

Общество с ограниченной ответственностью ООО "ТурТрансЭстейт", реестровый номер РТО009914, именуемая в дальнейшем "Фирма", в лице _____, действующего на основании доверенности № _____ от _____, с одной стороны, и _____, именуемый(ая) в дальнейшем "Заказчик", действующего на основании доверенности/закона с другой стороны, при совместном упоминании именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

Тур - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее тур от имени туриста(ов), в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Программа тура – документ Фирмы, содержащий информацию о маршруте и сроках путешествия, стоимости тура, средствах размещения, условиях проживания, программе пребывания и особенностях предоставления экскурсионных, а также иных услуг, предусмотренных настоящим Договором, или являющихся дополнительными. Если иное не согласовано Сторонами Договора, срок действия Программы тура определяется указанными в ней календарными датами;

Расчет тура – документ Фирмы и неотъемлемая часть настоящего Договора, содержащий информацию о стоимости и потребительских свойствах туристского продукта.

Лист бронирования – документ Фирмы и неотъемлемая часть настоящего Договора, подтверждающий бронирование туристского продукта и содержащий информацию о стоимости и потребительских свойствах этого туристского продукта.

Памятка туристу – полезные советы путешествующим, содержащие информацию об особенностях правил пребывания в странах, таможенных правилах, о медицинской страховке и сведения об используемых на маршруте средствах размещения и транспорта.

Справочная информация по программе тура – это информация, о странах пребывания, о их национальных и религиозных особенностях, включая информацию о почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, находящихся в стране временного пребывания туристов.

Визовая поддержка – услуга фирмы, включающая в себя всё или часть из перечисленного: запрос подтверждений бронирования средств размещения согласно программе тура; запрос подтверждений перевозки от транспортных компаний, в зависимости от типа выбранного тура (автобусом, железной дорогой, самолетом, паромом); предоставление медицинской страховки (при условии ее оплаты), заполнение бумажных и/или электронных анкет в зависимости от требований консульства страны назначения; консультирование и информирование туристов о визовых формальностях; согласование места, даты, времени визита в визовый центр или консульство; Формирование, комплектацию, необходимых для оформления визы, документов согласно требованиям консульства, передачу данного комплекта туристу или визовый центр/консульство, а также получение паспортов с рассмотренными визовыми запросами в визовом центре или консульстве, если такие процедуры предусмотрены. В случае, если услуга Визовая поддержка не оплачивалась Заказчиком/туристами, ваучеры, билеты или другие письменные подтверждения бронирования услуг предоставляются Фирмой по готовности, но не ранее, чем за 5 календарных дней до выезда, но не позднее, чем указано в п. 4.3.2.

Медицинская страховка – договор добровольного страхования (страховой полис) 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 страну 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.

2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

2.1. Размер финансового обеспечения туроператора ООО "ТурТрансЭстейт" в соответствии с Договором страхования ответственности составляет 50500000 рублей.

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение:	Договор:	Срок действия финансового обеспечения:	Размер финансового обеспечения:	Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение:	Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение:
СТРАХОВОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "ВСК"	№ 170G0B600059 4 от 06/10/2017	с 12.12.2017 по 11.12.2018	500000 руб.	, г. 121552, г. Москва, ул. Островная, д. 4	, г. 121552, г. Москва, ул. Проспект Вернадского, д. 15
СТРАХОВОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "ВСК"	№ 180G0B600059 4 от 13/04/2018	с 20.04.2018 по 19.04.2019	50000000 руб.	, г. 121552, г. Москва, ул. Островная, д. 4	, г. 121552, г. Москва, ул. Проспект Вернадского, д. 15

2.2. Фирма является членом «Объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, тел. +7 (499) 678-12-03, <http://www.tourpom.ru/>, secretary@tourpom.ru). При необходимости турист вправе обратиться в «Турпомощь» за оказанием экстренной помощи. Принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику в пределах суммы расходов, понесенных «Турпомощью» при оказании экстренной помощи туристу, переходят Турпомощи.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Заказчик, совершая оплату, поручает, а Фирма принимает на себя обязательства по организации выезда Заказчика (туриста) за рубеж включая: а) визовую поддержку, в случае необходимости; б) обслуживание Заказчика за рубежом в соответствии с программой тура; в) оформление медицинской страховки на время пребывания за пределами СНГ; г) бронирование и приобретение для туриста авиа и/или ж/д билетов по маршруту. Настоящий пункт применяется с учетом состава и потребительских свойств туристского продукта, подтвержденных в Листе бронирования.

