

ООО «Лаборатория-К» в лице Генерального директора, Кожевниковой Ирины Вячеславовны, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Агент»,

и \_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемый(ая) «Клиент», заключили договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В целях и на условиях настоящего договора:

Агент обязуется предоставить Клиенту необходимую и достоверную информацию, забронировать туристский продукт или туристские услуги у Туроператора, обеспечить своевременную оплату туристского продукта, исполнить другие обязанности, предусмотренные настоящим договором; Туроператор обязуется сформировать туристский продукт, забронировать услуги для Клиента у поставщиков услуг;

Клиент обязуется оплатить цену договора в установленные сроки и обеспечить иные обязанности, предусмотренные настоящим договором.

1.2. Потребительские свойства туристского продукта отражены в Заявке на бронирование туристского продукта (далее «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и оформлена в виде Приложения к договору.

1.3. В состав услуг, входящих в туристский продукт, могут включаться:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке;
- трансфер;
- экскурсионные услуги;
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги, указанные в Заявке.

1.4. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Клиенту третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 2.1. Права и обязанности Агента:

#### Агент обязуется:

2.1.1 Предоставить Клиенту информацию: о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Клиента; 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 (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 Клиент 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 Клиент 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 Клиента; 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 том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), 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 (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена Клиенту при заключении договора (что подтверждается подписью Клиента), а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Клиенту; о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплаты по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии. Информация предоставляется Клиенту в письменной форме, в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами. В целях исполнения указанной обязанности Агент, помимо прочего, предоставил Клиенту Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

**Подписанием договора Клиент подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

2.1.2 Направить в адрес Туроператора заявку на бронирование туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. По запросу Клиента представить Клиенту информацию о наличии или отсутствии у Туроператора туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором условия путешествия. Проинформировать Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта.

2.1.3 Оплатить подтвержденный Туроператором туристский продукт в порядке и сроки, установленные Туроператором;

2.1.4 В установленные Туроператором сроки передать Туроператору полученные от Клиента скан-копии или оригиналы документов (анкет, справок, паспортов и т.д.)

2.1.5 Выдать Клиенту документы, предусмотренные настоящим договором с соблюдением Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

#### Туроператор вправе:

2.1.6 Отказаться от исполнения договора или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Агента является встречным по отношению к исполнению обязательств Клиентом) в случае нарушения Клиентом установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Клиентом иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных условиями настоящего договора.

### 2.2. Права и обязанности Туроператора:

#### Туроператор обязуется:

2.2.1. Оказать услуги по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

### **Туроператор вправе:**

**2.2.2.** Отказаться от исполнения договора (исполнение обязательств Туроператора является встречным по отношению к исполнению обязательств Агентом и Клиентом) в случае нарушения Клиентом или Агентом установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом или Агентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Клиентом или Агентом иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных условиями настоящего договора.

**2.2.3.** Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после подписания настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

### **2.3. Права и обязанности Клиента:**

#### **Клиент обязуется:**

**2.3.1.** Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с условиями настоящего договора.

**2.3.2.** В указанный Агентом и (или) Туроператором срок (но в любом случае не позднее, чем за 45 дней до начала поездки) предоставить Агенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и предоставить иные документы, истребуемые Туроператором и Агентом и (или) указанные в Заявке на бронирование и в настоящем договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их предоставления Клиент уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. По требованию Туроператора и (или) Агента Клиент обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Подписанием настоящего договора Клиент подтверждает получение соответствующих сведений.**

**2.3.3.** Предоставить при заключении договора точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи с Клиентом.

**2.3.4. При заключении договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия.**

**Клиент при заключении договора проинформирован, что к таким обстоятельствам, в том числе, но не только, относятся:**

- различного рода заболевания Клиента 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 Клиента, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Клиент, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Клиентом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Клиентом указанных выше обязательств услуги считаются не оказанными по вине Клиента с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

**2.3.5.** До начала поездки получить передаваемые ему Агентом документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Клиенту согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Агента. Агент сообщает Клиенту о способах и о месте получения документов в офисе Агента, по телефону или с использованием электронной формы связи. Клиент обязан осмотреть полученные документы и известить Агента и Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

