

**ДОГОВОР-ОФЕРТА  
о реализации туристского продукта**

**г.Москва**

**«12» августа 2011 года**

**Редакция от 22 февраля 2017 г.**

Общество с ограниченной ответственностью «**МД-Консалтинг и Развитие**», именуемое в дальнейшем «**АГЕНТ**», в лице Генерального директора Зуева Р.Б., действующего на основании Устава, с одной стороны, и именуемый/ая в дальнейшем «**ТУРИСТ**», действующий/ая от своего имени и по поручению лиц, чьи интересы по приобретению услуг на законном основании представляет **ТУРИСТ**, с другой стороны, а вместе и по отдельности именуемые также Стороны и Сторона соответственно, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**Статья 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Условия настоящего Договора являются публичной офертой **АГЕНТА** неограниченному кругу потребителей (**ТУРИСТОВ**), заинтересованных в приобретении туристских услуг у **АГЕНТА** и его контрагентов на указанных в настоящем Договоре условиях. Настоящий Договор представлен в неизменном виде на официальном сайте **АГЕНТА** в сети Интернет по адресу: <http://www.ionline.travel>

2. Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора признается согласие **ТУРИСТА** заключить такой договор, выраженное путем совершения конклюдентных действий по оплате **ТУРИСТОМ** комплекса туристских услуг, заказанного им в «on-line» режиме на сайте <http://www.ionline.travel>

3. В соответствии с нормами статьи 433 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор признается заключенным в момент получения **АГЕНТОМ** от **ТУРИСТА** акцепта оферты. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт **ТУРИСТОМ** порождает обязанность для Сторон исполнения Договора независимо от его подписания Сторонами.

**Статья 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1. **АГЕНТ** оказывает комплекс услуг по подбору, информированию, бронированию и оплате туристских услуг у Поставщиков и передает **ТУРИСТУ** права на заказанный им туристский продукт – комплекс туристских услуг (далее – Услуги).

Условия путешествия и общая цена Услуг устанавливаются в соответствии с заказом **ТУРИСТА**, произведенным в «on-line» режиме на сайте <http://www.ionline.travel>

Общая цена Услуг указывается в счете на оплату, являющимся неотъемлемой частью Договора.

2. **ТУРИСТ**, принимая права, должен оплатить Услуги, и обязуется использовать их только исключительно в личных, семейных или иных целях, но не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Статья 3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ТУРИСТА ОБ УСЛУГАХ**

1. **АГЕНТ**, обязуется предоставить **ТУРИСТУ** необходимую и достоверную информацию об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения **ТУРИСТОМ** путешествия в объеме, предусмотренном статьями 10, 14 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452. Информация предоставляется **ТУРИСТУ** в форме памяток, размещенных на сайте <http://www.ionline.travel> в разделе «Памятки туристам», а также письменных инструкций, передаваемых/вручаемых **ТУРИСТУ** вместе с комплектом документов.

2. **АГЕНТ** своевременно информирует **ТУРИСТА** о возникновении обстоятельств, препятствующих предоставлению отдельных оплаченных Услуг или выезду **ТУРИСТА** за рубеж.

3. Стороны признают юридическую силу документов, отправленных/полученных по телексу, факсу или иными видами электронной связи.

**Статья 4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТА**

**ТУРИСТ** имеет право:

1. При обращении к **АГЕНТУ** получить необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям путешествия.

2. Получить оплаченные Услуги надлежащего качества и объема.

3. Требовать возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора **АГЕНТОМ** в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи.

5. Получать содействие органов власти страны временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи в соответствии с международными соглашениями и местными законами.

**ТУРИСТ** обязан:

6. Произвести оплату Услуг в соответствии с условиями Договора и выставленного счета на оплату.

7. Ознакомиться с информацией, которая предоставлена **ТУРИСТУ АГЕНТОМ** в форме памяток, размещенных на <http://www.ionline.travel>, в разделе «Памятки туристам».

8. Подать документы в указанные **АГЕНТОМ** сроки. Предоставить заграничный (ые) паспорт(а), оформленный(ые) надлежащим образом, не имеющий(им) отметок об отказе в выдаче виз, действительный(ые) в течение 3-6 месяцев после окончания путешествия/поездки. Предоставить точные анкетные данные **ТУРИСТА(ОВ)** для оформления въездной визы в страну пребывания. Оформить для осуществления выездного туризма лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста, нотариально заверенное разрешение от родителей. В случае если путешествие/поездка несовершеннолетнего ребенка совершается с одним из родителей – оформить и предоставить согласие другого.

9. Прибыть в аэропорт за 3,5 часа до вылета международного рейса, указанного в проездных документах.

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

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

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

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

10.4. Соблюдать во время путешествия правила личной гигиены и безопасности.

