проч. в каталогах и на сайтах Компании; эта информация является приблизительной и постоянно изменяется.
  5. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств страховыми компаниями.

# Раздел VI. Содействие в оформлении визы

* 1. Содействие в оформлении визы является услугой по подаче документов в посольства или консульства иностранных государств.
  2. Описание услуги:
* услуга является дополнительной и оплачивается отдельно;
* Туроператор или Турагент обязуются передать представленные Туристом документы, оплатить консульский сбор, получить документы после их рассмотрения и передать Туристу;
* ни Туроператор, ни Турагент не несут ответственности за решение о выдаче или об отказе в выдаче визы, принимаемое посольством или консульством иностранного государства.

# Раздел VII. Цена туристского продукта. Порядок расчетов

* 1. Туристский продукт должен быть полностью оплачен не позднее, чем за 30 дней до начала путешествия, если иной порядок и срок оплаты не определены настоящим договором и счетом при оплате договора, заключенного через Личный кабинет Заказчика на сайте Турагента.
  2. Стоимость туристского продукта, выраженная в иностранной валюте, подлежит указанию в Договоре и оплате в российских рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте. Стоимость туристского продукта в рублях определяется по курсу соответствующей валюты, устанавливаемому туроператором на дату платежа. Указанная в Договоре в момент его заключения стоимость туристского продукта является окончательной в случае единовременной оплаты тура в полном объеме. При оплате стоимости туристского продукта не в полном объеме (внесении предоплаты), указанная в Договоре в момент его заключения стоимость тура является предварительной, окончательная цена туристского продукта определяется в момент произведения полной оплаты стоимости туристского продукта (окончательного расчета). Для целей определения размера оплаченной Заказчиком части стоимости туристского продукта, цена которого выражена в иностранной валюте, внесенная Заказчиком предоплата в российских рублях учитывается как эквивалент суммы в иностранной валюте. Заказчик вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо, как физическое, так и юридическое. При оплате третьим лицом в назначении платежа должны быть указаны Ф.И.О. физического лица/полное наименование юридического лица Заказчика и номер счета на оплату.
  3. Конкретные этапы и сроки оплаты туристского продукта устанавливаются в Разделе XIV Договора.

# Раздел VIII.

**Информация о порядке и сроках предъявления, рассмотрения и урегулирования претензий, предъявления требований о выплате страхового возмещения по**

**договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма, об оказании экстренной помощи туристам за рубежом**

* 1. Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта только в отношении обязанностей Турагента.
  2. Претензии в связи с нарушением Турагентом своих обязанностей предъявляются Заказчиком Турагенту в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации
  3. Претензии по качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.
  4. Во время путешествия, претензии в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением заказанных Услуг доводятся Туристом, без неоправданной задержки, до сведения Турагента и/или Туроператора, которые принимают все возможные меры для разрешения спорной/конфликтной ситуации.
  5. Стороны будут считать претензию Туриста о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении Услуги удовлетворенной, если Туристу на основании его жалобы взамен Услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена альтернативная услуга, и Турист ею воспользовался. В этом случае Услуга в рамках настоящего Договора признается Сторонами исполненной надлежащим образом.
  6. Турист праве предъявить к организации, застраховавшей ответственность туроператора, письменное требование о выплате страхового возмещения/уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи

4.1 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", с приложением всех необходимых документов, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности. Порядок и сроки предъявления требования о выплате страхового возмещения/уплате денежной суммы по банковской гарантии определены ст.ст. 17.4, 17.5 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

* 1. В случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера Турист вправе предъявить требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора. Порядок и сроки предъявления требования определены Постановлением Правительства РФ от 10.10.2016 №779 "Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма". Туристу, находящемуся в стране временного пребывания (вне пределов РФ), в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, оказывается экстренная помощь, порядок оказания которой определен Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.02.2013 №162 "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда".

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Правила оказания экстренной помощи не распространяются на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации 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).

Зкстренную помощь туристу оказывает безвозмездно объединение туроператоров 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: 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); 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; доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; обеспечение хранения багажа.

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.

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.

Правила об оказании экстренной помощи не распространяются на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

# Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»»

Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, офис 424 Телефоны: +7 (499) 678-12-03, 8-800-100-41-94

[Сайт: www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru/) Электронная почта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

# Телефон «Горячей линии»: 8-800-100-41-94.

**Раздел IX. Условия, порядок и последствия расторжения Договора**

* 1. Каждая из Сторон вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор при условии оплаты другой Стороне фактически понесенных ею расходов, связанных с исполнением своих договорных обязательств.
  2. Отказ от тура – расторжение договора по инициативе Заказчика – принимается только в письменном виде, при этом Заказчик обязан вернуть все выписанные ему документы, после чего тур будет официально аннулирован с учетом остальных условий и положений настоящего Договора.
  3. В случае неоплаты туристского продукта в сроки, предусмотренные настоящим договором, Турагент вправе без выплаты какой-либо компенсации расторгнуть настоящий договор, возвратив в течение десяти банковских дней стоимость туристского продукта, произведя предусмотренные законом и/или настоящим договором удержания.
  4. Если до начала путешествия возникли обстоятельства, подтвержденные соответствующими решениями федеральных органов государственной власти и свидетельствующие о возникновении в стране временного пребывания Туриста угрозы его безопасности, то Турагент или Турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения или изменения настоящего Договора. Возврат денежных средств по данным обстоятельствам производится на основании решения суда или по достижению взаимного согласия всех вовлеченных в этот процесс лиц.
  5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили

при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств Туроператор/Турагент возвращает Туристу полученные от него в оплату Услуг денежные средства, за вычетом сумм расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

* 1. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости Туристского продукта, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего договора, либо как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных законодательством Российской Федерации.
  2. Расходы, связанные с досрочным прекращением путешествия Туриста – расторжением Договора – по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов, компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба осуществляются Туристом за его счет.

# Раздел X. Прочие условия

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон(форс-мажор).

# Раздел XI. Ответственность при предоставлении и обработке персональных данных

Заказчик подтверждает свое согласие Турагенту осуществлять обработку персональных данных своих и Туриста(ов) (получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных), в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, и гарантирует, что имеет на это писменное согласие Туриста(ов)(или полномочий законного представителя частично дееспособного или недееспособного туриста) на вышеуказанные действия, связанные с обработкой персональных данных в указанных выше целях и законные основания для действия в его(их) интересе. Заказчик несет полную персональную ответственность за несоответствие данного заявления действительности. Турагент обрабатывает персональные данные на бумажном и электронном носителях с возможным использованием смешанной обработки: автоматизированной и неавтоматизированной. Заказчик уведомлен, что Турагент вправе обрабатывать персональные данные субъектов персональных до момента получения Турагентом письменного отзыва согласия этих лиц на обработку персональных данных (далее - отзыв согласия). С момента получения отзыва согласия, Турагент уполномочен уничтожить персональные данные в предусмотренные Федеральным Законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» сроки. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению Турагентом по достижении цели обработки, если только субъектом персональных данных не дано согласие на обработку персональных данных для иной цели обработки. Заказчик уведомлен, что Турагент не вправе распространять информацию о персональных данных третьим лицам, за исключением случаев, когда такая передача необходима для исполнения Турагентом обязательств перед субъектами персональных данных в целях указанных в настоящем пункте, а также других случаях, предусмотренных действующим законодательством о персональных данных.Заказчик обязуется довести данную информацию до сведения туристов, в пользу которых заключается Договор о реализации турпродукта.

* 1. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный несоответствием действительности сделанного им заявления. Под ущербом, в контексте данного пункта, Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом на основании решений официальных российских ведомств.

# Раздел XII. Контактная информация для связи с Туристом

***Адрес, телефон личный, рабочий, электронная почта, скайп и т.д.***

Настоящим даю свое согласие на получение рекламно-информационных материалов от круизной компании «Инфофлот» посредством

СМС номер:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Подпись Заказчика: |
|  |
|  |

Электронной почты e-mail:

Почтового отправления адрес:

# Раздел XIII. Срок действия Договора

* 1. Договор о реализации турпродукта заключается посредством Личного кабинета Заказчика на сайте Турагента [www.infoflot.com](http://www.infoflot.com/) либо в офисе Турагента. Моментом заключения договора о реализации турпродукта является: его подписание сторонами (Заказчиком и Турагентом), когда договор заключается в офисах продаж Турагента либо совершение Заказчиком оплаты по Договору, когда договор о реализации турпродукта заключается через Личный кабинет Заказчика на сайте Турагента [www.infoflot.com](http://www.infoflot.com/) . В случае заключения договора о реализации турпродукта через Личный кабинет Заказчика на сайте Турагента [www.infoflot.com,](http://www.infoflot.com/) Заказчик бронирует и оплачивает тур через свой Личный кабинет, зарегистрированный Заказчиком на сайте [www.infoflot.com.](http://www.infoflot.com/) Совершением оплаты тура Заказчик подтверждает свое полное согласие с условиями действующей редакции настоящего Договора о реализации турпродукта на дату оплаты.Заказчик может самостоятельно сохранить в электронной форме и направить на свой электронный адрес и/или распечатать договор о реализации турпродукта из своего Личного кабинета на сайте [www.infoflot.com.](http://www.infoflot.com/) Совершение оплаты за тур через Личный кабинет Заказчика на сайте [www.infoflot.comявляется](http://www.infoflot.comявляется/) полным подтверждением заключения договора о реализации турпродукта между Турагентом и Заказчиком. При заключении Договора через Личный кабинет на сайте Турагента [www.infoflot.com](http://www.infoflot.com/) с Заказчиком – юридическим лицом последующий двухсторонний обмен оригиналами настоящего Договора обязателен. После получения полной оплаты за тур Турагент включает Заказчика или туристов, указанных Заказчиком, в путевку и посадочный талон (при необходимости) на соответствующий рейс теплохода. Путевка (посадочный талон) оформляются в офисе продаж или в личном кабинете Заказчика. При оформлении договора в личном кабинете на сайте [www.infoflot.com,](http://www.infoflot.com/) ЗАКАЗЧИК должен распечатать или сохранить в электронной форме Договор и путевку (посадочный талон) для его предъявления на контроль при посадке на борт теплохода. В случае, если Заказчик приобретает тур для туристов, Заказчик обязан ознакомить туристов с условиями договора о реализации турпродукта, а также передать им путевку (посадочный талон). Путевки оформляются Турагентом (Туроператором) после полной оплаты тура. Туристы могут получить путевки до начала тура в офисах продаж Турагента или на борту теплохода.
  2. Договор вступает в силу со дня заключения Договора о реализации турпродукта и действуют до окончания срока действия тура, а в части осуществления взаимных расчетов между сторонами – до полного их завершения. Договор о реализации турпродукта составляется на русском языке в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу - по одному для каждой из Сторон.