**2.3.6.** Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентом и Туроператором.

Заблаговременно письменно информировать Агента и Туроператора в случае, если Клиент планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. Клиент проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Клиент обязуется незамедлительно письменно обратиться к Агенту и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Клиента влечет обязанность Клиента по полной оплате цены услуг. Подписанием договора Клиент подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

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

**2.3.8.** 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). **Заключением настоящего договора Клиент подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

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

**2.3.10.** Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

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

**2.3.12.** Незамедлительно письменно информировать Агента, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о некачестве или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

**2.3.13.** Ознакомить указанных в договоре участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Клиенту в том случае, если Клиент, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Клиента, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Клиент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

### **2.4. Клиент вправе:**

**2.4.1.** Получить при заключении договора информацию, предоставляемую в соответствии с условиями договора.

**2.4.2.** Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

**2.4.3.** Получить обеспечение в соответствии с законодательством РФ экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма

**2.4.4.** Получить копию свидетельства о внесении туроператора в реестр туроператоров.

**2.4.5.** Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

## **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

3.1. Заявка оформляется в письменном виде. При заключении договора Клиент вносит аванс в размере, установленном Туроператором и (или) Агентом. Если Туроператором или Агентом не установлено иное, при оформлении Заявки на бронирование Клиент вносит предоплату в размере 30% от цены договора.

3.2. Туроператор сообщает Агенту о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг. Соответствующую информацию Клиент получает в офисе Агента, либо по телефону.

В случае отсутствия соответствующего требованиям Клиента туристского продукта Туроператор вправе (но не обязан) предложить Клиенту альтернативный туристский продукт. Обязанности Туроператора и Агента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта (ст. 157 ГК РФ).

3.3. Получив информацию о наличии соответствующего туристского продукта, Клиент в течение 3-х дней производит окончательную оплату цены договора. При этом, в любом случае, оплата по договору должна быть заблаговременно совершена Клиентом с учетом условия о том, что полная оплата цены договора должна поступить на счет Туроператора от Агента не позднее, чем **за 14 дней** до начала путешествия (если Туроператором не установлены более сжатые сроки). В случае если договор заключается в срок менее чем за 14 дней до начала путешествия, полная оплата цены договора производится Клиентом при заключении договора. Туроператор и Агент вправе потребовать от Клиента произвести полную оплату цены договора в более сжатые сроки.

3.4. Цена договора указывается в Заявке на бронирование.

3.5. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях.

3.6. Расчеты по договору производятся путем внесения Клиентом денежных средств в кассу Агента или путем безналичной оплаты на счет Агента или с использованием платежных карт или с использованием терминалов по приему платежей или путем оплаты на счет Туроператора. Туроператор вправе давать указания по способам оплаты, которые обязательны к исполнению для Агента и Клиента.

3.7. Цена настоящего договора не является твердой и зависит от цен отдельных услуг, входящих в туристский продукт, курсов национальных валют и иных факторов. Стороны договорились, что в случае если в период действия настоящего цена туристского продукта будет изменена вследствие непредвиденного роста транспортных тарифов (введения топливных сборов) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов (в том числе повышения стоимости визового обслуживания) и (или) при изменении курса национальных валют, Туроператор и (или) Агент вправе предложить Клиенту доплату разницы в цене.

#### 4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания путешествия.

#### 5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего договора.

5.3. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

5.4. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Клиента от исполнения договора и (или) отказа Клиента от услуг, а также в случаях невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Клиент обязан оплатить расходы Туроператора по исполнению договора. **Клиент при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.** Клиент проинформирован о том, что чартерные билеты, а также некоторые категории регулярных билетов являются невозвратными, а также о том, что размер фактически понесенных расходов в ряде случаев может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Клиентом или Агентом денежных средств по договору, непредставление истребуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Клиентом своих обязанностей и (или) нарушением Клиентом условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Клиентом обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Клиента с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

5.6. Любые изменения и дополнения к договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон или совершены в иных формах, не запрещенных действующим законодательством РФ. Совершение Клиентом действий по исполнению договора с учетом предложенных Агентом и (или) Туроператором изменений может быть приравнено Агентом и (или) Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.

