

ОФЕРТА О ЗАКЛЮЧЕНИИ
ДОГОВОРА РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

г.Ростов-на-Дону

ООО Туристическая компания «Розовый слон» (далее – Турагент) в лице генерального директора Мкртчяна Алексана Мушеговича, действующего на основании Устава, действующее по поручению туроператора (далее – Туроператор), на основании договора на продвижение и реализацию туристского продукта, заключенного между Туроператором и Турагентом (далее – Агентский договор) и действующего на момент акцепта настоящей оферты, настоящим предлагает Заказчику – физическому лицу, достигшему возраста 18 лет, имеющему намерение забронировать туристский продукт, заключить договор реализации туристского продукта на условиях настоящей оферты (далее – Оферта) путем акцепта Оферты в виде отдельного документа или иного письменного волеизъявления на условиях предусмотренных Офертой и акцептом Оферты (далее – Акцепт). Турагент и Заказчик в дальнейшем по тексту совместно могут быть указаны как Стороны.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Под Офертой понимается предложение Турагента заключить договор реализации туристского продукта на изложенных в Оферте условиях. Под Акцептом понимается письменное согласие Заказчика на заключение договора реализации туристского продукта на изложенных в Оферте и Акцепте условиях. Договор между Сторонами считается заключенным с момента Акцепта Заказчиком Оферты Турагента (далее – Договор).

1.2. Турагент обязуется оказать услуги по бронированию туристского продукта, сформированного Туроператором (далее по тексту – Турпродукт), соответствующего характеристикам, указанным в Акцепте, в порядке и в сроки, установленные Договором, а Заказчик обязуется оплатить Турпродукт. Оказание услуг, входящих в Турпродукт, обеспечивает Туроператор.

1.3. Под Туристом (ами) понимается лицо (а), в интересах которого (ых) заключен Договор, отправляющееся (иеся) в путешествие по Турпродукту, в том числе несовершеннолетние (далее – Турист/Туристы). Договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на Туристов. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 ГК РФ, действовать в интересах всех лиц, в интересах которых им заключен Договор, и все эти лица предупреждены Заказчиком. Заказчик доводит до Туристов условия Договора и иную информацию, предоставленную Турагентом.

2. **СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

2.1. Стоимость и сроки оплаты Турпродукта указаны в Акцепте.

2.2. Оплата Турпродукта производится посредством наличных или безналичных расчетов. Заказчик вправе произвести оплату Турпродукта напрямую посреднику между Турагентом и Туроператором и (или) напрямую Туроператору, согласно счета, предоставленного ему Турагентом.

2.3. Любые расходы, связанные с доставкой до начала маршрута Турпродукта и после возвращения из Турпродукта, в стоимость Турпродукта не входят и оплачиваются Заказчиком и (или) Туристом (ами) самостоятельно, если иное не предусмотрено программой Турпродукта.

2.4. Все расчеты между Турагентом и Заказчиком ведутся только в российских рублях. Указание в Договоре суммы в иностранной валюте эквивалентной цене Турпродукта является дополнительной информацией.

3. **ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА**

3.1. При заключении Договора Заказчик знакомится с условиями Договора, получает информацию, предоставляемую Турагентом, предоставляет Турагенту достоверные сведения и документы, необходимые для заключении Договора.

3.2. В момент заключения Договора Заказчик вносит оплату / часть оплаты в размере и в сроки, предусмотренные Акцептом. Доплата вносится в сроки, предусмотренные в Акцепте.

3.3. Турагент уведомляет Туроператора о заключении Договора посредством бронирования Турпродукта и (или) иным способом, предусмотренным договором, действующим между Турагентом и Туроператором, Турагент согласовывает с Туроператором, формирующим Турпродукт, условия путешествия на основании запроса Заказчика, адресованного Турагенту.

3.4. Турагент оформляет бронирование Турпродукта в письменном виде либо через онлайн систему бронирования Туроператора / посредника между Турагентом и Туроператором.