3.2. Заказчик по настоящему договору действует по поручению и в интересах туристов:

3.3. Информация о потребительских свойствах туристского продукта, предусмотренная ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ (с изм., внесенными Федеральным законом от 28 декабря 2016. №465-ФЗ), содержится в нижеследующих документах, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора: в бланке предварительного подтверждения; в Листе бронирования (при 100% оплате); Программе тура, действующих на дату совершения путешествия туристом, которые выдаются туристу при бронировании, а также в Памятке туристу, Справочной информации по программе тура, Условиях медицинского страхования, которые размещены на сайте и в каждом очередном издании каталога ООО "ТурТрансЭстейт"

3.4. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

3.5. Если иное не предусмотрено соглашением между Фирмой и Заказчиком, туристские услуги по настоящему Договору предоставляются в форме групповых туров при условии набора минимального количества туристов в группе, которое составляет 30 (тридцать) человек.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1. Фирма обязуется обеспечить качество туристского обслуживания в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.2. Фирма обязуется предоставить Заказчику полную и достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах тура, предусмотренную Ф3 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и "Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта", утвержденным Правительством РФ, содержащуюся в Памятке туристу и Справочной информации по программе тура, иных приложениях к настоящему Договору, а также предоставить Заказчику иную информацию, необходимую для совершения туристской поездки в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.3.1. Фирма гарантирует сохранность принятых на оформление документов и своевременное их направление в визовые центры. В случае личной подачи документов туристом в визовый центр или консульство, при условии оплаты услуги по оказанию визовой поддержки, Фирма гарантирует своевременное предоставление пакета документов необходимого для оформления визы. Сведения о документах туристов, необходимых для получения виз в страны временного пребывания содержатся в разделе «Визы» на сайте www.tourtrans.ru. Сроки предоставления документов определяются Фирмой, с учетом требований консульств страны назначения.
- 4.3.2. Документы для выезда в тур Заказчик получает лично в офисе Фирмы не позднее, чем за 24 часа до начала тура, согласовав предварительно дату и время получения, а также готовность документов. В случае, если Заказчик не обратился за 24 часа до отправления за получением документов в офис Фирмы, документы передаются гиду для выдачи туристу перед отправлением. В комплект передаваемых Заказчику документов входят, в зависимости от состава тура: оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика/туриста на получение услуг, включенных в тур (ваучер, билет, в том числе - на charterную перевозку, страховой полис, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия).
- Фирма, кроме того, обязуется:
- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;
 - выдать Заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе Туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного 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 Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
 - выдать Заказчику, приобретающему 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 (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.
- 4.4. В случае возникновения технической неисправности автобуса, препятствующей исполнению программы тура, Фирма обеспечивает замену транспортного средства в течение 24 (двадцати четырех) часов.
- 4.5. Если при заключении настоящего Договора Заказчик (турист) предоставил Фирме недостоверные сведения, а равно не сообщил сведений, об обстоятельствах, влияющих на возможность совершения туристами автобусного путешествия в составе группы, в том числе указанных в п.4.5,1, 4.6, 4.10 настоящего Договора, Фирма вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор с удержанием фактически понесенных затрат Фирмы.
- 4.5.1. При формировании состава туристской группы в целях обеспечения безопасных условий путешествия Фирма вправе не включать в состав группы следующих лиц:
- в возрасте до 7 лет / от 7 до 18 лет без сопровождения/ от 75 лет (для туристов таких возрастных категорий участие в турах Заказчика может вызвать повышенную утомляемость, иные неудобства, а также невозможность полноценного участия в мероприятиях в туре);
 - физическое состояние или состояние здоровья которых ограничивает возможность участия в автобусных турах, в составе экскурсионных групп;
 - туристам, состоящим на наркологическом или психоневрологическом учете в соответствующих учреждениях здравоохранения;
 - при наличии у туристов фактов нарушения общественного порядка на предыдущих маршрутах Фирмы.
