

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ООО «РУБИН»
ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

г. Москва

Настоящий документ, опубликованный в свободном доступе сети Интернет по электронному адресу <https://chertanovo.well.ru>, является официальным предложением (публичной офертой) и содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

ООО «Рубин», именуемое в дальнейшем **АГЕНТ**, в лице генерального директора Маяцкой Екатерины Александровны, действующей на основании устава, предлагает неопределенному кругу физических лиц, именуемых в дальнейшем **ПРИНЦИПАЛЫ**, в соответствии с пунктом 2 статьи 437 ГК РФ заключить договор о реализации туристского продукта (далее – договор) на условиях, указанных ниже.

Согласие **ПРИНЦИПАЛА** с условиями настоящей оферты (акцепт оферты) означает заключение договора между **АГЕНТОМ** и **ПРИНЦИПАЛОМ**. Согласием **ПРИНЦИПАЛА** является направление **АГЕНТУ** 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. АГЕНТ от своего имени и за счет **ПРИНЦИПАЛА** бронирует и приобретает для **ПРИНЦИПАЛА** туристский продукт (тур) на условиях, указанных в листе бронирования (ваучере), который является неотъемлемой частью настоящего договора.

1.2. Туристский продукт (тур) сформирован **ТУРОПЕРАТОРОМ**, указанным в листе бронирования (ваучере). Информация о способах связи с **ТУРОПЕРАТОРОМ** (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты) содержится в листе бронирования (ваучере). **АГЕНТ** является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента.

1.3. При групповых и экскурсионных турах **ТУРОПЕРАТОРОМ** может быть установлено минимальное количество человек в группе, необходимое для осуществления путешествия. Срок информирования **ПРИНЦИПАЛА** 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, а также вознаграждения агента, и рассчитана в соответствии с внутренним валютным курсом туроператора на день бронирования. Стоимость туристского продукта указана в листе бронирования.

Оплата **ПРИНЦИПАЛОМ** подтвержденного **ТУРОПЕРАТОРОМ** туристского продукта должна быть произведена немедленно после направления **АГЕНТУ** заявки на тур и получения счета.

При изменении курса национальных валют, равно как и при изменении величины транспортных тарифов, указанная стоимость туристского продукта 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, полной оплаты тура **ПРИНЦИПАЛОМ**. При этом **ПРИНЦИПАЛ** обязуется произвести доплату за тур либо возместить **АГЕНТУ** его дополнительные расходы, понесенные при оплате тура **ТУРОПЕРАТОРУ** в результате увеличения стоимости туристского продукта, произошедшего после подтверждения тура.

В случае отказа **ПРИНЦИПАЛА** произвести доплату за тур, цена на который была повышена в результате указанных выше событий, данные действия **ПРИНЦИПАЛА** рассматриваются как отказ от тура по его инициативе, последствия которого предусмотрены пунктом **3.8.** договора.

Калькуляция тура предоставляется по дополнительному требованию в случае возникновения споров. Оплата производится в порядке безналичного (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 **ПРИНЦИПАЛ**.

В случае если оплата тура была произведена **ПРИНЦИПАЛОМ** путем безналичного расчета, в результате чего **АГЕНТ** получил сумму, уменьшенную на размер комиссионного вознаграждения банка (оператора-владельца платежной системы), при расторжении договора по любому из возможных оснований денежные средства возвращаются **ПРИНЦИПАЛУ** за вычетом размера комиссионного вознаграждения банка (оператора-владельца платежной системы).

1.5. Направленная в соответствии с настоящим договором заявка и оплата являются полным и безоговорочным акцептом оферты и свидетельствует о согласии со всеми условиями настоящего договора. В случае аннулирования заявки по инициативе **ПРИНЦИПАЛА**, для **ПРИНЦИПАЛА** наступают последствия, указанные в пункте **3.8.** договора. **ПРИНЦИПАЛ** приобретает все права на туристский продукт с момента оплаты 100% стоимости туристского продукта **АГЕНТУ**, включая вознаграждение **АГЕНТА**.

1.6. В случае неподтверждения **ТУРОПЕРАТОРОМ** заявки **АГЕНТА** или отказе **ТУРОПЕРАТОРА** от предоставления подтвержденного тура, настоящий договор считается расторгнутым, внесенные денежные средства возвращаются **ПРИНЦИПАЛУ** в порядке, предусмотренном пунктом 1.4. договора.

