

Договор о реализации туристского продукта № _____

г. Москва

« _____ » _____ 20__ г.

ООО «Православная компания «ПАЛОМНИК», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (реестровый номер РТО 017644 в едином федеральном реестре туроператоров) в лице Генерального директора Иванова Валерия Николаевича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Туроператор», с одной стороны, и _____, именуемый(ая) в дальнейшем как «Клиент», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 В соответствии с Договором Туроператор обязуется обеспечить оказание комплекса услуг, входящих в туристский продукт в порядке и в сроки, установленные договором, а «Клиент» обязуется оплатить эти услуги. Везде, где по тексту договора указан «Клиент», имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует «Клиент», сопровождающие его (сопровожаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. В целях исполнения настоящего договора «Туроператором» формируется туристский продукт, отвечающий требованиям «Клиента».

1.3. Потребительские свойства туристского продукта:

• Авиабилеты на рейсы: _____ .1_ - рейс _____ и _____ .1_ - рейс _____ авиакомпании _____.
«Клиент» предупрежден, что возможны изменения полетных данных чартерных рейсов. За 3 дня до вылета будут сообщены «Клиенту» точные данные авиакомпании, точные рейсы, время вылета и прилета;

• Автобус: туристского класса по программе;

Гостиница (категорийность): _____ (с _____ по _____); _____ (с _____ по _____); _____ - (с _____ по _____).

«Туроператор» имеет право произвести замену отеля, указанного в программе, на отель аналогичной категории или выше.

• Медицинская страховка на период пребывания в _____ (____ дней, страховая сумма на 2 000 000 рублей, по страхованию граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства).

Условия медицинского страхования указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

• Дополнительные услуги, входящие в стоимость поездки: **проводы группы _____ в Москве, в аэропорту _____; встреча – проводы паломников в _____, в аэропорту; паломнические экскурсии, и русскоговорящий православный, лицензионный экскурсовод по программе.**

РАЗМЕЩЕНИЕ: _____ – местное в отелях.

Питание: _____ по программе.

Транспортное обслуживание: трансфер аэропорт - по программе – аэропорт.

Сроки паломнической поездки: с _____ по _____ 20__ года.

Программа: « _____ »

Сведения о паломниках/туристах:

№	(Ф.И.О)	(Ф.И. по ОЗП)	(дата рождения)	(№ ОЗП)	(Дата окончания ОЗП)
1					

1.4. «Туроператор» осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора с третьими лицами, предоставляющими отдельные услуги.

1.5. Туристский продукт, отвечающий требованиям Клиента, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в **Приложении № 2 к настоящему Договору.** «Туроператор» является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание «Клиенту» во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед «Клиентом» ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание «Клиенту» услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.6. «Туроператор» предоставляет «Клиенту» достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. 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. «Туроператор» обязуется:

2.1.1. Оказать услуги в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

2.1.2. Предоставить «Клиенту» информацию:

- об условиях путешествия, о потребительских свойствах туристского продукта отвечающего указанным в договоре 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 страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- ознакомить с правилами и условиями эффективного и безопасного использования услуг (рекомендации МИД РФ выезжающим за рубеж) и рекомендациями Консульства Посольства РФ в [REDACTED];

- 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 порядке и сроках предъявления «Клиентом» требований к организации, предоставившей «Туроператору» финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. В целях исполнения указанной обязанности «Туроператор», помимо прочего, предоставляет «Клиенту» сведения об организации, предоставившей «Туроператору» финансовое обеспечение. **Подписанием договора «Клиент» подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

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

2.1.3. На зарубежные поездки минимальное количество паломников (туристов) в группе 10 человек. При недоборе группы в зарубежную поездку, «Туроператор» обязан поставить в известность «Клиента» не позднее, чем за 7 дней до начала поездки. При недоборе группы «Туроператор» имеет право предложить «Клиенту» равноценную поездку в другие сроки или вернуть полную стоимость поездки.

2.1.4. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать «Клиенту» оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Клиента на получение комплекса услуг, либо отдельных услуг, а также иные документы, необходимые «Клиенту» для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту.