- 4.6. Заказчик обязуется своевременно внести стоимость путевки и предоставить достоверные сведения и подлинные документы для оформления тура, а также для подачи запроса на визы, согласно требованиям консульств, в необходимый срок, указанный в листе бронирования. В случае самостоятельной подачи документов на визу, Турист обязуется явиться лично в консульство или визовый центр для сдачи документов, при необходимости пройти процедуру дактилоскопии не позднее срока указанного в листе бронирования, также, при необходимости, Турист самостоятельно оплачивает консульский и сервисный сбор визового центра и получает заграничный паспорт. Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов считается отказом от поездки.
- 4.7. Поиск и/или подбор спутника для одиночного туриста не входит в обязанности Фирмы
- 4.8. Заказчик предоставляет Фирме свои контактные данные, а также контактные данные Туристов, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты).
- 4.8.1. Заказчик добровольно предоставляет свои персональные данные Фирме и подтверждает наличие согласия туристов, в интересах которых заключается настоящий Договор, на предоставление их персональных данных Фирме в целях исполнения договора для обработки различным способом, трансграничную передачу или передачу третьим лицам, а также дает согласие на хранение персональных данных в информационной системе Фирмы, в течение неограниченного срока.
- 4.8.2. Заказчик обязуется
- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения им путешествия;
 - предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех Туристов, указанных в Расчете тура/Листе бронирования, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);
 - предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в Листе информации.
- 4.9. В случае необходимости обязуется прибыть лично (и обеспечить явку следующих с ним туристов) на собеседование в консульство страны назначения. Отказ от собеседования считается отказом от поездки с удержанием понесенных затрат согласно п.6.4 настоящего Договора. По запросу Фирмы предоставить дополнительные документы и сведения, которые могут быть дополнительно истребованы консульскими подразделениями стран назначения.
- 4.10. Заказчик обязуется вовремя прибыть к месту начала тура (обеспечить своевременное прибытие туриста) и строго придерживаться графика движения по маршруту, составленного руководителем группы. Все расходы, связанные с опозданием туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой туриста при возвращении из тура после его завершения, связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно.
- 4.10.1. Заказчик обязуется взять с собой в тур и иметь при себе оригиналы документов (свидетельство о рождении, согласие на выезд несовершеннолетнего от родителей/законных представителей), подтверждающих правомерность выезда и въезда ребенка (до 18 лет) за пределы территории РФ.
- 4.10.2. В случае личного получения заграничного паспорта с открытой визой из консульства или визового центра, заказчик обязуется взять с собой в тур и иметь при себе действующий заграничный паспорт, с открытой визой основной страны назначения по туру; сроки действия визы и количество дней пребывания должны соответствовать датам и продолжительности тура.
- 4.11. Заказчик обязуется предоставить Фирме информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся:
- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);
 - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами стран предполагаемого пребывания, в том числе и о запрете на въезд в определенное государство или в группу стран;
 - установленный визовый режим между страной посещения, транзита и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин или имеет двойное гражданство;
 - о запрете родителя или родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка за пределы Российской Федерации.
- 4.12. Заказчик обязуется сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- 4.13. Заказчик обязуется следовать по маршруту и выехать из стран пребывания в составе группы и в сроки тура.
- 4.14. Заказчик обязуется соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
- 4.15. Заказчик обязуется соблюдать законодательство иностранных государств и правила прохождения таможенных и пограничных пунктов, уважать их социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
- Фирма _____ Заказчик _____

4.16. Заказчик обязуется соблюдать правила проживания в отелях и придерживаться общепринятых норм поведения в составе группы. При грубом нарушении вышеоговоренных норм, препятствующем предоставлению оставшимся туристам из группы туристских услуг, Фирма оставляет за собой право принять меры для привлечения туриста к юридической ответственности и досрочного прекращения Договора с этим туристом (Заказчиком). Все убытки, возникшие при таких обстоятельствах у Фирмы и/или третьих лиц, Заказчик обязуется возместить в полном объеме.