3.5. Турагент сообщает Заказчику о согласовании Турпродукта Туроператором, в течение срока, необходимого Туроператору для уточнения согласования бронирования Турпродукта с поставщиками услуг, включенных в Турпродукт. Информация о согласовании бронирования Турпродукта передается Турагентом Заказчику способами, предусмотренными Договором для передачи / предоставления информации. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика Турпродукта Туроператор и (или) Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный турпродукт. Обязательства Туроператора и Турагента по исполнению Договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора Турпродукта, соответствующего условиям Договора и подтверждения Туроператором непосредственно после бронирования возможности предоставления Турпродукта (ст. 157 ГК РФ). Если непосредственно после бронирования Туроператор сообщает о несогласовании бронирования Турпродукта, Заказчику может быть предложен альтернативный турпродукт. Если Заказчик не согласен на альтернативный турпродукт, то ему возвращается внесенные по Договору денежные. В случае согласия Заказчика с альтернативным турпродуктом, между Заказчиком и Турагентом заключается дополнительное соглашение, в котором условия Турпродукта излагаются в измененном виде. После согласования бронирования Турпродукта Туроператором, Турагент передает денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в соответствии порядком оплаты, установленным договором между Турагентом и Туроператором.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТУРПРОДУКТА

4.1. Турист (ы) для совершения путешествия по Турпродукту должны иметь при себе документы:

4.1.1. Для путешествия по РФ:

- Пакет документов (п.6.1 Договора);
- Паспорт РФ (внутренний) или иной документ удостоверяющий личность (дипломатический паспорт; служебный паспорт);

- Для несовершеннолетнего: свидетельство о рождении (при необходимости документ об опекунстве / усыновлении) или паспорт РФ (внутренний), свидетельство о перемене фамилии родителя в случае различных фамилий ребенка и родителя, в случае совершения путешествия без родителей (опекунов) – письменное согласие одного из родителей (опекунов) с указанием сопровождающего несовершеннолетнего лица.
- Для иностранных граждан: действительные документы, удостоверяющие их личность и признаваемые РФ в этом качестве (паспорт или иной документ, документы подтверждающие родство несовершеннолетнего с совместно путешествующим совершеннолетним Туристом или согласие законного представителя с указанием сопровождающего), виза (при необходимости), вид на жительство в РФ или миграционная карта.

4.1.2. Для путешествия за пределы РФ:

- Пакет документов (п.6.1 Договора);
- Паспорт РФ (заграничный) или иной документ удостоверяющий личность (дипломатический паспорт; служебный паспорт), действительный в течение не менее 6 месяцев после даты окончания поездки, если иное не предусмотрено правилами въезда в страну путешествия;
- Для несовершеннолетнего: паспорт РФ (заграничный), документы подтверждающие родство несовершеннолетнего с совместно путешествующим совершеннолетним Туристом или нотариальное согласие законного представителя на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить, с указанием лица, сопровождающего несовершеннолетнего, при этом достаточно согласия одного из родителей, если от второго родителя не поступало заявления о его несогласии на выезд своих детей, оформленного в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 12 мая 2003 г. № 273, свидетельство о перемене фамилии родителя в случае различных фамилий ребенка и родителя.
- Для иностранных граждан: действительные документы, удостоверяющие их личность и признаваемые РФ, а также государством путешествия, в этом качестве (паспорт или иной документ, документы подтверждающие родство несовершеннолетнего с совместно путешествующим совершеннолетним Туристом или согласие законного представителя с указанием сопровождающего лица, виза (при необходимости), вид на жительство в РФ или миграционная карта.