#### 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА, КЛИЕНТА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Клиентом в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего договора.

6.2. Агент отвечает перед Клиентом за исполнение обязанности по предоставлению Клиенту необходимой и достоверной информации, по своевременной оплате Туроператору туристского продукта и иных обязанностей, предусмотренных настоящим договором, договором между Агентом и Туроператором или действующим законодательством РФ. Туроператор не несет ответственности перед Клиентом за неисполнение Агентом указанных обязанностей. Обязанности Туроператора по предоставлению туристского продукта возникают не ранее получения Туроператором полной оплаты по договору.

6.3. Туроператор не отвечает перед Клиентом за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

6.4. Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе – в связи с неказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору.

6.5. Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

6.6. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Клиенту услуги, Туроператор рекомендует Клиенту незамедлительно обратиться к Туроператору, Агенту и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.7. Туроператор и Агент не несут ответственности перед Клиентом за понесенные Клиентом расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- в случае если Клиент не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;
- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;
- в случае если Клиент не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;
- вследствие ограничения права Клиента на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Клиента в период поездки;
- вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Клиента;
- в случае действий (бездействий) страховщиков по договорам страхования;
- вследствие приобретения Клиентом услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов (в том числе но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз) или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Клиенту отказано в возможности выезда из страны или выезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

Клиенту не гарантируется проезд до места отдыха в фирменном поезде, а также размещение туристов в одном купе, если их более чем два человека.

6.8. Туроператор и Агент информируют Клиента о его праве потребовать от перевозчика возмещения убытков, причиненных Клиенту вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность может быть возложена на перевозчика в соответствии с российским и международным транспортным законодательством. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Клиента - является самостоятельным договором Клиента (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Клиент вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.9. Туроператор и Агент не несут ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Клиента.

6.10. Туроператор и Агент не несут ответственности за любое самостоятельное изменение Клиентом условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Клиента за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

6.11. В случае если действия Клиента нанесли ущерб Агенту и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Клиента взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.12. Клиент проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Клиента, законодательства РФ, а также достаточность документов для выезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

6.13. Клиент проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для выезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих выезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Клиент обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

6.14. Клиент обязуется возместить расходы Агента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Клиента и (или) нарушением Клиента визового режима.

6.15. В случае если Клиент не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, такие услуги считаются не оказанными по вине Клиента с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.16. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии.

6.17. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Клиентом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

6.18. Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации Клиенту об услугах и их потребительских свойствах, в том числе информации, предусмотренной условиями настоящего договора; претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации заказчику о добровольном страховании и его условиях; претензии и иски, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств по договору, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) связанные с фактически или юридически прекращением деятельности Агента, виновными действиями (в том числе хищениями) сотрудников Агента и (или) с неисполнением Агентом обязательств по оплате туристских услуг или туристских продуктов и (или) обязательств по соблюдению сроков и способов оплаты услуг Принципала, и (или) обязательств - предъявляются Клиентом Агенту и подлежат рассмотрению Агентом в течение 10 дней с момента получения претензий. Агент несет самостоятельную ответственность по таким претензиям и искам.

6.19. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.

### 7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Туроператор и Агент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Туроператора.

7.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

### 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу.

8.2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ. Совершение Клиентом 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 обязан) осуществлять заключение (изменение) договора с Клиентом использованием электронной формы связи или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи. Адрес электронной почты Клиента, мобильный телефон Клиента, логин и пароль Клиента признаются аналогом собственноручной подписи Клиента.

