

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ООО «САПФИР»
ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

г. Москва

Настоящий документ, опубликованный в свободном доступе сети Интернет по электронному адресу well.ru, является официальным предложением (публичной офертой) и содержит все существенные условия агентского договора на реализацию туристского продукта.

ООО «Сапфир», именуемое в дальнейшем **ТУРОПЕРАТОР**, в лице генерального директора **Федулова Николая Евгеньевича**, действующего на основании устава, предлагает неопределенному кругу физических лиц, именуемых в дальнейшем **ТУРИСТЫ**, в соответствии с пунктом 2 статьи 437 ГК РФ заключить договор оказания туристских услуг (далее – договор) на условиях, указанных ниже.

Согласие **ТУРИСТА** с условиями настоящей оферты (акцепт оферты) означает заключение договора между **ТУРОПЕРАТОРОМ** и **ТУРИСТОМ**. Согласием **ТУРИСТА** является направление **ТУРОПЕРАТОРУ** заявки на бронирование туристского продукта (тура).

Термины договора толкуются в соответствии с толкованиями Федерального закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24 ноября 1996 г. Настоящий договор является одной из разрешенных законодательством Российской Федерации разновидностей договора на реализацию туристского продукта.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. ТУРОПЕРАТОР обязуется предоставить **ТУРИСТУ** туристский продукт (тур) на условиях, указанных в листе бронирования (ваучере), который является неотъемлемой частью настоящего договора.

Реестровый номер **ТУРОПЕРАТОРА**: ВНТ 017321. **ТУРОПЕРАТОР** застрахован на сумму 500 000 рублей по договору страхования гражданской ответственности туроператора № 3114/16-49 от 06 июня 2016 г., действующему с 20 июня 2016 г. по 19 июня 2017 г.

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: ПАО "Страховая компания ГАЙДЕ" (место нахождения и почтовый адрес: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт, д.108, лит. А).

1.3. При групповых и экскурсионных турах **ТУРОПЕРАТОРОМ** может быть установлено минимальное количество человек в группе, необходимое для осуществления путешествия. Срок информирования **ТУРИСТА** о том, что путешествие не состоится по причине недобора минимального количества человек в группе - одни сутки до начала тура.

1.4. Общая стоимость туристского продукта, указанного в пункте **1.1.** настоящего договора, складывается из стоимости проездных документов (авиа, ж/д, авто и др.), проживания, питания и других услуг. Стоимость туристского продукта указана в листе бронирования.

Оплата **ТУРИСТОМ** подтвержденного **ТУРОПЕРАТОРОМ** туристского продукта должна быть произведена в течение 1 дня с момента подтверждения бронирования. Неоплата в указанные сроки считается отказом от тура по инициативе **ТУРИСТА**, в результате которого для него наступают последствия, указанные в пункте **3.7.** настоящего договора.

В случае изменения величины транспортных тарифов и по другим основаниям, имеющим существенный характер и связанным с экономической ситуацией в стране, указанная стоимость тура может быть изменена **ТУРОПЕРАТОРОМ** в одностороннем порядке, в том числе после подтверждения тура. В случае изменения стоимости туристского продукта по данным основаниям его окончательная цена определяется после подтверждения **ТУРОПЕРАТОРОМ** забронированного тура и полной оплаты тура **ТУРИСТОМ**. При этом **ТУРИСТ** обязуется возместить **ТУРОПЕРАТОРУ** его дополнительные расходы, возникшие в результате нового изменения стоимости туристского продукта, произошедшего после подтверждения тура.

Калькуляция тура предоставляется по дополнительному требованию в случае возникновения споров.

Оплата производится в порядке безналичного расчета (в т.ч. через платежные терминалы) расчета в рублях.

При оплате тура в порядке безналичного расчета (в т.ч. через платежный терминал или банковской картой) расходы по оплате суммы комиссионного вознаграждения банку (оператору-владельцу платежной системы) за проведение платежа несет **ТУРИСТ**.

При оплате тура в порядке безналичного расчета, в случае, если **ТУРОПЕРАТОР** получил сумму, уменьшенную на размер комиссионного вознаграждения банка (оператора-владельца платежной системы), при расторжении договора по любому из возможных оснований денежные средства возвращаются **ТУРИСТУ** за вычетом размера комиссионного вознаграждения банка (оператора-владельца платежной системы).

1.5. Заявка, направленная в соответствии с настоящим договором, является полным и безоговорочным акцептом оферты и свидетельствует о согласии со всеми условиями настоящего договора. В случае аннулирования заявки по инициативе **ТУРИСТА**, для **ТУРИСТА** наступают последствия, указанные в пункте **3.7.** договора. **ТУРИСТ** приобретает все права на туристский продукт с момента полной оплаты стоимости туристского продукта **ТУРОПЕРАТОРУ**.