- 10.5. Соблюдать правила проживания и поведения в отеле, нести ответственность за порчу мебели и оборудования в номере.
- 10.6. Оплатить до выезда из отеля счет за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры и прочие дополнительные услуги.
- 10.7. Оплатить до начала путешествия/поездки непредвиденные расходы по туристскому продукту в случае резкого повышения курсов валют, а также – в случае удорожания авиабилетов и(или) других услуг – по предъявленным счетам.

11. **ТУРИСТ** должен за сутки до начала путешествия в обязательном порядке осведомиться у **АГЕНТА**, а также за сутки до конца путешествия узнать у представителя принимающей организации о возможных изменениях в программе, в том числе, связанных со временем вылета рейса, организацией трансфера и выезда из отеля.

#### Ответственность **ТУРИСТА**:

12. Если в период путешествия **ТУРИСТОМ** был нанесен ущерб третьим лицам или организациям, либо вследствие его виновных действий официальными органами Российской Федерации или страны временного пребывания на него был наложен штраф или иное материальное взыскание, и эти ущерб, штраф или материальное взыскание вынужденно/в принудительном порядке были выплачены за **ТУРИСТА АГЕНТОМ** или уполномоченными им организациями, то **ТУРИСТ** обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования от **АГЕНТА**, полностью возместить **АГЕНТУ** суммы выплаченного за него ущерба, штрафа или иного материального взыскания. В противном случае, **АГЕНТ**, имеет право взыскать материальный и иной ущерб с **ТУРИСТА** в суде общей юрисдикции Российской Федерации.

13. **ТУРИСТ**, заключивший настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени третьих лиц, гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательства ознакомить третьих лиц с содержанием настоящего Договора и со всей информацией, предоставленной **АГЕНТОМ ТУРИСТУ**, и несет за это самостоятельную ответственность.

14. **ТУРИСТ** гарантирует, что от всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, им получены их письменные согласия на обработку их персональных данных, а так же на то, чтобы считать их персональные данные – открытыми персональными данными. **ТУРИСТ** принимает на себя все негативные последствия неисполнения им данного обязательства.

### Статья 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ПЛАТЕЖЕЙ

1. Полная стоимость Услуг определяется в рублях и указывается в счете на оплату.
2. После получения от **АГЕНТА** информации о бронировании Услуг, **ТУРИСТ** обязан незамедлительно оплатить полную стоимость Услуг.

### Статья 6. ПОДГОТОВКА И ПОЛУЧЕНИЕ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ НА УСЛУГИ

1. Комплект документов (далее – пакет), подтверждающих право **ТУРИСТА** на оплаченные им Услуги, как правило, включает в себя проездные документы, страховой полис, ваучер принимающей **ТУРИСТА** за границей организации, визу (если она должна выдаваться в посольстве страны временного пребывания в РФ) и информационные материалы об особенностях путешествия. В зависимости от целей путешествия пакет может содержать и иные документы.

2. **ТУРИСТ** обязан своевременно, а в случае необходимости оформления въездной визы - не позднее, чем сообщенный **ТУРИСТУ АГЕНТОМ** официальный срок, установленный для визового оформления посольством страны предполагаемого выезда, передать **АГЕНТУ** достоверные сведения и надлежащие документы, необходимые для оформления пакета для всех лиц, совершающих путешествие.

2.1. Наличие действительного и надлежащим образом оформленного документа, удостоверяющего личность гражданина, является гражданской обязанностью **ТУРИСТА**. За последствия нарушения **ТУРИСТОМ** законодательства в этой сфере **АГЕНТ** ответственности не несет.

2.2. **ТУРИСТ** самостоятельно несет полную ответственность за последствия предоставления **АГЕНТУ** недостоверных или недостаточных документов или сведений, а также неполного перечня передаваемых документов на визовое сопровождение.

3. Стороны достигли соглашения, что **АГЕНТ** должен передать пакет электронных документов **ТУРИСТУ** либо посредством электронного документооборота (электронной почтой) не позднее чем за 24 часа до начала путешествия, либо в своем офисе не позднее чем за 24 часа до начала путешествия/до времени вылета рейса.

### Статья 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТУРИСТУ И ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

1. В соответствии с действующим законодательством, **АГЕНТ** несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед **ТУРИСТОМ**, за неказание или ненадлежащее оказание ему Услуг, за исключением действий (бездействий) третьих лиц, у которых им бронировались Услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед **ТУРИСТОМ** несет третье лицо.

1.1. Любые изменения условий путешествия, ухудшающие положение **ТУРИСТА**, обязательно должны фиксироваться в письменном виде **ТУРИСТОМ** и передаваться на рассмотрение принимающей стороне, либо **АГЕНТУ** по возвращении из путешествия в течение 10 дней.

2. **ТУРИСТ** возлагает на **АГЕНТА** обязанность приобрести услуги, при этом **АГЕНТ** действует от имени и за счет **ТУРИСТА**.