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

1.8. ПРИНЦИПАЛ 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 (ваучеры, билеты и т.д.), оформляются **ТУРОПЕРАТОРОМ**. Подтверждением выполнения **АГЕНТОМ** своих обязательств по настоящему Договору является бронирование тура у **ТУРОПЕРАТОРА** и оформление последним необходимых документов (в случае отсутствия обстоятельств, предусмотренных пунктом **2.3.** договора). Иных отчетов и доказательств расходов **АГЕНТ** предоставлять не обязан.

2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА

АГЕНТ:

2.1. Обязан предоставить **ПРИНЦИПАЛУ** необходимую и достоверную информацию о программе тура, в том числе в случае выезда за пределы территории Российской Федерации, данные о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и нахождения там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры, состоянии окружающей среды и корректно оформить документы. Информация предоставляется одновременно с комплектом документов, необходимых для осуществления тура.

2.2.1. Бронирует тур, содержащий программу, указанную в листе бронирования (ваучере), за исключением случаев, оговоренных в настоящем договоре. При бронировании тура **АГЕНТ** обязан:

- передать (перечислить) **ТУРОПЕРАТОРУ** денежные средства, полученные от туриста и (или) иного заказчика в оплату тура.
- уведомить сформировавшего туристский продукт **ТУРОПЕРАТОРА** о заключении договора о реализации туристского продукта.
- согласовать со сформировавшим туристский продукт **ТУРОПЕРАТОРОМ** условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного **АГЕНТУ**.

2.3. Не несет ответственности, если **ПРИНЦИПАЛУ** отказано в выдаче визы посольством страны предполагаемого посещения, либо получение визы задерживается по обстоятельствам, не зависящим от **АГЕНТА**. В этом случае **ПРИНЦИПАЛУ** возвращается оплаченная им стоимость тура за вычетом понесенных **АГЕНТОМ** фактических расходов. Консульский сбор также не возвращается **ПРИНЦИПАЛУ**.

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

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

2.6. 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 и международным законодательством претензии и рекламации направляются непосредственно авиаперевозчику.

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

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

2.9. По поручению, от имени и за счет **ПРИНЦИПАЛА** покупает авиабилеты, заказывает страховку и визу.

АГЕНТ выдает туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия.

АГЕНТ выдает туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта.

АГЕНТ по специальному запросу **ПРИНЦИПАЛА** 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 **ПРИНЦИПАЛА** условия приобретения авиабилетов или страховок отражаются в договоре. В случае отказа **ПРИНЦИПАЛА** от страхования риска возникновения невозможности совершения путешествия («страхование от невыезда») он обязуется выдать **АГЕНТУ** расписку, свидетельствующую об этом.

В случае если **ПРИНЦИПАЛ** не поручил **АГЕНТУ** приобрести полис страхования «от невыезда» или полисы на иные виды страхования, то **ПРИНЦИПАЛ** полностью возлагает на себя риски, расходы и убытки, возникающие при наступлении случаев, являющихся страховыми по этим видам страхования.

АГЕНТ также информирует туриста (женского пола) о том, что в случае, если к моменту совершения путешествия женщина является беременной, она может самостоятельно оформить медицинскую страховку, в которую входит оказание медицинской помощи женщинам в соответствующем положении при возникновении у них проблем со здоровьем во время совершения путешествия. В случае, если страховка не оформлена, турист женского пола полностью возлагает на себя ответственность за состояние своего здоровья во время путешествия, а также самостоятельно несет расходы на лечение.

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

2.11. Вправе уменьшить или прекратить сервис в стране пребывания, если поведение **ПРИНЦИПАЛА** препятствует нормальному исполнению программы для остальной группы туристов.

2.12. Имеет право изменить сроки тура без штрафных санкций в случае недобора минимального количества человек в группе, а также в других случаях, в том числе когда тур аннулирован и/или не подтвержден **ТУРОПЕРАТОРОМ**. **ПРИНЦИПАЛ** информируется о возникновении указанных обстоятельств до начала тура. В случае аннуляции и/или неподтверждения **ТУРОПЕРАТОРОМ** заказанного и/или подтвержденного тура, в случае недостижения соглашения по альтернативному туру, **АГЕНТ** в трехдневный срок возвращает **ПРИНЦИПАЛУ** денежные средства в порядке, предусмотренном пунктом 1.4. договора.

В случае, если денежные средства за тур были перечислены **ТУРОПЕРАТОРУ**, **АГЕНТ** возвращает их **ПРИНЦИПАЛУ** в течение 3 дней с момента их возврата **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

2.13. Не несет ответственности за утрату, повреждение или задержку багажа; за ущерб, понесенный **ПРИНЦИПАЛОМ** по вине третьих лиц; за утрату **ПРИНЦИПАЛОМ** вещей, проездных и иных документов; за проблемы, возникшие у **ПРИНЦИПАЛА** с пограничными, таможенными, полицейскими и иными государственными органами страны отправления или пребывания, возникших по вине самого **ПРИНЦИПАЛА**; за нарушение **ПРИНЦИПАЛОМ** действующего законодательства РФ или законодательства страны пребывания; за ущерб, причиненный **ПРИНЦИПАЛОМ** третьим лицам.