1.6. В случае неподтверждения **ТУРОПЕРАТОРОМ** заявки или отказе **ТУРОПЕРАТОРА** от предоставления подтвержденного тура, настоящий договор считается расторгнутым, внесенные денежные средства возвращаются **ТУРИСТУ** в полном объеме без наложения санкций на **ТУРОПЕРАТОРА**.

1.7. Билет является самостоятельным договором между **ТУРИСТОМ** и перевозчиком. Страховой полис является самостоятельным договором между **ТУРИСТОМ** и страховщиком. По обстоятельствам, не зависящим от **ТУРОПЕРАТОРА**, условия доставки туристов могут быть изменены, в связи с чем стороны договора признают за **ТУРОПЕРАТОРОМ** право заменить компанию, осуществляющую перевозку, аэропорт отправления или прибытия, время прибытия и отправления.

1.8. **ТУРИСТ** заявляет о том, что он уполномочен заключить настоящий договор, в том числе и в интересах лиц, указанных в списке туристов, а также имеет надлежащим образом оформленные и действительные документы.

1.9. Документы, необходимые для осуществления тура, оформляются **ТУРОПЕРАТОРОМ**, который отправляет **ТУРИСТУ** подтверждение бронирования, ваучер и другие необходимые документы по туру на указанный **ТУРИСТОМ** адрес электронной почты. **ТУРОПЕРАТОР** не несет ответственности за функционирование предоставленного **ТУРИСТОМ** электронного почтового ящика, почтового ресурса, печать указанных документов, а также за своевременность проверки **ТУРИСТОМ** поступления информации **ТУРОПЕРАТОРА**.

2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА

ТУРОПЕРАТОР:

2.1. Обязан предоставить **ТУРИСТУ** необходимую и достоверную информацию о программе тура и корректно оформить документы. Информация, содержащаяся в каталогах, может быть устаревшей, поэтому по существенным для **ТУРИСТА** условиям ему необходимо сделать дополнительный запрос у **ТУРОПЕРАТОРА**. Информация предоставляется устно (кроме случаев, когда **ТУРИСТ** обратится к **ТУРОПЕРАТОРУ** с запросом о предоставлении информации в письменном виде), а также посредством передачи памяток, каталогов и информационных материалов.

2.2. Подбирает тур, содержащий программу, указанную в путевке (ваучере), за исключением случаев, оговоренных в настоящем договоре.

2.3. Не несет ответственности за медицинские расходы, возникшие во время осуществления тура.

2.4. Уведомляет **ТУРИСТА**, что при возникновении ситуации перепродажи мест в отеле **ТУРОПЕРАТОР** оставляет за собой право разместить **ТУРИСТА** и путешествующих с ним лиц в другом отеле классом не ниже выбранного **ТУРИСТОМ**, без штрафных санкций для себя. При замене отеля существенным условием считается официальная категория отеля.

2.5. Не несет ответственности в случае изменения программы тура по причинам, от него не зависящим (угроза военных действий, беспорядков, катастроф, технические поломки и повреждения самолетов, задержка и перенос рейсов, закрытие аэропортов, отмена автобусного и другого транспортного

сообщения, затрудненное движение на дорогах, а также в других случаях, когда надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы).

В случае изменения сроков и объема туристических услуг, связанного с задержкой, изменения даты или аэропорта, отмены вылета или прилета, возникшей в связи с метеоусловиями и/или вине авиаперевозчика, в соответствии с действующим российским законодательством претензии направляются непосредственно авиаперевозчику.

2.6. Выплачивает **ТУРИСТУ** после его возвращения стоимость не оказанной по вине **ТУРОПЕРАТОРА** услуги. Если в период тура по вине **ТУРОПЕРАТОРА ТУРИСТУ** будет снижена категория отеля, **ТУРИСТУ** выплачивается отрицательная разница в стоимости проживания в отелях.

2.7. Не несет ответственности перед **ТУРИСТОМ**, если решением ответственных лиц туристам было отказано в возможности совершения тура по причинам: отсутствия надлежащих и правильно оформленных документов (за исключением документов, оформляемых **ТУРОПЕРАТОРОМ**), нарушения **ТУРИСТОМ** действующих правил проезда, регистрации или провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиаперевозчика, нарушения правил проживания в гостинице, несоблюдения законодательства, состояния алкогольного или наркотического опьянения либо нарушения других правил общественного поведения. Невозможность совершения путешествия по указанным причинам считается отказом от тура по инициативе **ТУРИСТА**.