2.1. После исполнения **АГЕНТОМ** обязательств по заключению от имени **ТУРИСТА** договора воздушной перевозки и вручения **АГЕНТОМ ТУРИСТУ** именного авиабилета или маршрут-квитанции электронного билета, **АГЕНТ** не несет перед ним ответственности за качество услуг воздушной перевозки. В соответствии с нормами законодательства, по данным обстоятельствам ответственность перед **ТУРИСТОМ** несет авиационная компания. Именной авиабилет или маршрут-квитанция электронного билета вместе с посадочными талонами являются надлежащим доказательством заключения **ТУРИСТОМ** договора авиаперевозчиком, и их необходимо сохранять до возможного предъявления исковых требований.

3. При индивидуальном бронировании **ТУРИСТ** поручает **АГЕНТУ** заключение договора медицинского страхования и страхования невозможности осуществления путешествия/поездки с АО «Европейское туристическое страхование» и/или «Либерти Страхование» (АО) (далее по тексту - «**СТРАХОВЩИКИ**») от имени **ТУРИСТА** и на условиях, предоставляемых страховой компанией. **ТУРИСТ** обязуется ознакомиться с правилами страхования **СТРАХОВЩИКОВ**, размещенными на сайте **СТРАХОВЩИКОВ**: <http://www.erv.ru>, <http://www.liberty24.ru>

3.1. После исполнения **АГЕНТОМ** обязательств по заключению от имени **ТУРИСТА** договора медицинского страхования и страхования невозможности осуществления путешествия/поездки, **ТУРИСТУ** передается (любым удобным для Сторон способом) страховой полис, который предусматривает оплату медицинской помощи и возмещение расходов, возникших из-за внезапного заболевания или при несчастном случае в стране временного пребывания. После передачи **АГЕНТОМ ТУРИСТУ** страхового полиса **АГЕНТ** не несет перед ним ответственности за качество услуг страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед **ТУРИСТОМ** несет Страховая компания. Страховой полис является надлежащим доказательством заключения **ТУРИСТОМ** договора со страховой организацией, и его необходимо сохранять до возможного предъявления исковых требований.

4. **АГЕНТ** не несет ответственности:

4.1. За подлинность, правильность, срок действия документов, неверных сведений, предоставляемых **ТУРИСТОМ** для организации туристской поездки, за возможные последствия, связанные с этими обстоятельствами.

4.2. За сохранность вещей, ценностей и документов **ТУРИСТА** во время путешествия/поездки.

4.3. При утере **ТУРИСТОМ** авиабилета и паспорта.

4.4. Дополнительные услуги не предусмотренные в туристском продукте.

4.5. За не предоставление или несвоевременное предоставление **ТУРИСТОМ** необходимых и надлежащим образом оформленных выездных документов.

4.6. За отмену или изменение времени отправления авиарейса/железнодорожного состава и связанные с этим изменения туристского продукта (ответственность перед **ТУРИСТОМ** несут авиа/железнодорожные-перевозчики).

4.7. В случае опоздания, неявки **ТУРИСТА** к началу путешествия/поездки или трансферу.

4.8. В случае отказа **ТУРИСТА** (независимо от причин) от туристского продукта после начала путешествия/поездки.

4.9. В случае нарушения **ТУРИСТОМ** норм законодательства страны пребывания.

4.10. В случае резкого изменении курсов национальных валют.

5. **АГЕНТ** не отвечает за решения/действия официальных органов Российской Федерации и иностранных посольств и консульств, а равно и российских или иностранных организаций, препятствующие выезду **ТУРИСТА** и нанесение ущерба **ТУРИСТУ**, а также изменения сроков оформления вездных виз и разрешений в посольстве или консульстве иностранных государств.

6. **АГЕНТ** не несет ответственности за действия пограничных, таможенных, иммиграционных и иных органов Российской Федерации и иностранных государств.

7. **АГЕНТ** не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный **ТУРИСТУ** по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом настоящего Договора, и вызванные инициативой самого **ТУРИСТА** во время совершения путешествия.

8. **АГЕНТ** не несет ответственности за несоответствие услуг субъективному представлению **ТУРИСТА** об этих услугах.

9. **АГЕНТ** освобождается от всякой ответственности по неисполнению или неполному исполнению Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого **ТУРИСТА** или по вине третьего лица, не причастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором Услуг.

10. Факт неявки или опоздания **ТУРИСТА** по любым причинам на регистрацию на рейс, с которого начинается путешествие/поездка Стороны рассматривают как односторонний отказ **ТУРИСТА** от исполнения Договора. **АГЕНТ** не несет ответственности перед **ТУРИСТОМ** за последствия (снятие брони в отеле, замена отеля и т.д.), в случае неявки **ТУРИСТА** в отель в день заезда до определенного в ваучере местного времени, без предварительного уведомления принимающей стороны и **АГЕНТА**.