4.2. Турагент информирует Заказчика о том, что право гражданина РФ на выезд за пределы РФ может быть ограничено уполномоченными органами в предусмотренных законом случаях (задолженности по исполнительным производствам, подача одним из родителей заявления о несогласии несовершеннолетнего на выезд и иные). Турагент рекомендует Заказчику в случае необходимости самостоятельно проверить наличие или отсутствие ограничения права на выезд (или иных препятствий) у Туристов в компетентных органах (Федеральная Пограничная служба РФ, Федеральная Миграционная служба РФ). Турагент не обязан проверять наличие или отсутствие ограничения права на выезд у Туристов и не несет ответственности за наличие ограничения права на выезд у Туристов.

5. ИСПОЛНИТЕЛИ ПО ДОГОВОРУ

5.1. Туроператором, являющимся непосредственным исполнителем по Турпродукту является лицо, указанное в Акцепте (далее – Туроператор).

5.2. Туроператор обеспечивает оказание Туристу (ам) всех услуг, входящих в Турпродукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

5.3. 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 туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентством, как от имени туроператора, так и от своего имени.

5.4. Выбор Туроператора по Договору осуществляется Заказчиком по своему усмотрению.

5.5. Турагент осуществляет деятельность согласно договора, заключенного между ним и Туроператором и (или) Агентом Туроператора, действующим на момент заключения Договора и уполномочивающим Турагента на реализацию турпродуктов, сформированных туроператором. Вознаграждение Турагента включено Туроператором в стоимость Турпродукта и выплачивается Туроператором Турагенту, при этом выплата Туроператором Турагенту агентского вознаграждения может осуществляться посредством зачетов и (или) иных других форм взаиморасчетов.

5.6. Турагент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или Договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора на момент бронирования туристского продукта. Турагент не отвечает за банкротство или прекращение деятельности Туроператора, не несет ответственности за исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Обязанности Турагента:

- предоставить информацию, обеспечивающую подбор Турпродукта, соответствующего запросу Заказчика, включая информацию: о потребительских свойствах, о конкретных третьих лицах, оказывающих услуги по Турпродукту (если это имеет значение для исполнения Договора); об основных документах, необходимых для использования Турпродукта; о правилах въезда в страну путешествия по Турпродукту; об обычаях местного населения; о порядке доступа к тур.ресурсам; об опасностях, с которыми могут столкнуться Туристы (если предполагается совершение путешествия, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья Туристов); о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о месте нахождения и контактах органов государственной власти РФ, дип.миссий, находящихся в стране путешествия; об иных условиях и обстоятельствах.
- забронировать Турпродукт, соответствующий характеристикам изложенным в Акцепте;
- передать денежные средства, оплаченные Заказчиком, Туроператору напрямую либо через посредника между Турагентом и Туроператором;
- уведомить Туроператора о заключении Договора;

- передать Туроператору информацию о Договоре в объеме, необходимом Туроператору для передачи информации в ЕЦИ электронных путевок;
- по требованию Заказчика предоставить информацию о дате, номере, сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом / между Турагентом и посредником, на основании которого Турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором;
- своевременно информировать Заказчика о том, что несоблюдение указаний Турагента и иные обстоятельства, зависящие от Заказчика и (или) Туриста (ов), могут снизить качество Турпродукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в Турпродукт, в сроки, указанные в Договоре;
- не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику и (или) Туристу (ам) документы, удостоверяющие право Заказчика и (или) Туриста (ов) на услуги, входящие в Турпродукт (далее – Пакет документов), Пакет документов может быть направлен Турагентом Заказчику и (или) Туристу электронным способом (на электронную почту, номер телефона и т.п.) согласно условий Договора;
- принимать необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных.

6.1.1. Информация, указанная в 6.1 Договора может доводиться до сведения Заказчика и (или) Туриста путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях Турпродукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству РФ, в том числе на официальном сайте исполнителя в сети интернет.