2.8. По поручению, от имени и за счет **ТУРИСТА** покупает билеты на проезд до места назначения, заказывает страховку, по специальному запросу **ТУРИСТА** оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию рисков (страхование на случай невозможности совершения путешествия, имущественное страхование, страхование ответственности и др.), связанных с совершением путешествия. Существенные для **ТУРИСТА** условия приобретения билетов на проезд или страховок отражаются в договоре.

2.9. Не несет ответственности за действие (бездействие) перевозчика или лиц, с которыми **ТУРИСТ** вступает в отношения во время тура.

2.10. Вправе уменьшить или прекратить сервис в месте пребывания, если поведение **ТУРИСТА** препятствует нормальному исполнению программы для остальной группы туристов.

2.11. Имеет право изменить сроки тура без штрафных санкций в случае недобора минимального количества человек в группе, а также в других случаях. **ТУРИСТ** информируется о возникновении указанных обстоятельств до начала тура. В случае аннуляции **ТУРОПЕРАТОРОМ** заказанного и/или подтвержденного тура, в случае недостижения соглашения по альтернативному туру, **ТУРОПЕРАТОР** в трехдневный срок возвращает 100% внесенных **ТУРИСТОМ** денежных средств без взаимных штрафных санкций.

2.12. Не несет ответственности за утрату, повреждение или задержку багажа; за ущерб, понесенный **ТУРИСТОМ** по вине третьих лиц; за утрату **ТУРИСТОМ** вещей, проездных и иных документов; за проблемы, возникшие у **ТУРИСТА** с государственными органами, в т.ч. органами полиции; за нарушение **ТУРИСТОМ** действующего законодательства РФ; за ущерб, причиненный **ТУРИСТОМ** третьим лицам.

2.13. Вправе, в случае изменения в течение срока исполнения настоящего Договора транспортных тарифов производить изменение цен на представляемый тур.

3. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТА

ТУРИСТ:

3.1. Обязан вовремя (не менее чем за 3 часа до вылета) прибыть к месту отправления. Опоздание на рейс по любым причинам считается отказом от тура по инициативе **ТУРИСТА**.

3.2. Обязан в месте пребывания вести себя корректно, выполнять указания сопровождающего на маршруте, производить оплату услуг, заказанных им дополнительно.

3.3. Обязан охранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания.

3.4. Обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

3.5. Несет ответственность за надлежащее состояние паспорта и других необходимых документов, в том числе за срок их действия.

3.6. Невозможность совершения тура, возникшая по причине отсутствия у **ТУРИСТА** и лиц, в интересах которых им заключен договор, необходимых личных документов, а также вследствие ненадлежащего состояния и оформления указанных документов, считается отказом от тура по инициативе **ТУРИСТА**.

3.7. **ТУРИСТ** вправе отказаться от туристского продукта (тура), письменно уведомив об этом **ТУРОПЕРАТОРА**. **ТУРОПЕРАТОР** доводит до сведения **ТУРИСТА**, что в случае отказа от тура **ТУРОПЕРАТОР** будет обязан уплатить своим контрагентам штрафы и неустойки, установленные за аннуляцию тура, размер которых определен на сайте **ТУРОПЕРАТОРА**. Расходы **ТУРОПЕРАТОРА**, понесенные им в результате уплаты штрафов и неустоек, включаются в сумму фактических расходов **ТУРОПЕРАТОРА**.

Учитывая, что приобретение туристского продукта для **ТУРИСТА** складывается из финансовых обязательств **ТУРОПЕРАТОРА** перед третьими лицами, за неисполнение которых **ТУРОПЕРАТОР** несет ответственность, в случае аннуляции **ТУРИСТОМ** заявки и отказа от ранее заказанного и подтвержденного тура **ТУРИСТ** в соответствии со статьей 393 Гражданского кодекса Российской Федерации возмещает **ТУРОПЕРАТОРУ** фактически понесенные им расходы и убытки, которые возникли в связи с привлечением его к ответственности перед третьими лицами.

Туристский продукт может комплектоваться авиабилетом, приобретенным у авиаперевозчика по невозвратным тарифам, авиаперевозчик не возмещает убытки, связанные с отказом от перелета. На основании этого в случае отказа от авиаперевозки ее стоимость **ТУРИСТУ** не возвращается вне зависимости от причин, повлекших отказ. При заказе **ТУРИСТОМ** авиаперелета регулярным рейсом возврат авиабилета производится по условиям авиаперевозчика.