4.17. В случае невозможности 2-х или 3-х местного размещения, предусмотренного программой, Заказчик (турист) обязуется доплатить за вынужденное одноместное размещение в гостинице 50 % от заявленной стоимости, а также за вынужденное 2-х, 3-х, 4-х местное размещение на пароме в размере 50% от разницы доплат между каютами, указанных в программе тура. Паромная компания оставляет за собой право заменить класс кают.

4.18. Заказчик в праве:

- обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности туроператора при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством РФ о туристской деятельности.

4.16. Заказчик обязуется соблюдать правила проживания в отелях и придерживаться общепринятых норм поведения в составе группы. При грубом нарушении вышеоговоренных норм, препятствующем предоставлению оставшимся туристам из группы туристских услуг, Фирма оставляет за собой право принять меры для привлечения туриста к юридической ответственности и досрочного прекращения Договора с этим туристом (Заказчиком). Все убытки, возникшие при таких обстоятельствах у Фирмы и/или третьих лиц, Заказчик обязуется возместить в полном объеме.

4.17. В случае невозможности 2-х или 3-х местного размещения, предусмотренного программой, Заказчик (турист) обязуется доплатить за вынужденное одноместное размещение в гостинице 50 % от заявленной стоимости, а также за вынужденное 2-х, 3-х, 4-х местное размещение на пароме в размере 50% от разницы доплат между каютами, указанных в программе тура. Паромная компания оставляет за собой право заменить класс кают.

5. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА

5.1. Общая стоимость тура рассчитывается в условных единицах по собственному установленному курсу Фирмы и указывается в рублях в Листе бронирования

5.2. Поездка считается забронированной, если Заказчик произвел предоплату не менее 30% (для туров с железнодорожным переездом) или 50% (для туров с авиаперелетом) от общей стоимости тура (если иное не предусмотрено условиями специальных акций, которые анонсируются на сайте Фирмы). Оплата тура может быть разбита не более чем на две части: предоплата и доплата.

5.3. Заказчик обязуется полностью оплатить тур либо внести предоплату в день выставления Листа бронирования. При внесении доплаты, сумма, указанная в листе бронирования подлежит оплате за вычетом аванса оплаченного ранее, и перерасчитывается по внутреннему курсу Фирмы на день внесения платежа при согласии Заказчика с данными изменениями договора. Полная оплата должна быть произведена не позднее, чем за 25 дней (для туров с железнодорожным переездом) или 40 дней (для туров с авиаперелетом) до начала поездки с учетом всех согласованных условий тура и цены, входящих в него услуг. Если в этот период не внесена полная оплата, то Фирма вправе выставить новый лист бронирования, при этом стоимость туристского продукта может быть пересмотрена. Состав и стоимость отдельных составляющих тура, может быть скорректирована до момента полной оплаты туристского продукта Заказчиком. Стоимость тура может быть также изменена в случаях, предусмотренных п. 8.4. настоящего Договора.

5.3.1 Заказчик вправе произвести оплату дополнительных экскурсий при покупке тура, из числа предлагаемых Фирмой, на нижеследующих условиях:

- экскурсии необходимо бронировать заранее при покупке тура, но не позднее чем за 20 дней до начала поездки.
- в случае отказа от дополнительных мероприятий, средства подлежат возврату за вычетом фактически понесенных затрат (билет, услуги бронирования, заранее оплаченные услуги гида и т.п.). Возврат производится по письменному заявлению Заказчика, предоставленному в офис компании, в течение 10 дней после поездки.

5.4. Заказчик вправе произвести дополнительный платеж по настоящему Договору – “гарантийный платеж от невыезда”.