6.2. Заказчик обязуется:

- своевременно оплатить полную стоимость Турпродукта;
- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

6.3. Права Заказчика и (или) Туриста:

- необходимую и достоверную информацию для использования Турпродукта;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора исполнителями в порядке, установленном законодательством РФ;
- содействие органов власти страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- информацию о возможности добровольно застраховать 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;
- получение сведений, содержащихся в ЕИЦ электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, установленными Правительством РФ, в том числе в целях защиты своих прав;
- отразить существенные для него условия в Договоре;
- получение услуги по Турпродукту надлежащего качества и объема;
- обратиться к Турагенту и (или) Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), страхования багажа, иных финансовых рисков;
- в случае, если вылет (отъезд)/прибытие по Турпродукту осуществляется не из/в города заключения Договора, Заказчик и (или) Турист (ы) вправе обратиться к Турагенту с просьбой оказания дополнительных услуг, в т.ч. по приобретению проездного документа. Данные услуги не входит в состав Турпродукта и оплачивается Заказчиком и (или) Туристом (ами) дополнительно;
- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством РФ;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством РФ;
- в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору Заказчик и (или) Турист вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Туропомощь» в соответствии с «Правилами оказания экстренной помощи туристам и правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 февраля 2013 года № 162.

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47.
Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 26, а/я 493.
Email: secretary@tourpom.ru; Телефон, факс: +7 (499) 678-12-03.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных Договором, в соответствии с законодательством РФ. Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Турпродукт, несет Туроператор.

7.2. Турагент не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Заказчику и (или) Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное

посольство (консульство) Турагентом и (или) Туроператором либо непосредственно Заказчиком и (или) Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Турпродукта за вычетом документально подтвержденных расходов исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной исполнителем до получения извещения об отказе Заказчика и (или) Туриста во въездной визе;

- за отказ Заказчику и (или) Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Заказчику и (или) Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Турагентом и Туроператором своих обязательств по Договору.

7.3. В случае бронирования дополнительной услуги «виза» Туроператор от имени и за счет Заказчика и (или) Туриста (ов) передает документы в консульство (посольство) для оформления въездных виз, оформляет медицинскую страховку, если это требуют посольство (консульские учреждения) страны въезда.

7.4. Поскольку въездная виза в страну путешествия по Турпродукту выдается лишь при наличии забронированного номера в месте размещения (гостиница, санаторий, отель и т.п.), бронирования места размещения; перевозки, в случае отказа Заказчика от Турпродукта Туроператор обязан сообщить об этом в посольство (консульство), и в этом случае виза Туриста (ов) может быть аннулирована посольством (консульством). В этом случае Туристу (ам) может быть запрещен въезд в зарубежную страну по ранее выданной визе.

7.5. Заказчик ознакомлен с тем, что любое иностранное посольство (консульство) может не принять паспорт или не выдать, или несвоевременно выдать визу или несвоевременно выдать паспорт с визой (или без таковой) без объяснения причин, без проставления в паспорте каких-либо отметок о выдаче каких–либо документов о том, что паспорт сдавался в посольство (консульство).

7.6. Заказчик ознакомлен с тем, что Туроператор может лишь передать документы в посольство (консульство), которое не является контрагентом Туроператора и, в соответствии с международным правом, не несет ответственности за свои действия по оформлению и выдаче виз и паспортов, что Туроператор и Турагент не является и не может являться ответственным лицом за выдачу виз, т.к. решение о выдаче виз принимает посольство (консульский отдел посольства) суверенного государства. В этой связи Заказчику рекомендуется оформить страховку от невыезда, чтобы предотвратить убытки, вызванные невозможностью совершить путешествие в связи с невыдачей или задержкой выдачи въездной визы.

8. УГРОЗА БЕЗОПАСНОСТИ В СТРАНЕ ПУТЕШЕСТВИЯ ПО ТУРПРОДУКТУ. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

8.1. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти. При расторжении до начала путешествия заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Турпродукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристам услуг.

8.2. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед Заказчиком и (или) Туристом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования услугами.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Изменение условий Договора возможно по соглашению Сторон, которое оформляется путем заключения дополнительного соглашения к Договору.