2.1.5. При оформлении билета в электронном виде выдать «Клиенту» выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.1.6. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных «Клиента» и (или) туриста, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.7. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие, по требованию Клиента, в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

2.2. «Туроператор вправе»:

2.2.1. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

2.2.2. В случае нарушения «Клиентом» условий оплаты по Договору аннулировать бронирование туристского продукта в соответствии с действующим законодательством и п. 5.5 настоящего Договора

2.3. «Клиент» обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату услуг «Туроператора» в соответствии с **разделом 3** настоящего договора.

2.3.2. В срок, за 20 дней до начала поездки предоставить «Туроператору» комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе копию первой страницы заграничного паспорта, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, указанные «Туроператором» и (или) в настоящем договоре.

Подписанием договора «Клиент» подтверждает получение информации и перечне необходимых документов и сроках их представления «Туроператору». По требованию «Туроператора» «Клиент» обязуется представить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

2.3.3. Предоставить «Туроператору» точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую «Туроператору» для оперативной связи с «Клиентом».

2.3.4. Заблаговременно письменно довести до сведения «Туроператора» информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания «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 отказе в выдаче въездной визы посольством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных «Клиентом» в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением «Клиентом» указанных выше обязательств услуги считаются не оказанными по вине «Клиента».

2.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт к установленному «Туроператором» месту встречи. **«Клиент» предупрежден, что при полетах в Израиль, рейсами израильской авиакомпании ELAL необходимо прибыть в аэропорт, в день вылета за 3 часа до вылета рейса.**

Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам считается невозможностью исполнения договора с применением последствий п.5.4. Договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с «Туроператором», при отсутствии которого «Клиенту» не будет предоставлено размещение в отеле и обслуживание по программе поездки при самостоятельном прибытии «Клиента» в страну назначения раньше или позже согласованного срока настоящим договором.

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

2.3.7. 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).

«Клиент» предупрежден, что согласно соглашению между Россией и Израилем, с 20 сентября 2008 года, установлено безвизовое пересечение границы в Израиль, которым определено, что все граждане РФ, в том числе несовершеннолетние, владеющие общегражданскими загранпаспортами, могут, не оформляя виз, однократно или многократно въезжать в Израиль и выезжать из страны, следовать транзитом и пребывать на израильской территории без виз в общей сложности 90 дней в течение полугода. **Обязательное требование: на момент въезда в Израиль до окончания срока действия паспорта должно быть не менее шести месяцев.**

Подписанием настоящего договора «Клиент» подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует «Туроператору» наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

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

2.3.9. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. В настоящее время при поездках в Израиль проблема безопасности актуальна. **Поэтому посещение некоторых святых мест зависит от положения в сфере безопасности и принимающая сторона оставляет за собой право вносить изменения по маршруту при сохранении основной программы.** Посещать эти места можно только в сопровождении опытного гида, который обязан предварительно получить информацию от службы безопасности Израиля. Паломникам рекомендуется соблюдать разумные меры предосторожности и не оставлять ничего ценного в гостиничных номерах и автобусах. Никогда не оставлять свои сумки и пакеты без присмотра в общественных местах, так как любые бесхозные предметы немедленно привлекают внимание полицейских-саперов, и могут быть ими изъяты.

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

2.3.11. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

2.3.12. Незамедлительно информировать «Туроператора», а также представителей принимающей стороны о неказании 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 «Туроператором» «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.

2.4. «Клиент» вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую «Туроператором» в соответствии с п. 2.1.2. договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты «Туроператору» фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

Под стоимостью туристского продукта понимается пакет предоставляемых услуг паломнику (туристу) на период поездки (авиабилет, проживание в гостиницах, питание, экскурсии, услуги русскоговорящего экскурсовода, автотранспортное обслуживание по программе, медицинская страховка).

При этом, окончательная сумма удерживаемых денежных средств может быть определена исходя из причин отказа от поездки по настоящему договору.

«Клиент» предупрежден что авиаперевозка паломников/туристов:

- в Израиль, осуществляется регулярными рейсами авиакомпании «ЭЛ АЛ израильские авиалинии ЛТД» и авиакомпании «Уральские авиалинии», и для этих целей оформляются авиабилеты экономического класса по не возвратному тарифу, и что при отказе пассажиром от авиаперевозки, стоимость авиабилета пассажиру не возвращается.

- в Черногорию, осуществляется чартерными рейсами, и для этих целей оформляются авиабилеты экономического класса по не возвратному тарифу, и что при отказе пассажиром от авиаперевозки, стоимость авиабилета пассажиру не возвращается.