11. **АГЕНТ** оставляет за собой право, но не обязанность, в исключительных случаях, на замену ранее подтвержденной и оплаченной **ТУРИСТОМ** услуги, входящую в туристский продукт, на услугу аналогичной категории без взимания дополнительной платы.

12. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон.

13. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, должны быть установлены органами государственной власти, возникнуть после заключения Договора.

**14. Условия и ограничения услуг приобретаемых не в составе туристического пакета и оформляемые/заказываемые/бронируемые по отдельности самостоятельно пользователем/заказчиком/туристом (бронирование и продажа авиабилетов, чартерных билетов железнодорожных билетов, страховых полисов, заказ номеров в гостиницах):**

А) Общие положения предоставления отдельных услуг, приобретаемых не в составе туристического продукта/отдельно от туристического продукта:

- Системы и товарный знак obnovenie.net, ionline.travel (Online Travel – Интернет магазин путешествий) принадлежат компании ООО «МД-Консалтинг и Развитие» (далее Компания, Агент). В системе ionline.travel размещается информация об услугах, оказываемых Компанией или при ее посредничестве.
- Здесь и далее под системой ionline.travel понимается интернет-система бронирования и заказа авиа, ж/д билетов, гостиниц и других туристических услуг, размещенная по адресу: <http://www.ionline.travel/>
- Компания является официально зарегистрированным в соответствии с законодательством РФ юридическим лицом и обладает всеми необходимыми документами для оказания предлагаемых услуг.
- Используя систему ionline.travel а также оформляя заказ, Пользователь (Заказчик, Турист) соглашается с текстом данных Условий и ограничений. В случае несогласия с какими либо положениями данного документа, Пользователю рекомендуется прекратить использование системы ionline.travel. Продолжение использования системы расценивается однозначно как принятие текста данных Условий и ограничений.
- Компания оставляет за собой право вносить изменения или дополнения в данные Условия и ограничения без предварительного уведомления. Пользователь должен самостоятельно периодически и при оформлении каждого заказа просматривать данный документ на предмет внесения изменений. Пользуясь системой после внесения изменений в настоящие Условия и Ограничения, или оформляя заказ, Пользователь соглашается принять эти изменения вне зависимости от того, прочитал он их или нет.

Б) Предоставление отдельных услуг, не входящих в туристический продукт:

- Система ionline.travel предоставляет отдельные услуги бронирования и продажи авиабилетов, чартерных билетов, заказа номеров в гостиницах и заказа железнодорожных билетов, страховых полисов, бронирования автомобилей;
- При продаже отдельно взятых/оказываемых услуг, Компания действует от имени и по поручению поставщиков услуг, на правах их агента;
- Технология, права и обязанности Компании по продаже услуг регламентируются договорами с поставщиками услуг, их представителями, Транспортной клиринговой палатой, Российскими Железными Дорогами и другими отраслевыми регулирующими организациями.
- Любые изменения в выписанных документах (билетах, ваучерах), отказ от услуг, их возврат, равно как и другие условия оказания услуг поставщиков регламентируются правилами применения тарифа, договором-офертой на авиаперевозку с авиакомпанией, правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте, договором-офертой на предоставление услуг Компании, кодексом Гражданской Авиации РФ, а также другими законодательными актами РФ и могут предполагать фактически понесенные расходы поставщиков услуг;
- Все пассажиры несут ответственность за действительность своих документов, и их соответствие действующим правилам на въезд в страну назначения или выезд.
- Документы на заказанные в системе ionline.travel услуги (билеты, ваучеры, полисы и т.п.) выписываются и передаются заказчику посредством электронной почты только после поступления оплаты в Компанию, за исключением случаев, когда заказана курьерская доставка по г. Москве и некоторым другим городам России.

В) Оплата отдельных услуг/части услуг:

- Оплата услуг заказанных в системе ionline.travel может быть произведена любым из предложенных в системе способов. Компания оставляет за собой право не производить оформления заказанных услуг до поступления полной оплаты от Заказчика.
- Заказчик несет ответственность за оплату согласованных с ним заказов в случаях, когда было произведено бронирование заказанных услуг.
- Оплата за забронированные услуги должна быть произведена незамедлительно, и в течение срока, указанного менеджером (оператором) в момент подтверждения бронирования. Срок хранения бронирования и крайний срок оплаты устанавливается, согласно требованиям поставщика услуг (авиакомпания перевозчика) и правилам тарифа, по которому была забронирована услуга (билет).
- Неоплаченные бронирования подлежат аннуляции. Срок удержания брони без оплаты устанавливается для каждого заказа в отдельности и может быть уточнен у менеджера Компании.
- При оплате заказа с помощью банковской карты посредством сервиса интернет-эквайринга никакой информации о номере, сроке действия или других параметрах карты, за исключением имени держателя карты, не передается и не хранится в Компании. Весь процесс авторизации и перечисления средств с карты пользователя производится им в режиме защищенного соединения на сервере оператора интернет-эквайринга, лицензированного международными платежными системами Visa International и Master Card на выполнение данного вида работ.