9.2. Если Заказчик желает изменить условия Договора, в том числе, дату отъезда/вылета или средство размещения (гостиницу, отель, санаторий и т.п.), то вправе обратиться с предложением об изменении в этой части условий Договора, а Турагент и (или) Туроператор, в случае возможности осуществления таких изменений, вправе согласиться или предложить иные условия. Если Стороны пришли к согласию по поводу вносимых изменений, между ними заключается дополнительное соглашение к Договору.

9.3. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

9.4. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора, к числу которых относятся: ухудшение условий Турпродукта, указанных в Договоре, изменение сроков совершения путешествия, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения Туристом (ами) поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

9.5. Заказчик в соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст.782 Гражданского кодекса РФ вправе в любое время отказаться от Турпродукта при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору. Днем отмены подтвержденного Туроператором и оплаченного Турпродукта считается день получения Турагентом от Заказчика письменного отказа либо в исключительных случаях отказа в иной форме, предусмотренной Договором.

9.6. При отказе от Турпродукта и (или) Договора Заказчик уведомляет об этом Турагента в письменном виде. В случае невозможности Заказчика предоставить письменный отказ от Турпродукта и Договора, отказ Заказчика от Турпродукта и Договора, выраженный в форме электронного сообщения Заказчика, а также скана письменного заявления, отправленного с электронного адреса и (или) форме текстового сообщения от Заказчика с мобильного телефона (включая мессенджеры).

9.7. В случае невозможности предоставления отказа согласно от Заказчика, Турагент вправе принять отказ от Договора от Туриста, при предоставлении Туристом доказательств того, что Заказчик в момент отказа не способен осуществить подпись письменного отказа, его предоставление Турагенту или отправку. Такими доказательства могут являться медицинские документы и документы, подтверждающие гражданское состояние.

9.8. Нарушение Заказчиком сроков оплаты по Договору, может трактоваться как отказ Заказчика от Турпродукта, поскольку фактически может лишить Турагента / Туроператора возможности предоставить Турпродукт.

9.9. Возврат стоимости по тарифу авиабилетов на регулярные, чартерные рейсы, стоимости по тарифу ж/д билетов производится в соответствии с законодательством.

10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Частью Договора является Памятка туриста, в которую включены все маршруты, транспорт, время, а также адреса официальных лиц и органов, о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, куда может обратиться Турист. Памятка предоставляется вместе с Пакетом документов.

10.2. Любые расходы, связанные с доставкой до начала маршрута путешествия по Турпродукту и после возвращения из путешествия по Турпродукту, в стоимость Турпродукта не входят и оплачиваются Заказчиком и (или) Туристом (ами) самостоятельно, если иное не предусмотрено маршрутом Турпродукта или дополнительным письменным соглашением сторон.

10.3. В случае возникновения проблемных ситуаций, связанных с перевозкой Туриста (ов) и его багажа до места назначения и обратно, Турист (ы) вправе обратиться с претензией непосредственно к перевозчику, т. к. Турист (ы) заключает договор перевозки с перевозчиком, письменным удостоверением которого является билет.

10.4. Во всех случаях отправления из начального пункта отправления и обратно за расчет берется время страны пребывания (в РФ – время московское или иное местное время, если отбытие производится из места, время в котором отличается от московского; в стране пребывания – местное время).

10.5. В случае, если Заказчик и (или) Турист (ы) заказал дополнительную услугу, не относящуюся к приобретенному Турпродукту, у иных лиц, то Заказчик и (или) Турист (ы) самостоятельно несет расходы, а Туроператор и (или) Турагент не отвечают за последствия неисполнения /ненадлежащего исполнения этих услуг, т.к. они не входят в Турпродукт и (или) предмет Договора.