При получении оплаты за “гарантийный платеж от невыезда” от Заказчика Фирма принимает на себя дополнительные обязательства по настоящему Договору - вернуть Заказчику стоимость тура, за исключением стоимости услуг по оформлению визы и суммы “гарантийного платежа от невыезда” при наступлении нижеследующих обстоятельств, делающих невозможным выезд туриста в оплаченный тур:

1) Смерть туриста или его ближайших родственников (отец, мать, супруг, дети, родные братья и сестры). 2) Болезнь или травма туриста, или его ближайших родственников при условии необходимости лечения в стационаре в период прохождения тура. 3) Существенное повреждение недвижимого имущества туриста в результате аварий, пожара, стихийных бедствий. 4) Участие туриста в судебном разбирательстве по уголовному делу. 5) Неполучение въездной туристической визы при оказании визовой поддержки компанией ООО “Туртранс-Вояж”, и при условии правильного оформления полного комплекта требуемых консульским учреждением документов и их предоставления для оформления визы в срок, указанный в договоре. 6) Отказа туриста от поездки в случае невозможности совершения поездки другим туристом, оформленным в той же путевке и являющимся близким родственником, при наступлении обстоятельств невыезда. Оплата «Гарантийного платежа от невыезда» может быть произведена только на момент заключения договора с Заказчиком. При аннуляции тура стоимость «Гарантийного платежа от невыезда» может быть возвращена в случае отсутствия фактически понесенных затрат. Для индивидуальных программ, туров организуемых совместно с принимающей стороной или групповых туров с индивидуальной покупкой авиабилета действует услуга «Гарантийный платеж без авиаперелета». Возврат стоимости авиабилета производится по условиям договора перевозчика или билетного агентства (согласно условиям тарифа на данный билет). Полные перечень условий см. на www.tourtrans.ru

6. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Договор вступает в силу с момента подписания, срок его окончания определяется днем возвращения Заказчика (туриста) из тура в соответствии с заказанными услугами по программе тура. Сроки проведения тура, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов указаны в листе бронирования и программе тура. В исключительных случаях (возникновение форс-мажорных обстоятельств, недобор группы до 30 человек) Фирма оставляет за собой право перенести дату начала тура.

6.2. Информация об изменении сроков начала тура по причине недобора группы или аннуляции должна быть предоставлена Заказчику не позднее, чем за 10 дней до начала тура.

6.3. При отмене тура Фирмой в случае, если не набрано достаточное количество туристов, Фирма возвращает полную стоимость всех оплаченных услуг, никакая иная компенсация в пользу Заказчика и /или туристов не предусматривается.

6.4. Заказчик может отказаться от поездки. При изменении состава и качества услуг или отказе от поездки Фирма удерживает свои фактически понесенные затраты на оформление Заказчика и /или туристов в тур и затраты на оплату отелей, проездных билетов, виз и т.д.

6.5. В случае невыполнения Фирмой своих обязательств, предусмотренных Договором, сторона, не выполнившая договорные обязательства, возвращает Заказчику стоимость не предоставленной услуги.

6.6. Фирма оставляет за собой право в исключительных случаях вносить в программу туров изменения, может изменить способ доставки туристов, график движения или маршрут, при сохранении условий путешествия.

6.7. Фирма не проводит экспертизу принятых на оформление документов, а также подлинности въездных виз, оформленных Заказчиком самостоятельно. Все расходы, связанные с невозможностью поездки по причине подлинности выездных документов и виз, ложатся на Заказчика.

6.8. Выдача виз входит в компетенцию дипломатических представительств суверенных государств. Фирма не несет ответственности за работу консульств и посольств, принятые их сотрудниками решения, совершенные действия (бездействие). В случае отказа Заказчику (туристу) во въездной визе, Заказчику возвращается оплаченная им сумма за вычетом расходов на оформление участия Заказчика (туриста) в туре (страховка, консульские расходы, другие расходы по организации тура).