2.14. Вправе, в случае изменения курса национальных валют в течение срока исполнения настоящего Договора, а также в случае повышения или понижения транспортных тарифов производить изменение цен на представляемый туристский продукт (тур).

3. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИНЦИПАЛА

ПРИНЦИПАЛ:

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 **ПРИНЦИПАЛА**.

3.2. Обязан в стране пребывания вести себя корректно, соблюдать законы и традиции, уважать ее социальное устройство, религиозные верования, 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 стране (месте) временного пребывания.

3.4. Обязан соблюдать правила въезда в страну временного пребывания, выезда из страны временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

3.5. Обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности и гигиены.

3.5.1. Покрытие медицинских расходов по страховым случаям обеспечивается добровольным медицинским страхованием туриста.

Условия 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, сведения 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 информация о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), содержится в полисе/правилах страхования.

В случае отсутствия у **ПРИНЦИПАЛА** договора добровольного страхования (страхового полиса), **ПРИНЦИПАЛ** самостоятельно оплачивает медицинскую помощь в экстренной и неотложной формах, оказанную ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания; возвращение тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания производится за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).

В случае самостоятельного оформления страховки **ПРИНЦИПАЛ** обязан предоставить ксерокопию страхового полиса **АГЕНТУ** не позднее, чем за 24 часа до начала поездки.

3.6. Несет ответственность за надлежащее состояние паспорта, доверенности и других необходимых документов, в том числе за срок их действия. Несовершеннолетнему гражданину со дня его рождения и до достижения 18-летнего возраста паспорт выдается по письменному заявлению хотя бы одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей (законных представителей). Гражданин, не достигший возраста 14 лет, может быть вписан в паспорт своих родителей по их просьбе.

Если турист совершает путешествие с ребенком, сведения о котором внесены в паспорта родителей, необходимо наличие его фотокарточки в паспорте, размещенной и скрепленной печатью в установленном законодательством порядке. Если ребенку исполнилось 14 лет, то у него должен быть свой загранпаспорт. Если ребенок до 18 лет:

– выезжает с одним из родителей, то, помимо загранпаспорта, необходимо нотариально заверенное согласие другого родителя на выезд ребенка;

– выезжает самостоятельно или с сопровождающим лицом, не являющимся одним из его родителей, то, помимо загранпаспорта, ему необходимо иметь при себе нотариально заверенное согласие от обоих родителей на выезд его без сопровождения или с сопровождающим его лицом, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве РФ;

– несовершеннолетние граждане РФ (до 18 лет) при выезде из России по заграничному паспорту или общегражданскому паспорту РФ в страны СНГ и дальнего зарубежья в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей, попечителей) должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.д.).

3.7. Невозможность совершения тура, возникшая по причине отсутствия у **ПРИНЦИПАЛА** 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 **ПРИНЦИПАЛА**.

3.8. ПРИНЦИПАЛ вправе отказаться от туристского продукта (тура), письменно уведомив об этом **АГЕНТА**. **АГЕНТ** доводит до сведения **ПРИНЦИПАЛА**, что в случае отказа от тура **АГЕНТ** в порядке привлечения к ответственности **ТУРОПЕРАТОРОМ** будет обязан уплатить ему штрафы и неустойки, установленные за аннуляцию тура, размер которых определен на электронном сайте **ТУРОПЕРАТОРА**. Расходы **АГЕНТА**, понесенные им в результате уплаты штрафов и неустоек, включаются в сумму фактических расходов **АГЕНТА**.

Учитывая, что приобретение туристского продукта для **ПРИНЦИПАЛА** складывается из финансовых обязательств **АГЕНТА** перед **ТУРОПЕРАТОРОМ**, за неисполнение которых **АГЕНТ** несет ответственность, в случае аннуляции **ПРИНЦИПАЛОМ** заявки и отказа от ранее заказанного и подтвержденного тура **ПРИНЦИПАЛ** в соответствии со статьей 393 Гражданского кодекса Российской Федерации возмещает **АГЕНТУ** фактически понесенные им расходы и убытки, которые возникли в связи с привлечением его к ответственности перед **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

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

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

Подписывая настоящий Договор, **ПРИНЦИПАЛ** заявляет, что **АГЕНТ** информировал его о размерах санкций за аннуляцию тура, и обязуется возместить **АГЕНТУ** убытки, вызванные аннуляцией или отказом от тура по любым основаниям и уплатой штрафов и неустоек **ТУРОПЕРАТОРУ**. **АГЕНТ** имеет право в одностороннем порядке удержать убытки из сумм, причитающихся к возврату **ПРИНЦИПАЛУ**. В случае возникновения споров по размерам убытков, указанных в настоящем пункте, **АГЕНТ** имеет право не производить возврат денежных средств **ПРИНЦИПАЛУ** до урегулирования всех разногласий.