10.6. Заказчику и (или) Туристу необходимо прибыть в аэропорт, ж/д вокзал, водный вокзал, автовокзал заблаговременно до вылета (рекомендовано за 2 часа до времени отбытия), отправления самолета, автобуса, поезда, судна. Своевременно прибывать для прохождения пограничного и таможенного контроля, на регистрацию и посадку в транспорт, соблюдать правила личной безопасности, таможенные и пограничные правила РФ и стран пребывания, общепринятые нормы поведения и морали.

10.7. Заказчику и (или) Туристу необходимо своевременно предоставлять Турагенту и (или) Туроператору комплект необходимых документов, которые могут быть затребованы посольствами, компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются услуги, входящие в Турпродукт и /или через территории которых Турист (ы) следуют транзитом. Перечень этих документов и срок предоставления Турагент сообщает Заказчику при заключении Договора. В случае непредставления Заказчиком и (или) Туристом (ами) в установленный срок полного комплекта затребованных документов, Турагент лишается возможности передать документы Туроператору для оформления виз, а Туроператор лишается возможности обработки и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания/транзита и, как следствие, в этом случае Турагент и Туроператор не несут ответственности при возникновении у Туриста (ов) претензий, связанных с неполучением въездных виз. Заказчик проинформирован о том, что любая досылка Заказчиком и (или) Туристом (ами) разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы (доверенностей, справок с места работы, наличие валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в посольство (консульство). Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Туроператором в посольство (консульский отдел) и автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов, что может привести к несвоевременному оформлению документов для осуществления Туристом (ами) Турпродукта.

10.8. Турагент информирует Заказчика об обстоятельствах, которые могут препятствовать совершению путешествия, к которым могут относиться:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные по инициативе Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, суда или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство Заказчика и (или) Туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик и (или) Турист, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Заказчиком и (или) Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу (в случае необходимости), получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований и т.п.

10.9. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

10.10. Турагент осуществляет деятельность в соответствии с законодательством РФ, соответственно объективно не может владеть информацией о законодательстве страны гражданства Туриста, являющегося иностранным гражданином. Заказчику и (или) Туристу рекомендуется уточнить правила выезда из РФ, въезда в иностранное государство, въезда в РФ для граждан страны своего гражданства. Заказчик и (или) Турист самостоятельно обеспечивают наличие необходимых для иностранного гражданина документов для использования Турпродукта. Иностранные граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в РФ и выезде из РФ предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность и признаваемые РФ в этом качестве, и визу, если иное не предусмотрено законом, международным договором РФ или указами Президента РФ.

10.11. В случае наличия в составе Турпродукта авиаперевозки: в соответствии со ст. 108 Воздушного кодекса РФ перевозка по Договору осуществляется без условия о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (по невозвратному тарифу) если иное не предусмотрено тарифом авиакомпании. Время вылета в страну путешествия и из страны путешествия по Турпродукту, номер рейса указываются в перевозочных документах, включенных в Пакет документов.

10.12. В соответствии с общепринятыми международными стандартами время заселения в объект размещения – 14.00, расчетный час (время выселения) – 12.00. Если объектом заселения предусмотрены иные условия, то данная информация содержится в ваучере / ином документе, подтверждающем право Туристов на проживание в объекте размещения, передаваемом Заказчику в составе Пакета документов. Продление проживания в гостинице (отеле, пансионате, санатории) определяется правилами средства размещения (гостиницы, отеля, пансионата, санатория) страны пребывания. При наличии такой возможности Турист (ы) дополнительно самостоятельно оплачивает время и сроки проживания в средстве размещения (гостиница, отель, пансионат, санаторий). Категория отеля устанавливается официальными органами страны места расположения отеля, отель отвечает исключительно требованиям страны (места) нахождения отеля.