- В целях предупреждения мошенничества с банковскими картами (fraud control), в частности, в случае несовпадения имени держателя карты и одного из пассажиров (потребителей услуг по заказу), Компания оставляет за собой право потребовать предоставить по факсу или по почте копию банковской карты с собственноручной подписью владельца.
- В случае изменения стоимости заказа или приобретения дополнительных услуг после успешной электронной авторизации платежа по банковской карте, соответствующая сумма удерживается с карты плательщика при его согласии и на основании авторизованного им ранее платежа за данный заказ.
- Ни программное обеспечение системы ionline.travel ни сотрудники компании не хранят данных о банковских картах пользователей, использованных ими для оплаты услуг Компании, в цифровом виде или на электронных носителях.
- В зависимости от условий, предоставляемых перевозчиком, Компания имеет право взимать дополнительные сервисные сборы — Услуги Агента. Услуги Агента не включены в стоимость заказа. В случае возврата, Услуги Агента не возвращаются. Услуги Агента возвращаются только в случае вынужденного возврата (отмена рейса, болезнь или смерть пассажира).
- За переписку, обмен, возврат билетов Компания взимает дополнительный сервисный сбор в размере, определяемом прейскурантом за билет, помимо сборов и штрафов, установленных поставщиком услуг (авиакомпанией, перевозчиком).

#### Г) Конвертация валют:

- Стоимость услуг в системе указывается в рублях и является результатом пересчета из исходной валюты тарифов поставщика услуг. При этом, валютой выставляемого счета или списания средств с банковской карты Заказчика всегда является Российский рубль. Курсы валют, используемые в системе для расчетов, получаются из различных источников и не всегда могут обновляться на ежедневной основе. По причинам конвертации валют сумма платежа, представляемая Пользователю при подтверждении бронирования, может не всегда совпасть с окончательной суммой подтвержденного заказа.
- Размещая заказ или бронируя услуги на ionline.travel пользователь должен быть старше 18 лет;
- Заказчик гарантирует, что вся сообщенная им информация о себе, своих близких или указанных им в заказе путешественниках является достоверной.

#### Д) Ограничение ответственности:

- Система является динамической системой, в компоненты которой в любой момент могут вноситься изменения и дополнения, в связи с чем она предлагается для использования на основе «как есть». Компания не несет ответственности за полную или частичную неработоспособность системы и ее компонентов в течение какого-либо времени, отсутствие возможности доступа Пользователя к системе, а также за любые затраты, прямые или косвенные, понесенные Пользователем в связи с этим.
- Вся информация о расписании, наличии мест, стоимости, правилах применения тарифов, и других параметрах предлагаемых услуг публикуется на ionline.travel в соответствии с тем, как она была представлена (в системах бронирования) самими поставщиками или их представителями. Несмотря на авторитетность и тщательный отбор поставщиков, Компания не может гарантировать отсутствие неточностей в предоставляемой информации, в связи с чем Компания не несет ответственности за любые неточности или ошибочные данные об услугах, а так же какой-либо вред или убытки, причиненные такой информацией в связи с отсутствием возможности производить независимую проверку всех предоставляемых поставщиками данных(третьих лиц).
- Компания не гарантирует соблюдение поставщиками условий бронирования и правил применения тарифов, находящихся исключительно в ведении таких поставщиков.
- Сумма некоторых тарифов, согласно правилам авиакомпании, является действительной только при выписке билета в день бронирования. Если выписка не может быть произведена в день бронирования, отдельные авиакомпании оставляют за собой право изменить величину тарифа, о чем Заказчик должен быть уведомлен до выписки билета.
- Компания оставляет за собой право отказать пользователю в оказании услуг без объяснения причин. Средства, перечисленные Пользователем за заказанные услуги, в таком случае подлежат возврату в соответствии с договором-офертой на предоставление услуг.
- Все предложения, цены, и условия продажи могут быть: изменены без уведомления; ограничены по времени, наличию мест и срокам предварительной покупки; ограничены по датам путешествия, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных дней и праздников, сезонным колебаниям цен, листами ожидания, а также забастовками и временной неработоспособностью систем бронирования и/или подвержены другим условиям и ограничениям.

#### Е) Ссылки на ресурсы третьих сторон:

Система может содержать ссылки на ресурсы, принадлежащие и управляемые третьими сторонами. Компания не несет ответственности за информацию, материалы, продукты или услуги, содержащиеся или доступные с этих ресурсов. Использование этих ресурсов остается на усмотрение Пользователя.