Размер неустойки за изменение фамилий в проездных документах и путевках, переоформление билетов, изменение недостоверной информации, внесенной по вине **ТУРИСТА**, устанавливается каждый раз индивидуально, в зависимости от санкций, установленных контрагентами **ТУРОПЕРАТОРА**, и понесенных затрат.

Подписывая настоящий Договор, **ТУРИСТ** заявляет, что **ТУРОПЕРАТОР** информировал его о размерах санкций за аннуляцию тура (Приложение № 1 к договору), и обязуется возместить **ТУРОПЕРАТОРУ** убытки, вызванные аннуляцией или отказом от тура по любым основаниям и уплатой штрафов и неустоек контрагентам **ТУРОПЕРАТОРА**. **ТУРОПЕРАТОР** имеет право в одностороннем порядке удерживать убытки из сумм, причитающихся к возврату **ТУРИСТУ**. В случае возникновения споров по размерам убытков, указанных в настоящем пункте, **ТУРОПЕРАТОР** имеет право не производить возврат денежных средств **ТУРИСТУ** до урегулирования всех разногласий.

3.8. Любые изменения дат, количества туристов в заявке или ранее забронированном и подтвержденном **ТУРОПЕРАТОРОМ** туристском продукте являются фактически отменой этого бронирования и влекут для **ТУРИСТА** последствия, указанные в пункте **3.7.** настоящего Договора.

3.9. **ТУРИСТ** обязан довести до сведения туристов, указанных в путевке и договоре, информацию, полученную в результате инструктажа и из предоставленных памяток.

3.10. За оказание услуг в рамках настоящего Договора **ТУРИСТ** выплачивает **ТУРОПЕРАТОРУ** вознаграждение. Вознаграждение включено в стоимость тура.

4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА. ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ

4.1. В соответствии с абзацем 3 статьи 9 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», **ТУРОПЕРАТОР** несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт,

независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

ТУРОПЕРАТОР отвечает перед туристами за действия (бездействия) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

ТУРОПЕРАТОР несет ответственность перед туристами и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

4.2. В соответствии с положениями Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», **ТУРОПЕРАТОР** имеет договор страхования ответственности, который обеспечивает исполнение **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и/или иными заказчиками.

Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА**, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, указаны в пункте 1.1. настоящего договора.

Финансовое обеспечение гарантирует каждому туристу, который приобрел тур, возврат денежных средств, уплаченных за тур, за услуги, оплаченные, но не оказанные **ТУРОПЕРАТОРОМ** или третьими лицами, на которых **ТУРОПЕРАТОРОМ** было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта; выплату денежных средств, причитающихся туристу в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договору о реализации туристского продукта.

4.3. В соответствии с положениями Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста в случае отказа **ТУРОПЕРАТОРА** возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховым случаем по договору страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА** является факт установления обязанности **ТУРОПЕРАТОРА** возместить туристу ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что это произошло в течение срока действия договора страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА**.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА** является факт установления обязанности **ТУРОПЕРАТОРА** возместить туристу и (или) иному заказчику 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.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям **ТУРОПЕРАТОРОМ** договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом **ТУРОПЕРАТОРУ**, либо **ТУРОПЕРАТОРУ** и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА** или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от **ТУРОПЕРАТОРА** возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации. Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения туристу, если турист обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения туристу по договору страхования ответственности туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла туроператора.

4.4. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА** турист и/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.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;
- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование **ТУРОПЕРАТОРА**, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению **ТУРОПЕРАТОРА**, но от своего имени);
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении **ТУРОПЕРАТОРОМ** (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4. Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

К требованию турист прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

К требованию туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе **ТУРОПЕРАТОРА** в добровольном порядке

удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4.5. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

4.6. В соответствии с положениями Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, кроме указанных выше.

4.7. Письменное требование туриста 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 туриста и (или) иного заказчика 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.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Условия безопасности туристов:

Если Вы страдаете болезнями сердца или у Вас повышенное кровяное давление - выбирайте менее жаркие регионы страны и менее жаркое время года. Нахождение в лесу или в горах, а также в открытых водоемах всегда сопряжено с определенным риском. Соблюдайте правила личной безопасности. Все горные районы являются опасными - обязательно соблюдайте правила нахождения в горах. Расчетный час в отеле 12.00. по местному времени. При питании типа полупансион или полный пансион - напитки за ужином платные. В случае, если пляж отеля покрыт валунами - спускаться в море надо по мосткам. В отель запрещается вносить продукты питания и воду. Соблюдайте время сбора на маршруте. Минимизируйте контакт с незнакомыми людьми.