10.13. Дополнительные термины:

- трансфер - услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания;
- услуга «виза - оформление виз для Туристов при посредничестве Туроператора – документы сдаются Туроператору;
- услуга «визовая поддержка» - документы по Турпродукту, подтверждающие бронирование услуг, передаются Заказчику для дальнейшего самостоятельного оформления и подачи документов на визу – документы самостоятельно собираются и подаются Заказчиком, Турагент и Туроператор не участвуют в процессе получения Заказчиком и (или) Туристом (ами) виз (ы).

11. **СТРАХОВАНИЕ**

11.1. Турагент информирует Заказчика о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса).

11.2. Договор добровольного страхования (страховой полис) обеспечивает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков). Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров РФ и законодательства РФ о страховании.

11.3. Турагент рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у Туриста (ов) вследствие непредвиденной отмены поездки за границу по Турпродукту или изменения сроков пребывания за границей по Турпродукту (Далее - Страхование от невыезда). Страхование от невыезда - страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки по Турпродукту или изменения сроков пребывания по Турпродукту по уважительным причинам: госпитализация туриста, отказ по независящим от туриста, Турагента и Туроператора причинам и т.п. – в зависимости от правил страхования.

11.4. Ознакомление Заказчика и (или) Туриста (ов) с правилами страхования осуществляется страховой компанией, с которой Заказчик и (или) Турист (ы) заключил (и) договор страхования. Договор со страховой компанией может заключаться при посредничестве Туроператора или Турагента, в этом случае Турагент при заключении Договора знакомит Заказчика с правилами страхования по данному виду страхования.

11.5. Страховой полис является прямым договором между застрахованным лицом и страховой компанией. Перечень страховых случаев и порядок обращения в страховую компанию предусмотрены правилами страхования, с которыми Заказчик вправе ознакомиться на сайте страховой компании.

11.6. Договор страхования (страховой полис), содержащий условия страхования, выдается Заказчику в составе Пакета документов согласно п.6.1 Договора.

11.7. Турагент доводит до сведения Заказчика, что услуги по страхованию осуществляет страховщик, в соответствии с этим:

- Ни Турагент, ни туроператор не несут материальной ответственности в случаях заболевания, травм и/или иных несчастных случаев, происшедших с Туристом (ами) во время поездки и не возмещает затрат, понесенных Туристом (ами) во время поездки. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат Туриста (ов) во время поездки, разрешаются между Туристом (ами) и страховой компанией в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между ними. Страховая компания (страховщик) вправе установить размер невозмещаемого реального ущерба страхователя (застрахованного лица) по каждому страховому случаю – безусловную франшизу. При установлении безусловной франшизы страховщик выплачивает страховое возмещение за вычетом франшизы. Информация о наличии франшизы указывается в договоре страхования (полисе).
- В случае если Турист (ы) застрахован, оплата услуг врача и медикаментов производится Туристом (ами) за счет страхового полиса. В случае если Турист (ы) не застрахован, Турист (ы) берет все расходы на себя.
- Порядок обращения и порядок взаимодействия со страховой компанией при наступлении страхового случая определен в страховом документе (полисе, соглашении) Туриста (ов), выдаваемом в Пакете документов.

12. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Договор вступает в силу с момента подписания его обеими Сторонами и действует до исполнения Турагентом, Заказчиком и Туроператором всех обязательств по Договору.

12.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Договор реализации туристского продукта по своей юридической природе является договором возмездного оказания услуг.

12.3. В соответствии с п.2 ст.434 Гражданского кодекса РФ Договор также может быть заключен путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по Договору. Заключение Договора посредством электронной связи может быть осуществлено посредством отправки Заказчику скан-копии Договора или текста Договора в любом текстовом формате или в виде ссылки на текст Договора или в иной форме на электронную почту Заказчика и (или) путем отправки смс-сообщения на телефон Заказчика, сообщения в мессенджер (WhatsApp, Telegram, Viber и любых иных мессенджеров) на телефон Заказчика. Договор может заключаться на сайте Турагента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Договор, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты Заказчиком Турпродукта, подтверждающей их согласие с условиями, содержащимися в предложенном Турагентом Договоре.