### Статья 8. УСЛОВИЯ ОТКАЗА ТУРИСТА ОТ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

1. **ТУРИСТ** вправе в любое время отказаться от Услуг и расторгнуть настоящий Договор при условии оплаты **АГЕНТУ** фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору. В этом случае **ТУРИСТУ** в течение тридцати дней возвращаются внесенные в счет оплаты Услуг денежные средства с удержанием из них фактически понесенных **АГЕНТОМ** затрат. Специальное условие: «под фактическими понесенными расходами стороны договорились понимать любые расходы турагента по исполнению настоящего договора-оферты, в том числе платежи туроператору(иным производителям туристских услуг) и административные расходы турагента».

2. В случае аннуляции **АГЕНТОМ** оплаченных **ТУРИСТОМ** Услуг, **АГЕНТ** в течение тридцати дней возвращает **ТУРИСТУ** все полученные в оплату Услуг денежные средства и возмещает ему сумму документально подтвержденных убытков, возникших по данным обстоятельствам.

3. 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; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения **ТУРИСТОМ** поездки по независящим от него, документально подтвержденным обстоятельствам.

4. Отказ от туристского продукта может быть произведен только по факту письменного подтверждения его **ТУРИСТОМ** (подача письменного заявления).

4.1. Датой аннуляции/отказа будет считаться день, в который письменное извещение об отказе поступит в офис **АГЕНТА**.

4.2. **ТУРИСТ** вправе отказаться от туристского продукта при условии выплаты **АГЕНТУ** фактически произведенных расходов по бронированию туристского продукта на момент отказа от него (оплата виз, консульских сборов, страховых полисов, авиа-жд/билетов, бронирование и оплата отелей, трансферов, экскурсий и иное/другое). **ТУРИСТУ** возвращается сумма, оплаченная за туристский продукт за

вычетом фактически произведенных расходов АГЕНТОМ на момент отказа ТУРИСТА от туристского продукта (ст.26.1, ст.32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

4.3.Отказ от туристского продукта и расчет фактически понесенных расходов по формированию туристского продукта определяются Поставщиками таковых услуг.

4.4.Тарифы авиабилетов и железнодорожных билетов, а также страховая премия, уплачиваемая страховой компании, консульские и визовые сборы иностранных государств и специальные или чартерные тарифы российских и иностранных компаний являются невозвратными.

5. Если ТУРИСТУ после начала путешествия были предоставлены надлежащие Услуги, а он по своей инициативе или вследствие своих виновных действий не воспользовался всеми или частью предоставленных Услуг (в том числе из-за отсутствия надлежащих документов, опоздания на регистрацию на рейс, официальном отказе в возможности выезда из РФ или въезда в страну временного пребывания, депортации и т.п.), то в этом случае АГЕНТ не производит возврат средств за Услуги, которыми ТУРИСТ не воспользовался.

5.1.Досрочное возвращение ТУРИСТА в Российскую Федерацию по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов, компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба осуществляются за счет самого ТУРИСТА.

5.2. В случае обнаружения ТУРИСТОМ во время путешествия ненадлежащего исполнения или неисполнения заказанных Услуг, ТУРИСТУ необходимо незамедлительно уведомить об этом сотрудников Принимающей компании (Поставщиков услуг) для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.

5.3. Если после начала путешествия выясняется, что ТУРИСТУ Поставщиками Услуг не могут быть предоставлены часть забронированных Услуг, или часть забронированных Услуг предоставлена ненадлежащего качества, то АГЕНТ освобождается от ответственности за действия или бездействия третьих лиц.

5.4. Стороны будут считать претензию ТУРИСТА о не предоставлении 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 считается Сторонами исполненной надлежащим образом.

5.5. Если ТУРИСТ отказывается от альтернативных Услуг и считает, что он в этом случае в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора, то АГЕНТ, при наличии у него возможности, окажет содействие ТУРИСТУ в возвращении в пункт отправления. При этом ему возвращается разница между ценой ранее забронированных и реально предоставленных Услуг (на момент досрочного возвращения), а также документально подтвержденные расходы, понесенные ТУРИСТОМ в связи с непредвиденным выездом и документально подтвержденный ущерб, связанный с непредоставлением части Услуг, но не более чем общая стоимость туристского продукта.

5.6. Расчет разницы стоимости Услуг осуществляется на основании документов, предоставляемых Поставщиками Услуг. Сумма ущерба определяется на основании документов, предоставленных ТУРИСТОМ и определяющих размер ущерба.

5.7. В случае если после начала путешествия возникли обстоятельства, подтвержденные соответствующими решениями федеральных органов государственной власти и свидетельствующие о возникновении в стране временного пребывания ТУРИСТА угрозы его безопасности, то ТУРИСТ имеет право прервать путешествие и при содействии Поставщиков услуг и АГЕНТА возвратиться в пункт отправления, при этом ему возвращается денежная сумма, равная стоимости не оказанных Услуг.