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

3.10. ПРИНЦИПАЛ обязан довести до сведения туристов, указанных в путевке и договоре, информацию, полученную в результате инструктажа и из предоставленных памяток, в том числе по профилактике особо опасных карантинных и паразитарных инфекций.

3.11. За оказание услуг в рамках настоящего Договора **ПРИНЦИПАЛ** выплачивает **АГЕНТУ** вознаграждение. Вознаграждение самостоятельно удерживается **АГЕНТОМ** из суммы, полученной от **ПРИНЦИПАЛА**, в соответствии с настоящим договором. Вознаграждение **АГЕНТА** составляет разницу между стоимостью тура, указанного в счете на оплату, и стоимостью тура, указанной в пункте 1.4. договора.

4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА. ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ. ВОЗМЕЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ТУРИСТУ

4.1. В соответствии с абзацем 2 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 отвечает перед туристами за действия (бездействия), совершенные от имени **ТУРОПЕРАТОРА** его **ТУРАГЕНТАМИ** в пределах своих обязанностей (полномочий).

4.2. В соответствии с положениями Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», **ТУРОПЕРАТОР** обязан иметь договор страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА** либо банковскую гарантию, которые должны обеспечивать исполнение **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и/или иными заказчиками.

Размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указаны в листе бронирования (ваучере).

Финансовое обеспечение должно гарантировать каждому туристу, купившему тур: возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, 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, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией)

из страны (места) временного пребывания (далее – расходы по эвакуации).

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** либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии 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** либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии 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;
- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, – реквизиты документа, свидетельствующего об отказе **ТУРОПЕРАТОРА** в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения **ТУРОПЕРАТОРОМ** обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении **ТУРОПЕРАТОРОМ** указанного реального ущерба.

К требованию 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.

4.8. Порядок и сроки предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба установлены в Правилах возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма, утвержденных постановлением Правительства РФ от 10 августа 2016 г. N 779.

В случае неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора туристу возмещается реальный ущерб. 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 основания, указанного в пункте 4 Правил.

Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт 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 в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон), или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности 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.

В требовании о возмещении денежных средств указывается:

- а)** фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);
- б)** номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- в)** общая цена туристского продукта;
- г)** наименование и реестровый номер туроператора;
- д)** информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- е)** размер реального ущерба;
- ж)** реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба;
- з)** информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда).

К требованию о возмещении денежных средств прилагаются:

- а)** копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- б)** копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;
- в)** договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;
- г)** документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;
- д)** документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной суммы по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда туроператора);
- е)** документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров с учетом следующих положений:

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанной в уведомлении, формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

По истечении вышеуказанного срока объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении.

Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им уведомление о принятом решении с указанием причин отказа.

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.

Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Условия безопасности туристов:

Если Вы страдаете болезнями сердца или у Вас повышенное кровяное давление – выбирайте менее жаркие 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 сейсмически опасными – обязательно соблюдайте правила нахождения в горах. Большие города всегда очень загазованы – помните о возможных отравлениях при длительном нахождении на оживленных улицах. Имейте в виду, что на улицах могут быть уличные воры. Непривычная пища может вызвать желудочно-кишечные расстройства, поэтому избегайте употребления неизвестных блюд в первые дни путешествия. 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. Если Вы иностранный гражданин или лицо без гражданства, у Вас могут возникнуть проблемы при совершении тура и пересечении границы Вас могут депортировать. Минимизируйте контакт с незнакомыми людьми. Остальные условия безопасности содержатся в памятке.

5.2. При наличии каких-либо замечаний относительно туристского продукта, а также любых спорных вопросов, связанных с предоставлением заказанных услуг, **ПРИНЦИПАЛУ** рекомендуется в первую очередь обращаться к администрации отеля или представителю **ТУРОПЕРАТОРА** по месту получения услуг.

Если не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, **ПРИНЦИПАЛ** 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 которым ставит свою подпись **ПРИНЦИПАЛ** и представитель **ТУРОПЕРАТОРА** или администрации отеля. **ПРИНЦИПАЛ** оставляет себе оригинал протокола.