# Раздел XIV. Существенные условия тура, предоставления услуг туроператором

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер и дата ЗАКАЗА УСЛУГ:** |  | **Дата подтверждения:** |  |

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ СВОЙСТВА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА:**

|  |  |
| --- | --- |
| Название отеля/теплохода/парома/лайнера; номер/каюта: |  |
| Маршрут: |  |
| Сроки путешествия: |  |
| Количество дней/ночей: |  |
| Питание: |  |
| Экскурсионные/оздоровительные программы: |  |

**Информация о сопровождении и (или) экскурсионном обслуживании: СПИСОК ТУРИСТОВ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Дата рождения | Гражданство | Серия, № паспорта | Срок окончания действия паспорта | Адрес |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**СТОИМОСТЬ УСЛУГ:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **ВСЕГО:** |  |

Стоимость туристского продукта, выраженная в иностранной валюте, подлежит указанию в Договоре и оплате в российских рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте. Стоимость туристского продукта в рублях определяется по курсу соответствующей валюты, устанавливаемому туроператором на дату платежа. Указанная в Договоре в момент его заключения стоимость туристского продукта в российских рублях является окончательной в случае единовременной оплаты тура в полном объеме. При оплате стоимости туристского продукта не в полном объеме (внесении предоплаты), указанная в Договоре в момент его заключения стоимость тура в рублях является предварительной, окончательная цена туристского продукта в рублях определяется в момент произведения полной оплаты стоимости туристского продукта (окончательного расчета). Для целей определения размера оплаченной Заказчиком части стоимости туристского продукта, внесенная Заказчиком предоплата в российских рублях учитывается как эквивалент суммы в иностранной валюте.

# УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В СОСТАВ ЗАКАЗЫВАЕМОГО ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, ОКАЗЫВАЮТСЯ:

Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_», номер в реестре туроператоров\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ОГРН\_\_\_\_\_\_\_\_, ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, юридический адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, почтовый адрес:

Сведения о финансовом обеспечении: Размер финансового обеспечения:

Способ финансового обеспечения:

Срок действия финансового обеспечения:

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение:

Сфера туроператорской деятельности:

# Общие условия оплаты.

**ПОРЯДОК ОПЛАТЫ КРУИЗОВ:**

Полная оплата туристского продукта должна быть произведена не позднее, чем за 30 дней до начала Тура, если иной порядок и срок оплаты не определены настоящим договором и счетом при оплате договора, заключенного через Личный кабинет Заказчика на сайте Турагента.

Оформление обязательного и добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, туристов, совершающих путешествие, осуществляется за их счет на весь период предоставления комплекса туристских услуг.

# Специальные условия оплаты.

<……………………………………………..>

В случае несовпадения или противоречия Общих и Специальных условий оплаты, применяются Специальные условия, обладающие для целей настоящего договора большей юридической силой.

# УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ ТУРОВ (СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ):

Отказ Заказчика и (или) Туриста от совершения путешествия оформляется письменным заявлением в адрес Турагента. В этом случае Турагент возвращает Заказчику стоимость Туристского продукта за вычетом фактически произведенных расходов на формирование и реализацию Туристского продукта, а также дополнительных услуг. Справочно : фактическими затратами являются, в том числе, операционные сборы, штрафы, неустойки и т. п., выплаченные контрагентам участниками правоотношений по формированию и/или реализации туристского продукта.Размер фактических затрат, в основном, зависит от сроков отказа от тура и определяется туроператором как правило, в процентном соотношении к стоимости тура или отдельных услуг. С целью доведения до Заказчика информации о примерном предполагаемом размере фактических затрат при аннуляции туров, ниже представлена справочная информация, предоставленная туроператором для сведения туристов.

Фактически понесенные расходы при отмене тура:

# ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ:

<……………………………………………..>

**Раздел XV. Адреса, реквизиты и подписи Сторон**

**ТУРАГЕНТ**

**ООО "Инфофлот Москва"**

ИНН 7702650524 КПП 770801001 Р/с №40702810701000001393

в Московский Филиал АО Банк «ПСКБ» К/с №30101810345250000606

БИК 044525606

Юридический адрес:

107140, г. Москва, ул. Русаковская, д. 13, 4 этаж, оф. 04-15

# Генеральный директор Михайловский А.Ю.

**ЗАКАЗЧИК**

Подпись, Расшифровка подписи