12.4. Взаимодействие между Сторонами, включая изменение условий Договора, а также предоставление информации может производиться посредством способом коммуникации, предусмотренных в п.12.3 Договора.

12.5. Стороны согласились, что при заключении Договора они вправе пользоваться факсимильным воспроизведением подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо аналога собственноручной подписи. В случае заключения Договора в электронной форме места для подписи Заказчика в тексте Договора могут не заполняться.

12.6. Все Приложения к Договору являются неотъемлемой частью Договора. Утрата юридической силы одним из положений Договора не является причиной для утраты юридической силы всеми остальными положениями. Недействительное положение заменяется законно приемлемыми, точно передающими значение ставшего недействительным положения.

12.7. Заказчик вправе согласиться на получение от Турагента сообщений рекламного характера, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) на получение звонков с использованием телефонной связи и звонков с использованием любых приложений; получение сообщений, отправленных по электронной почте, смс-сообщений, сообщений с использованием мессенджеров WhatsApp, Telegram, Viber и любых иных мессенджеров; получение почтовых отправлений на бумажном носителе, а также сообщений рекламного характера с использованием любых иных средств связи, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи.

12.8. Настоящим Турагент информирует Заказчика о сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановке в мире:

- COVID-19 (пандемия охватила многие страны в мире, рекомендована вакцинация и соблюдение личной гигиены);
- при выезде в страны, неблагополучные по желтой лихорадке (Кения, Руанда, Уганда, Аргентина, Бразилия, Венесуэла и иные африканские и южно-американские страны) рекомендуется сделать профилактическую прививку и получить международное свидетельство о вакцинации;
- при выезде в страны, неблагополучные по малярии (Кения, Руанда, Танзания, Уганда, ЮАР, Таиланд, Индонезия, Вьетнам, Малайзия, Индию Доминиканская Республика, Венесуэла, Куба и т.п.) рекомендовано получить рекомендации у своего врача о профилактических лекарственных препаратах и способах их применения;

- Лихорадка Зика (основным способом профилактики является защита от укусов комаров, низить риски инфицирования поможет ношение одежды, закрывающей тело, использование репеллентов, установка противомоскитных сеток и экранов в местах пребывания);
- иные инфекционные заболевания.

Во всех случаях рекомендовано соблюдение общих мер безопасности: перед едой всегда тщательно мыть руки с мылом; для потребления использовать только качественную воду (питьевая вода и напитки в фабричной упаковке, кипяченая вода); избегать употребления «уличной» еды, незнакомых продуктов. Мясо, рыба, морепродукты должны обязательно подвергаться термической обработке; овощи и фрукты мыть безопасной водой и обдавать кипятком; при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в рот; при заселении в отели убедиться, что на окнах имеются антимоскитные сетки; в целях защиты от укусов насекомых применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды); в случае обнаружения следов укусов кровососущих насекомых, появления высыпаний или любых других кожных проявлений немедленно обратиться к врачу; по возвращении при появлении признаков недомогания обязательно обратиться к врачу и сообщить о пребывании в зарубежных странах; вакцинация.

ТУРАГЕНТ:	
Полное фирменное наименование	Общество с ограниченной ответственностью Туристическая компания «Розовый слон»
Сокращенное наименование:	**ООО Туристическая компания «Розовый слон»**
Адрес регистрации: Почтовый адрес: Адрес фактический:	344022, г. Ростов-на-Дону пр. Кировский, 92 344022, г. Ростов-на-Дону пр. Кировский, 92 344022, г. Ростов-на-Дону пр. Кировский, 92
ОГРН	1026103170280
Реестровый номер в ИС «Реестр турагентов»:	**РТА 0003802**
Телефоны:	8-863-299-45-66
Электронная почта:	pinkdogovor@yandex.ru



_____ **(А. М. Мкртчян)**

подпись, м.п., ФИО