**8.3. Перед подписанием договора Клиент ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями 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 наличия согласия на выезд несовершеннолетнего туриста,

- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного загранпаспорта; **о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана;**
  - о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы;
  - об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за charterные билеты и невозвратные билеты;
  - об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
  - о том, что субъективная оценка Клиентом услуг не является критерием их качества;
  - о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
  - о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного загранпаспорта;
  - об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
  - 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 месте совершения путешествия;
  - о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ, и ознакомлен с их текстом;
  - **о необходимости приобретения медицинской страховки у Туроператора либо туристом самостоятельно (в случае если медицинская страховка входит в состав услуг по договору, соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование); об условиях договора страхования (в том числе – медицинской страховки), в том числе о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования, о страховщике**
  - об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.
- 8.4. В случае перебронирования или перепродажи мест в отеле (овербукинга) или невозможности представления Клиенту отдельных услуг, входящих в туристский продукт, Туроператор и сотрудники принимающей стороны вправе предпринять меры, направленные на обеспечение комфорта Клиента, в том числе предложить Клиенту для размещения другой отель (с потребительскими свойствами, приближенными к первоначально забронированному отелю) или оказать иные равнозначные услуги.
- 8.5. Клиенту рекомендуется своевременно (в том числе за день до вылета) уточнять у Агента, Туроператора (представителя принимающей стороны) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета.
- 8.6. Туроператор настоятельно рекомендует Клиенту 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 Клиентом поездки по независящим от него причинам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).
- 8.7. При заключении договора Клиент 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 Клиента и по его требованию.
- 8.8. Действия Агента не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Агент не является платежным агентом.

## 9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

### АГЕНТ:

Общество с ограниченной ответственностью «Лаборатория-К»  
(сокращенное наименование ООО «Лаборатория-К»)  
Место нахождения: 350912, г.Краснодар, ул.Фадеева, д.429/1, о.156  
Почтовый адрес: 350020, г.Краснодар, ул.Красная, д.155/2, оф.802  
Тел./Факс: +7 (861) 205-1556, +7 (960)476-9338  
e-mail: info@lab-stran.ru  
Интернет-сайт: http://lab-stran.ru  
ИНН/КПП 2312262157/231201001  
ОГРН: 1172375048427  
Р/с: 40702810326190000778  
к/с: 30101810500000000207  
в филиале «Ростовский» АО «Альфа-Банк»  
ИНН 7728168971  
КПП 231101001  
БИК 046015207

### КЛИЕНТ:

- С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.
  - С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен.
  - Информацию о туроператоре и сведениях о финансовом обеспечении туроператора получил.
  - На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.
  - Мне разъяснено, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Клиент, а расходы на возвращение тела несут лица, заинтересованные в возвращении тела.
  - Я получил информацию о наличии или отсутствии медицинской страховки и страховки 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, а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций); Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах лиц, указанных в договоре и Приложениях к нему.
- (ФИО) \_\_\_\_\_  
Паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
Кем выдан \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Когда \_\_\_\_\_ код подр. \_\_\_\_\_  
Адрес почтовый: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Тел: \_\_\_\_\_  
e-mai : \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_

Заявка на бронирование № _____ от _____	
Страна:	Сроки путешествия: с “ ” _____ 20 __ г. по “ ” _____ 20 __ г.

**1. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ПОЕЗДКИ:**

Ф.И.О.	Статус (м, ж, реб)	Дата рождения	Паспортные данные
1.			
2.			
3.			

**2. МАРШРУТ ПУТЕШЕСТВИЯ:**

Страна, город основного времени пребывания	Даты пребывания: начало/окончание
	__/__/__ - __/__/__
	__/__/__ - __/__/__

**3. СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ:**

Наименование, категория, адрес средства размещения	Категория номера (каюты)	Кол-во проживающих	Питание

**4. ЭКСКУРСИИ, НАЛИЧИЕ/ОТСУТСТВИЕ РУССКОГОВОРЯЩЕГО ГИДА (ПО УМОЛЧАНИЮ ГИД ОТСУТСТВУЕТ)**

--

**5. ТРАНСФЕР:**

Маршрут	Тип трансфера (групповой, индивидуальный)

**6. УСЛУГИ ПО ВОЗДУШНОЙ/Ж-Д ПЕРЕВОЗКЕ:**

Уровень сервиса (бизнес, эконом)	Дата вылета

**7. СТРАХОВАНИЕ:**

Тип страховки	Наименование страховщика

**8. СОДЕЙСТВИЕ В ПЕРЕДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ВИЗЫ:**

--

**9. ДРУГИЕ УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ:**

Наименование услуги	Характеристики услуги:

**10. ЦЕНА ДОГОВОРА:**

У.е.: _____ Прописью:	Рубли: _____ Прописью:	Аванс: _____ Сумма “ ” _____ 20 __ г.	Доплата: _____ Сумма “ ” _____ 20 __ г.
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Клиент: \_\_\_\_\_  
(Фамилия) (подпись) (координаты для связи)

**СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:**

<b>Полное и сокращенное наименования, реестровый номер</b>	
<b>Адрес (место нахождения)</b>	
<b>Почтовый адрес</b>	
<b>Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение</b>	
<b>Адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение</b>	
<b>Полное и сокращенное наименования, реестровый номер</b>	
<b>Адрес (место нахождения)</b>	
<b>Почтовый адрес</b>	

**СВЕДЕНИЯ ОБ ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта. В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба. К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагает: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона.

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

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 туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

**СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА. ФОНД ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ЭКСТРЕННАЯ ПОМОЩЬ.**

<b>Наименование объединения туроператоров</b>	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
<b>Юридический адрес</b>	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
<b>Телефон</b>	8 (499) 678-12-03
<b>E-mail</b>	secretary@tourpom.ru
<b>Адрес в сети Интернет</b>	www.tourpom.ru

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями закона.

Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно.

При достижении максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

Порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ». Экстренная помощь представляет собой действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоплаты полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.»

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. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств резервного фонда объединения туроператоров.

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 из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) оплату услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях договора о реализации туристского продукта; 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) обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи; д) 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 неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоплаты полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

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.

Клиент уведомлен и согласен, что обращением в объединение туроператоров в сфере выездного туризма с требованием об оказании экстренной помощи, равно как и фактическим получением (принятием) экстренной помощи (в том числе использованием услуг, предоставление которых организовано объединением туроператоров в сфере выездного туризма), оказываемой на основании обращения иного лица, согласно действующему законодательству, он подтверждает переход к данному объединению принадлежащих ему прав требования к лицу, предоставившему туроператору финансовое обеспечение, и обязуется согласно объединению туроператоров в сфере выездного туризма документы и сведения, необходимые для реализации данного права, воздержаться от совершения действий, препятствующих указанному объединению в реализации данного права.

**СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Клиент, 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.

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

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

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

Клиент согласен на получение рекламных смс рассылок и рассылок с использованием электронной почты, а также не получение телефонных и иных сообщений путем любых способов коммуникации с Клиентом.

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

Клиенту разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Адрес Клиента по регистрации \_\_\_\_\_ .

Подпись и расшифровка: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_



**Памятка – кратко об основных обязанностях Клиента.**

**ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ ЧТОБЫ ПУТЕШЕСТВИЕ БЫЛО В РАДОСТЬ?**

**Согласно условиям договора, необходимо:**

- 1. Внимательно прочитать и изучить всю информацию по туру!**
- 2. Своевременно внести полную оплату по договору!**
- 3. Правильно указать в договоре телефон, e-mail – и регулярно их проверять!**
- 4. Сообщить о возможных препятствиях для выезда за рубеж – в том числе о наличии долгов, штрафов, ограничений на выезд!**
- 5. Сообщить о своем иностранном гражданстве!**
- 6. Проверить срок действия паспорта, проверить выездные документы на наличие всех необходимых разрешений своей страны!**
- 7. Проверить документы на выезд детей (паспорта, согласие родителей)!**
- 8. Своевременно предоставить паспорта, справки, иные документы для оформления визы.**
- 9. Получить ваучер, авиабилеты, иные документы в указанном Агентом месте или по электронной почте!**
- 10. Прибыть в аэропорт не позднее 03 часов до вылета!**

**Остались вопросы? Спрашивайте! Менеджер с радостью поможет Вам разобраться!**

**Мои обязанности мне разъяснены и понятны**

---

подпись

расшифровка