5.8.Все рекламации должны быть зафиксированы письменно на месте предоставления услуг подписями официальных лиц (представителя фирмы, менеджера отеля и т.п.).

5.9.Если принятые меры не удовлетворяют ТУРИСТА, он имеет право после окончания путешествия/поездки предъявить письменную претензию в соответствии с действующим законодательством.

5.10.Претензии к качеству туристского продукта предъявляются АГЕНТУ, либо Поставщикам услуг в письменной форме в течение 10 дней с момента окончания путешествия/поездки.

5.11.В случае обоснованности предъявленных ТУРИСТОМ претензий сумма компенсации неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг будет определяться в соответствии с действующим законодательством, но не может превышать общей стоимости туристского продукта.

6. При возникновении споров, связанных с исполнением Сторонами обязательств по настоящему Договору, Стороны предпримут все усилия для их разрешения путем переговоров, взаимных уступок и компромиссов. В случае не достижения соглашения все разногласия, порожденные выполнением обязательств по настоящему Договору или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в суде общей юрисдикции по месту нахождения ответчика.

#### **Статья 9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ**

1. В случае обнаружения во время путешествия ненадлежащего исполнения заказанных Услуг, ТУРИСТУ необходимо незамедлительно уведомить об этом сотрудников принимающей стороны и АГЕНТА для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.

2. Стороны будут считать претензию о ненадлежащем предоставлении Услуги удовлетворенной, если ТУРИСТУ на основании его письменной жалобы (Поставщикам услуг) взамен Услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена/предоставлена Поставщиками (третьими лицами) альтернативная услуга, и ТУРИСТ ее воспользовался. Услуга в данном случае считается Сторонами исполненной надлежащим образом.

3. После возвращения из-за границы претензию к качеству предоставленных Услуг ТУРИСТ должен направлять АГЕНТУ не позже 10 дней с даты окончания путешествия в письменном виде с приложением копий документов, подтверждающих реальный ущерб, понесенный ТУРИСТОМ в связи с данными обстоятельствами.

4. АГЕНТ обязан рассмотреть претензию, дав письменный ответ на нее в тридцатидневный срок.

#### **Статья 10. СОГЛАСИЕ ТУРИСТА НА ОБРАБОТКУ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**Я**, именуемый в Договоре как **ТУРИСТ**, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», **даю своей волей согласие** считать на срок действия Договора о реализации туристского продукта мои персональные данные - общедоступными персональными данными.

В интересах исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным относятся только следующие:

- фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего мою личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия.

В целях исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным, на обработку которых я даю согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

Я осведомлен и согласен, что мои общедоступные данные могут обрабатываться **АГЕНТОМ** в моем интересе методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных.

Настоящее согласие мною дается на срок действия Договора о реализации туристского продукта.

Настоящее согласие считается отзыванным в случае досрочного расторжения Договора по любой причине.

Настоящим согласием Я обязываю **АГЕНТА** после окончания действия Договора или отзыва мною настоящего согласия незамедлительно прекратить обработку моих персональных данных и уничтожить содержание моих персональных данных в информационной системе и на материальных носителях в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня окончания срока исковой давности по настоящему Договору, либо, если для документов, содержащих мои персональные данные, законодательством установлен срок их хранения, то в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня окончания срока их хранения, установленного законом. **АГЕНТ** должен обязать к данным действиям и всех третьих лиц, которым ими передавались мои персональные данные.

Я согласен, чтобы дополнительного уведомления об уничтожении моих персональных данных мне не направлялось!

### **Статья 11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

Соглашаясь и принимая условия настоящей публичной оферты (договора) **ТУРИСТ** проинформирован о том, что туроператор по выездному туризму, согласно Законодательству РФ (Постановление Правительства РФ № 254 от 23 марта 2013 года «О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»), является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПРОМОШЬ» (далее Объединение) и **ТУРИСТ**, в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», может обратиться за оказанием экстренной помощи в указанное Объединение (Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, т.(499) 678-12-03, secretary@tourprom.ru, http://www.tourprom.ru). Экстренная помощь осуществляется Объединением за счет средств компенсационного фонда в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Обращение **ТУРИСТА** в Объединение направляется способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Объединение проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании; запрашивает при необходимости у автора обращения дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста. В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» к Объединению переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных Объединением при оказании экстренной помощи туристу.

### **Статья 12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

1. Настоящий Договор, являясь публичной офертой **АГЕНТА**, вступает в силу с момента ее акцепта **ТУРИСТОМ** /либо совершения конклюдентных действий по оплате части или комплекса туристических услуг и продуктов **ТУРИСТОМ**. Сроком окончания действия Договора является дата возвращения **ТУРИСТА** из путешествия/поездки в Российскую Федерацию.
2. Временем начала и окончания путешествия является дата и время, указанные в проездных документах перевозчика.
3. Утрата юридической силы одного из положений настоящего Договора не является причиной для утраты юридической силы всех остальных положений. Недействительное положение заменяется законно приемлемым, точно передающим значение ставшего недействительным положения.