Претензия к качеству туристского продукта предъявляется **ТУРОПЕРАТОРУ** в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

Претензия о непредоставлении услуги считается необоснованной, если **ПРИНЦИПАЛ** 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.

В случае нарушения **АГЕНТОМ** обязательств по настоящему договору претензия в его адрес подается в порядке и сроки, предусмотренные для подачи претензий к **ТУРОПЕРАТОРУ**.

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

5.3. АГЕНТ и ТУРОПЕРАТОР не несут ответственности за несоответствие приобретенного туристского продукта субъективным ожиданиям **ПРИНЦИПАЛА**.

5.4. Самовольное изменение **ПРИНЦИПАЛОМ** и следующими с ним туристами программы во время тура рассматривается как аннуляция ранее забронированного, 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. АГЕНТ уведомляет **ПРИНЦИПАЛА**, что состав услуг, оказываемых в отеле за дополнительную плату и/или входящих в оплаченные услуги, может в течение сезона изменяться по инициативе Хотельера. 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, **ПРИНЦИПАЛ** 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 **АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА** и Хотельера, и не являются нарушениями условий настоящего договора.

5.7. Если в соответствии с договором между **ТУРОПЕРАТОРОМ** и **АГЕНТОМ АГЕНТ**, подбирая и приобретая для **ПРИНЦИПАЛА** туристский продукт, возложит на себя солидарную ответственность за действия **ПРИНЦИПАЛА** во время тура, в случае выплаты **АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРУ** денежных средств по этому основанию **ПРИНЦИПАЛ** обязан полностью возместить выплаченные суммы в течение 3 календарных дней с даты возвращения из тура или с даты выплаты денежных средств **ТУРОПЕРАТОРУ**. В случае невыполнения **ПРИНЦИПАЛОМ** обязательств по возмещению уплаченных сумм в указанный срок **АГЕНТ** вправе взыскать с **ПРИНЦИПАЛА** неустойку в размере 0.5% от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки оплаты.

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

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

5.10. ПРИНЦИПАЛ заявляет, что информацию о стране пребывания, условиях и особенностях тура, правилах въезда в страну временного пребывания и выезда из нее (в том числе по пунктам **2.1., 2.3., 2.10., 3.8., 5.1.** настоящего договора) и инструктаж по профилактике особо опасных карантинных и паразитарных инфекций 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 **ПРИНЦИПАЛ** получил на основании данных из источников, предоставляемых **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

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

5.11. Исключительно для целей исполнения настоящего договора **ПРИНЦИПАЛ** дает свое согласие на разрешенные Федеральным законом «О персональных данных» обработку, использование и передачу (в том числе трансграничную) персональных данных туристов консульским службам и партнерам **ТУРОПЕРАТОРА** в объеме, необходимом для реализации заказанных услуг, а также гарантирует, что получит письменное согласие на это лиц, следующих с **ПРИНЦИПАЛОМ**, и ознакомит их с правами, предусмотренными ФЗ «О персональных данных». **АГЕНТ** 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.

ПРИНЦИПАЛ не возражает против направления **АГЕНТОМ** в его адрес любой не противоречащей законодательству информации.

5.12. ПРИНЦИПАЛ проинформирован о возможности обратиться за оказанием экстренной помощи (в т.ч. для эвакуации туриста из страны временного пребывания) по телефону круглосуточной горячей линии **Ростуризма**: +7 (495) 221-83-62, а также в объединение туроператоров в сфере выездного туризма Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» и о способах связи с ним: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47; тел.: 8-800-250-42-04; веб-сайт: <http://www.tourpom.ru/>; e-mail: secretary@tourpom.ru.

РЕКВИЗИТЫ АГЕНТА:

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Рубин».

Юридический адрес: 119311, г. Москва, ул. Строителей, д.6, корп. 5, кв.31.

ИНН: 7736313630 **КПП:** 773601001. **ОГРН:** 1177746975218.

Постановка на учет: ИФНС №36 18.09.2017 г. Применяется упрощенная система налогообложения.

ОКВЭД: 79.11 **ОКПО:** 19541448.

Наименование банка: ОАО «Альфа-Банк» г. Москва. **Кор. счет:** 3010181020000000593. **БИК:** 044525593

Расчетный счет: 40702810501300014698.

Телефон: 8 (495) 281 52 72

Генеральный директор и главный бухгалтер: Маяцкая Екатерина Александровна.

Фактический адрес: 115225, Россия, Москва, Дубининская улица, 80. Офис 514.