6.9. Фирма не несет ответственности за прохождение Заказчиком (туристом) таможенных и пограничных пунктов РФ и иностранных государств. Если Заказчика (туриста) по причинам, находящимся в компетенции органов власти, иных организаций, наделенных полномочиями в сфере безопасности, не выпускают из страны или не впускают в страну транзита или назначения, непосредственный исполнитель услуг удерживает с Заказчика затраты по организации тура. Фирма не несет ответственности в случае, если невозможность совершения тура возникла в связи с иным, чем предусмотрено для граждан Российской Федерации, визовым режимом для туристов, не являющихся гражданами Российской Федерации, или имеющих двойное гражданство.

6.10. В случае наступления Форс-мажорных обстоятельств, т.е. обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, войны, забастовки, изменения в работе транспорта, задержки оформления виз и т.д.), препятствующих началу тура в установленные сроки, Фирма имеет право перенести сроки тура или отменить его полностью. При этом с Заказчика удерживается стоимость фактически понесенных затрат на оформление тура. Фирма не несет ответственности при наступлении форс-мажорных обстоятельств, нарушающих нормальный график тура или препятствующих его продолжению. Фирма может только способствовать продолжению тура с учетом упомянутых обстоятельств или возвращению Заказчика (тураиста) в РФ.

6.11. Фирма не несет ответственности за утрату Заказчиком личных вещей, багажа, документов и денег, а также за нарушение Заказчиком законодательства стран, через которые проходит маршрут тура. Если из существа обязательства или требований закона следует, что компенсация за утрату багажа туриста должна выплачиваться Фирмой, размер компенсации определяется на основании документов, подтверждающих фактическую стоимость переданного на хранение имущества; при отсутствии достоверных документов о стоимости имущества – размер компенсации рассчитывается по норме: 200 (двести) рублей за килограмм веса утраченного багажа, но не более 3000 (трех тысяч) рублей за каждое место багажа.

6.12. Фирма оставляет за собой право замены транспорта или средств размещения по маршруту на равнозначные той же категории, что указаны в программе тура. Никакая компенсация в этом случае не предусмотрена.

6.13. Фирма не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

6.14. Все случаи, связанные с невыполнением обязательств авто-, жд-, авиа-, морским и/или иными перевозчиками, срыв по их вине графика движения, регулируются в соответствии с действующим законодательством РФ. Фирма не несет ответственности за опоздание туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержку туриста при возвращении из тура после его завершения, в том числе по причинам, связанным с изменением (нарушением) графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, препятствующими дорожному движению, иными осложнениями дорожной обстановки. Учитывая вышеуказанные обстоятельства, Фирма рекомендует тем клиентам, для которых г. Москва является транзитным городом на пути следования до места постоянного пребывания, приобретать билеты для переезда (перелета) к месту жительства с учетом резервного времени (не менее 12 (двенадцати) часов от расчетного времени возвращения из тура в г. Москву).

6.15.1. В случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), турист самостоятельно оплачивает медицинскую помощь 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, а также возвращение тела (останков) из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).

6.15.2. Информация о странах, требующих наличие медицинской страховки при въезде в страну, и требования к ней содержится на сайте www.tourtrans.ru в разделе «Где и как купить/Договоры и памятки туристу/Требования к полисам медицинского страхования для выезжающих за рубеж»

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Все претензии к качеству обслуживания принимаются Фирмой в течение 20 дней после окончания тура в письменной форме с приложением копии настоящего Договора и документов, подтверждающих нарушения и причиненный реальный ущерб, и при наличии оснований незамедлительно передаются Фирме. Претензии подлежат рассмотрению Фирмой в течение 10 дней с даты получения им текста претензии и приложенных к ней материалов. В претензии указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество туриста, адрес его места жительства, а также сведения о Заказчике (если Договор заключался Заказчиком);
- 2) номер Договора о предоставлении туристских услуг и дата его заключения;
- 3) информация об обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Фирмой обязательств по настоящему Договору, о наличии существенных недостатков туристского продукта, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта;
- 4) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу или Заказчику.

Претензии, содержащие замечания и/или требования исключительно к Фирме, рассматриваются Фирмой самостоятельно в десятидневный срок.

7.2. Если разногласия между Фирмой и Заказчиком не могут быть устранены путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке согласно законодательству РФ.

7.3. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая.

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

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

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не лишает туриста и (или) иного заказчика права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством РФ.