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

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

2.4.5. «Клиент» при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на следующее:

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временно пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

- добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у «Клиента» при неисполнении или ненадлежащем исполнении «Туроператором» своих обязательств по настоящему договору.

2.4.6 «Клиент» имеет право:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о «Туроператоре» в Единый федеральный реестр туроператоров,

- получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с настоящим Договором;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в **Приложении № 2** к настоящему Договору, за оказанием туристам экстренной помощи;

- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. «Туроператор» сообщает «Клиенту» о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт при оформлении настоящего договора.

3.2. Цена поездки: _____ (_____) рублей) 00 копеек

Всего к оплате: _____ (_____) рублей 00 копеек

Срок полной оплаты: до « ____ » _____ 20__ года.

3.3. «Туроператор» предоставит услуги «Клиенту» только после полной оплаты в кассу «Туроператора» или поступления денег на расчетный счет. Датой оплаты обслуживания считается отметка банка-отправителя для использования платежа.

3.4. В случае не поступления денежных средств на счет «ПАЛОМНИКА» до установленного срока в п. 3.2. «Туроператор» имеет право аннулировать поездку «Клиента» и иных с ним лиц по настоящему договору за вычетом всех фактических расходов.

3.4. При осуществлении «Клиентом» 100% оплаты в установленный срок в п.3.2 стоимость поездки не изменятся. Если «Клиентом» осуществляется предоплата за поездку, которая указывается п. 3.1 настоящего договора и при изменении общей стоимости поездки на день окончательной оплаты, по причинам, не зависящим от «Туроператора»: изменение обменного курса валют за торговую сессию, стоимости авиаперелета; изменения НДС в сфере внутреннего или международного туризма; удорожание консульского сбора или введение его посольством в стране пребывания, «Клиент» имеет право доплатить указанную «Туроператором» сумму денежных средств или имеет право отказаться от поездки согласно п. 2.4.2. настоящего договора.

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

3.6. Проценты на сумму предварительной оплаты (аванс) не начисляются и уплате не подлежат.

3.7. За неиспользованные услуги, предусмотренные договором, или дни опоздания «Клиента» стоимость неиспользованного обслуживания возврату не подлежит.

3.8. До начала поездки «Клиент» получает документы, необходимые для совершения путешествия. **При поездках в Израиль, документы передаются «Клиенту» (по усмотрению «Туроператора») в офисе «Туроператора» за 24 часа до начала поездки или по отдельному заявлению «Клиента» (Приложение № 3 к настоящему договору) в аэропорту за 3 часа до вылета рейса.** «Клиент» обязан осмотреть полученные документы и известить «Туроператора» без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

При полетах групп паломников/туристов в Израиль рейсами израильской авиакомпании «ЭЛ АЛ израильские авиалинии ЛТД» все проездные и туристские документы паломники/туристы получают у представителя «Туроператора» в день вылета за 3 часа до отправления в Москве, в аэропорту Домодедово. За 3 дня до выезда паломников/туристов «Туроператор» направляет в электронном виде «Клиенту» авиабилеты, групповой ваучер, медицинский полис и «Памятку паломнику» - информационный листок с подробной информацией о полетных данных, отелях и их адресах, контактных телефонах в Израиле.

При поездках в Черногорию, документы передаются «Клиенту» (по усмотрению «Туроператора») в офисе «Туроператора» за 24 часа до начала поездки или по отдельному заявлению «Клиента» по e-mail. «Клиент» обязан осмотреть полученные документы и известить «Туроператора» без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

3.9. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов (более чем на 1% от действующих на момент заключения договора) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют (более чем на 1% по сравнению с действующими на момент заключения договора), в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты «Клиентом» договора – с согласия «Клиента» производится перерасчет цены договора с доплатой «Клиентом» разницы в цене. В случае несогласия «Клиента», «Туроператор» вправе потребовать расторжения договора, в том числе в судебном порядке.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

4.1 Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания «Туроператором» и «Клиентом» 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. 2.4.2. и п. 5.4. настоящего договора.

5.3 Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые Изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки допускаются по соглашению Сторон.

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. «Клиент» вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты «Туроператору» фактически понесенных им расходов.

5.6. «Туроператор» вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения «Клиенту» убытков.