**А Г Е Н Т:**

**ООО «МД-Консалтинг и Развитие».**

Адрес для корреспонденции: 129626, Российская Федерация, г.Москва, Проспект Мира, дом 106, оф. 123.

Тел. для связи: +7 (495) 644-33-76.

Адрес сайта: www.ionline.travel

ИНН: 7726538881; ОГРН 1067746472936; ОКПО 95146692; КПП 771601001; ОКВЭД 63.3;

Банковские реквизиты: р/с № 40702810601300008559 в АО "АЛЬФА-БАНК", г. Москва

БИК 044525593, к/с 30101810200000000593

Генеральный директор  
**Р.Б.Зуев**

Подпись клиента \_\_\_\_\_

Ф.И.О  
клиента \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

## Уведомление

Настоящим \_\_\_\_\_ (ФИО туриста), далее именуемый «Турист», уведомляется о следующем.

Туристский продукт в виде поездки в \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (договор № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_) сформирован туроператором.

Туроператор является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (<http://www.tourpom.ru>; Адрес местонахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47 офис 424, телефон: +7 (499) 678-12-03, e-mail: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)).

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что указанный турист заключил или в отношении него иным лицом заключен договор о реализации туристского продукта с туроператором, который является членом объединения туроператоров или с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором.

Экстренная помощь оказывается вышеуказанным объединением туроператоров туристу безвозмездно на основании обращения, которое может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать в себе указание на фамилию, имя и отчество туриста (туристов), адрес места нахождения туриста (туристов), номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента), контактную информацию 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 в течение 24 часов.

Турист уведомлен, что согласно статье 11.5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае оказания ему экстренной помощи в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с указанным Федеральным 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.**

Турист 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, **обязуется передать 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.**

Все права и обязанности, предусмотренные действующим законодательством, туристу разъяснены и понятны. Текст уведомления туристом прочитан, турист выражает свое полное согласие с его условиями, экземпляр уведомления туристом на руки получен.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Дата, подпись, расшифровка

Лист бронирования - Информация о туристах		
на бронирование туристского продукта № _____		
Страна:		Сроки поездки: с " _____ " _____ 20__ г. по " _____ " _____ 20__ г.
Туристский продукт	_____	Цены приводятся в у.е. и рублях. Одна условная единица соответствует курсу одного _____, установленному ЦБ РФ на день оплаты+__%.

**1. СВЕДЕНИЯ О ТУРИСТАХ:**

Ф.И.О.	Статус (м, ж, реб)	Дата рождения	Паспортные данные
1.			
2.			
3.			
4.			

**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 - ОТСУТСТВУЕТ):**

--

**5. ТРАНСФЕР:**

Маршрут	Тип трансфера

**6. УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ТУРИСТА:**

Ф.И.О. пассажира	Уровень сервиса	Дата убытия	Дата прибытия

**7. СТРАХОВАНИЕ:**

Тип страховки	Наименование страховщика

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


**9. ДРУГИЕ УСЛУГИ:**

Наименование услуги	Характеристики услуги:




**10. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА:**

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

11. Клиент согласен с тем, что стоимость заказа является предварительной и что окончательная стоимость услуг будет определена в соответствии с условиями настоящего договора!
12. Клиент отказался от страхового полиса по риску «отмена поездки»/»визовый риск»/ «от невыезда туристов»

Приложение №2 к договору -оферте от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ: согласно бронированию туристического пакета у туроператора, см.заявку-лист бронирования!**

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты	
Реестровый номер	
Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	

**СВЕДЕНИЯ О 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 Клиента (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Клиента (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Клиенту реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Клиентом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

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

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

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

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

Наименование объединения туроператоров	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Юридический адрес	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, офис 424
Телефон	+7 (499) 678-12-03
E-mail	<a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a>
Адрес в сети Интернет	<a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

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

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с **Правилами оказания экстренной помощи туристам.**

Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

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

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

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

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

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Приложение №3 к договору -оферте от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Отчет

об исполнении поручения по договору-оферте № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

г. Москва

\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

1. Агент в целях исполнения договора совершил юридические и иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта:

Ф.И.О. туристов	№ путевки	Сроки поездки	Комплекс услуг, входящих в туристский продукт	Общая цена туристского продукта

2. Вознаграждение Агентства составляет \_\_\_\_\_ рублей.

Настоящий Отчет подтверждает выполнение поручения Агентством в полном объеме.

Стороны взаимных претензий не имеют и считают, что поручение выполнено надлежащим образом.

В случае если Клиент не представит возражения по отчету в течение 2-х недель, отчет считается принятым.

Агент

Турист

М.п.