5.2. При наличии каких-либо замечаний относительно туристского продукта, а также любых спорных вопросов, связанных с предоставлением заказанных услуг, **ТУРИСТУ** рекомендуется в первую очередь обращаться к администрации отеля, а также связаться по телефонной связи с **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

Если не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, **ТУРИСТ** в течение 20 дней со дня окончания тура вправе обратиться к **ТУРОПЕРАТОРУ** с претензией, к которой прилагаются протокол и другие документы, подтверждающие факты, изложенные в претензии (квитанции, счета, справки, фотографии и т.п.).

Протокол обо всех недостатках, касающихся туристического сервиса, составляется на месте. Под протоколом ставит свою подпись **ТУРИСТ** и представитель **ТУРОПЕРАТОРА** или администрации отеля. **ТУРИСТ** оставляет себе оригинал протокола.

В случае надлежащего оформления претензии и ее документального подтверждения, претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления **ТУРИСТОМ**.

В случае, если **ТУРИСТ** не подал претензию в указанный выше срок, он признает, что услуги предоставлены в полном объеме, в срок и без каких-либо замечаний.

Претензия о непредоставлении услуги считается необоснованной, если **ТУРИСТ** воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

5.3. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности за несоответствие приобретенного туристского продукта субъективным ожиданиям **ТУРИСТА**.

5.4. Самовольное изменение **ТУРИСТОМ** и следующими с ним туристами программы во время тура рассматривается как аннуляция ранее бронированного, подтвержденного и оплаченного тура, и все вновь приобретенные услуги оплачиваются туристом на месте по индивидуальным тарифам. Компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается.

5.5. ТУРОПЕРАТОР уведомляет **ТУРИСТА**, что состав услуг, оказываемых в отеле за дополнительную плату и/или входящих в оплаченные услуги, может в течение сезона изменяться по инициативе администрации отеля. Такое изменение не является нарушением обязательств по договору, если такое изменение не привело к изменению официальной категории отеля или к неполучению услуг, указанных в настоящем договоре и приложениях к нему, в качестве существенного условия договора.

5.6. Вид из окна не является существенным условием договора, если это прямо не указано в настоящем договоре и приложениях к нему. Подписывая настоящий договор, **ТУРИСТ** подтверждает, что уведомлен о том, что на территории, прилегающей к отелю, собственниками и иными лицами могут производиться любые, не запрещенные законодательством страны пребывания, мероприятия и действия. Любые неудобства, вызванные этими мероприятиями и действиями, находятся за пределами полномочий **ТУРОПЕРАТОРА** и администрации отеля, и не являются нарушениями условий настоящего договора.

5.7. Остальные существенные условия договора, не отраженные в данном договоре, содержатся в путевке, являющейся неотъемлемой его частью.

5.8. В случае, если какое-либо из положений настоящего договора явно противоречит требованиям законодательства Российской Федерации, к регулируемым отношениям применяются действующие нормы законодательства Российской Федерации.

5.9. ТУРИСТ заявляет, что информацию о месте пребывания, условиях и особенностях тура (в том числе по пунктам **2.1., 2.9., 3.7., 5.1.** настоящего договора), получил из источников, предоставляемых **ТУРОПЕРАТОРОМ** (официальный сайт **ТУРОПЕРАТОРА**, каталоги, иные печатные издания, памятки). Информацию об условиях проживания в отеле, пакете услуг, оказываемых в отеле, а также информацию относительно линии, на которой расположен отель, и расстояния между отелем и морем, и иную информацию об условиях отдыха **ТУРИСТ** получил.

С условиями тура, правилами безопасности и поведения в стране пребывания ознакомлен и согласен.

5.10. Исключительно для целей исполнения настоящего договора **ТУРИСТ** дает свое согласие на разрешенные Федеральным законом «О персональных данных» обработку, использование и передачу (в том числе трансграничную) персональных данных туристов партнерам **ТУРОПЕРАТОРА** в объеме, необходимом для реализации заказанных услуг, а также гарантирует, что получит письменное согласие на это лиц, следующих с **ТУРИСТОМ**, и ознакомит их с правами, предусмотренными ФЗ «О персональных данных». **ТУРОПЕРАТОР** обязуется использовать полученные персональные данные туристов исключительно в целях исполнения настоящего договора, обеспечить безопасность при обработке персональных данных в соответствии с требованиями статьи 19 закона.

ТУРИСТ не возражает против направления **ТУРОПЕРАТОРОМ** в его адрес любой не противоречащей законодательству информации.