5.7. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, «Клиенту» возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

5.8. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания «Клиента» угрозы безопасности его жизни или здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, «Клиент» или «Туроператор» вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует «Туроператоров», «Клиента» об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания, в том числе и путем опубликования в средствах массовой информации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. «Ответственность перед «Клиентом» за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в настоящем Договоре требованиям «Клиента», независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет «Туроператор». «Туроператор» несет ответственность перед «Клиентом» за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в договоре, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих «Клиенту» услуги, «Туроператор» рекомендует «Клиенту» незамедлительно обратиться к «Туроператору» и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Памятке паломнику и в ваучере.

6.3. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, 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.

6.4. Сведения о порядке и сроках предъявления «Клиентом» требований к организации, предоставившей «Туроператору» финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности «Туроператора» и по банковской гарантии, содержатся в **Приложении № 2** к настоящему договору.

6.5. В случае возникновения разногласий по договору между «Клиентом» и «Туроператором» стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в претензионном порядке.

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

6.7. «Туроператор» не несет 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 отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

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

6.8. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, «Клиент» вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.9. В случае если действия «Клиента» нанесли ущерб «Туроператору» и третьим лицам, с «Клиента» взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.10. «Клиент» 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 въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду 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.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. «Туроператор» освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие доказанного 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». «Туроператор» обязан

своевременно проинформировать «Клиента» о наступлении обстоятельств непреодолимой силы. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 5.4. настоящего договора.

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. Договор со всеми приложениями к нему, признается правомерно заключенным путем обмена оригиналами документов или посредством электронной связи. Полученная «Клиентом» («Туроператором») информация признается направленной надлежащим образом, в случае, если она поступила по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего договора. Каждая из сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерно доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц. Совершение «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 (в этом случае адрес электронной почты «Клиента» признается аналогом его собственноручной подписи) или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи.

8.3. Перед подписанием договора «Клиент» ознакомился с информацией, предоставленной «Туроператором» в соответствии с п. 2.1.2 договора, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о необходимости согласия родителей на выезд несовершеннолетнего туриста, а также свидетельства о рождении или другого документа, подтверждающего родство родителей с ребенком;

- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.

- о том, что «Туроператор» не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;

- о том, что субъективная оценка «Клиентом» услуг не является критерием их качества;

- об условиях договора перевозки, об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и обмена билетов;

- о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку «Клиента» провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка «Клиента»;

- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;

- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля. Условия договора не предусматривают вселение «Клиента» в номер средства размещения немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из средства размещения. Время заселения/выселения в/из номера средства размещения устанавливается каждым средством размещения самостоятельно с учетом принятого в его стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов до 16 часов местного времени;

- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта; о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана, о требованиях, предъявляемых к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;

- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;

- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;

- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;

- о том, что в непосредственной близости от средства размещения могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д.

При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции «Туроператора» и он ответственности по данным обстоятельствам не несет.

- о правилах поведения во время туристической поездки;

- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;

- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;

- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя, в случае если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (экстремальные виды туризма, походы, сплавы);
- о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба Клиенту за счет средств фонда персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности достиг максимального размера;
- о членстве «Туроператора», осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего «Клиенту» права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи «Клиенту»;
- об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства.

8.4. «Клиент» предупрежден о том, что в исключительных случаях возможна замена «Туроператором» услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны «Клиента».

8.5. «Туроператор» своевременно (за 3 дня до вылета) сообщает «Клиенту» время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.

8.6. «Клиент» может обратиться с просьбой к «Туроператору» 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», и другие уважительные обстоятельства). Страхование от невыезда оформляется не менее чем за 2 недели до начала поездки.

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. «Туроператор» направляет «Клиенту» за 3 дня до выезда Памятку паломнику - информационный листок с подробной информацией о полетных данных, отелях и их адресах, контактных телефонах в Израиле.

8.9. Если «Клиент» не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то «Клиент» должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если «Клиент» не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления «Клиента». Отказ «Клиента» от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения «Клиентом» условий договора воздушной перевозки пассажира.

8.10. 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.

8.11. «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 «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.

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.