В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

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

К требованию о выплате страхового возмещения турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, с предъявлением оригинала указанных документов; копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящим пунктом. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Страховщик обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных настоящим пунктом документов. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора.

8. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 8.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах по одному - для каждой стороны. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они составлены в письменной форме.
- 8.2. Договор может быть расторгнут по обоюдному письменному согласию сторон. Фирма обязуется вернуть Заказчику в соответствии с п. 6.4 настоящего Договора денежные средства и документы (если таковые были переданы Фирме) не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента расторжения договора.
- 8.3. Договор может быть расторгнут одной из сторон в случае недобора группы до минимального количества туристов (30 человек).
- 8.4. Договор может быть расторгнут или изменен в случае существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:
- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
 - изменение сроков совершения путешествия;
 - непредвиденный рост транспортных тарифов и других услуг, входящих в состав тура;
 - невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
 - введение новых или повышение ставок налогов и сборов;
 - недобор минимального количества туристов в группе до 30 человек;
 - изменение состава и качества услуг менее, чем за 40 дней до начала тура на даты выездов с 11 января по 24 декабря или за 50 дней до начала тура на даты выездов с 25 декабря по 10 января за исключением п. 5.3.1 настоящего договора.
- Последствия расторжения Договора определяются в соответствии с фактическими затратами сторон по его исполнению до момента получения письменного уведомления о намерении расторгнуть настоящий Договор.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Фирма обязуется принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.
- 9.2. Заказчик вправе получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в реестр.
- 9.3. В случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков). Заказчик предоставляет письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, о том, что расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).
- 9.4. В целях информирования заказчика/туриста о возможных изменениях или оповещения Фирма использует адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, предоставленные заказчиком/туристом:

БЕЛОУС В.В., +79621652999,
БЕЛОУС Ю.В., +79612451974,

Заказчик подтверждает, что вышеуказанные номера телефонов и адреса электронной почты являются действующими вплоть до момента окончания действия договора. Турист, которому отправлено сообщение на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, считается проинформированным. В случае, если заказчик или турист не получил информацию об изменении или оповещении по причине того, что номер телефона или адрес электронной почты не действовал или сообщения не просматривались, ответственность за это возлагается на заказчика/туриста.

ФИРМА: ООО "ТурТрансЭстейт"

Адрес: 109028, г. Москва, Певческий пер., д. 4, стр. 1, оф. 19
Почтовый адрес: 109028, г. Москва, Певческий пер., д. 4, стр. 1,
ИНН 7709916519 КПП 770901001
тел.: (495) 660-24-66, Факс: (495) 660-24-66
Банк получателя: ПАО СБЕРБАНК Г. МОСКВА
Р/сч 40702810338000059649 К/сч 30101810400000000225 БИК 044525225

ЗАКАЗЧИК _____
Паспорт серия _____ № _____
Выдан: _____

Зарегистрирован по адресу: _____

Тел. _____
С условиями «Договора о предоставлении туристских услуг» и его
Приложениями, включая Лист Бронирования и Лист информации,
доведенного до заказчика, ознакомлен и согласен.

Лист информации, доведенной до Заказчика/Туриста

Информация, доведенная до Заказчика	
О потребительских свойствах Туристского продукта о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования, включая Программу тура, Термины, используемые в программах туров, Памятку туристу, Справочную информацию по программе тура,	да
Условия медицинского страхования и последствия отказа от него	да
Условия предоставления «Гарантийного платежа от невыезда» и условий возврата стоимости по нему	да
О правилах 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	да
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	да
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), включая Инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний получил	да
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святых, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	да
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	да
Об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	да
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	да
О всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	да
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 Заказчик 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 Туриста	да
О порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора	да
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера	да
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера	да
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика	да
В случае отказа от заключения договора медицинского страхования, о необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований	да
О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.	да
О членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;	да
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)	да
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику 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 Туристу	да
Для «детских групп» Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Ф.И.О. Заказчика _____

дата _____

Фирма _____

Заказчик _____