Адреса и паспортные данные «Клиента» и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

9. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «ТУРОПЕРАТОРА»

9.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности «Туроператора», а также наименование (место нахождения) организации предоставившей финансовое обеспечение дееспособности «Туроператора» указан в **Приложении №2**, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

«Туроператор»: ООО «Православная компания «ПАЛОМНИК»

Юридический адрес: 129336, г. Москва, ул. Стартовая, дом, 35, кв.96

Местонахождение: _____

ОГРН 1067746703860 ИНН 7716551322 КПП 771601001

ОКПО 96001530 ОКАТО 45280565000 ОКВЭД 79.11

р/сч. 40702810622000002017 в Филиале № 7701 Банка ВТБ (ПАО) Г. МОСКВА

к/сч. 30101810345250000745

БИК 044525745

Тел/факс: +7 (499) 519 01 08 E-mail: palomniktour@mail.ru www.palomniktour.ru

«Клиент»: _____

С условиями договора ознакомлен и согласен.

Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых «Туроператором» услугах, получил.

С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен.

С правилами возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы ознакомлен.

На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.

Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах: _____

«Клиент»: _____ (Ф.И.О.)

Паспорт внутренний (серия, номер) : _____

Выдан (кем): _____

Дата выдачи: _____.20__ г.

Код подразделения: _____

Регистрация: _____

Место жительства: _____

Тел. моб. +7 _____

E-mail: _____@_____.ru

Подписи сторон:

От «Туроператора

От «Клиента»

М.П.

Приложение № 1 к Договору о реализации туристского продукта № _____ от _____.20__ г.

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

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

Я проинформирован(а) об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

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

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

«Клиент»:

_____ «_____» _____ 20__ г.
(ФИО) (подпись) (дата)

Приложение № 2 к Договору о реализации туристского продукта № _____ от _____.20__ г.
Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ПРАВОСЛАНАЯ КОМПАНИЯ «ПАЛОМНИК»
Сокращенное наименование	ООО «ПК «ПАЛОМНИК»
Адрес (место нахождения)	129226, г. Москва, ул. Докукина, дом 17, стр. 3
Почтовый адрес	129336, г. Москва, ул. Стартовая, дом 35, кв.96
Реестровый номер	МТЗ 017644
Телефон/факс	+7 499 519 01 08
Телефон	+7 495 518 64 24; +7 495 220 5505
Электронная почта/Сайт	E-mail: palomniktour@mail.ru www.palomniktour.ru
Режим работы	с 10 до 19:00 (понедельник - пятница) с 11 до 14:00 суббота Выходной день - воскресенье

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

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	внутренний туризм международный выездной
Размер финансового обеспечения	10 000 000 (Десять миллионов) рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора	Договор: № 0095160-0543067/19ГСТП от 17/06/2019 Срок действия: с 28/06/2019 по 27/06/2020
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	ООО «Страховая Компания «Согласие»
Адрес (местонахождение) и Почтовый адрес	129110, г. Москва, Мещанский р-н, ул. Гиляровского, д.42
Телефон	+7 (495) 739 - 01 - 01
Электронная почта/ Сайт	E-mail: info@soglasie.ru www.soglasie.ru

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

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47 Тел. +7 499 678 12 03
Телефон "Горячая линия"	+7 (800) 700-83-63 - для звонков по России; +7 (495) 221 83 62 - для звонков из-за рубежа
Электронная почта/Сайт	E-mail: secretary@tourpom.ru www.tourpom.ru

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

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Заказчика (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. **Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.**

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

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

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

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

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

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

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора.

До достижения максимального размера фонда, указанного в [статье 11.6](#) Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со [статьей 17.5](#) Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в [статье 11.6](#) Федерального закона, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

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

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

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

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

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

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

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

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств 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.

Подписанием настоящего Приложения к договору «Клиент» подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

«Клиент»:

(ФИО)

(подпись)

«___» _____ 20 ____ г.

(дата)

**Заявление
о выдаче сопроводительных документов**

Я _____ прошу «Туроператора» за 3 часа до начала путешествия передать мне в месте начала путешествия - в Москве, в аэропорту Домодедово – в зале вылета, мои документы, подтверждающие право на туристский продукт – сопроводительные документы: перевозочные документы, страховой полис, информационные памятки и иные материалы, необходимые для совершения путешествия.

«Клиент»:

(ФИО)

(подпись)

«___» _____ 20 ____ г.
(дата)