

г. Москва

_____г.

Общество с ограниченной ответственностью «Мегаполис турс» (ООО «Мегаполис Турс»), в лице директора по продажам Жихаревой Г.В., действующей на основании доверенности № 1 от 01.10.2023, являющееся агентом Туроператора, в дальнейшем именуемое «Турагент», с одной стороны, и _____ Ф.И.О. туриста _____, в дальнейшем именуемый(ая) «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом настоящего Договора является реализация Заказчику туристского продукта (тура) Турагентом по поручению Туроператора на условиях, указанных в настоящем Договоре. Сведения о Туроператоре (исполнителе, оказывающем услуги, входящие в туристский продукт) содержатся в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.2. Участники тура:

1.3. Конкретно-определенные условия тура и сроки тура, указываются в Листе бронирования, который является Приложением к настоящему договору и неотъемлемой его частью.

1.4. Везде, где по тексту Договора упоминается Заказчик, подразумеваются, что Заказчик выступает в интересах всех лиц, имеющих намерение воспользоваться туром (туристов).

1.5. Условия тура, указанные в Листе бронирования (Приложение № 1) подлежат обязательному подтверждению со стороны Туроператора. В случае невозможности подтверждения Заявки на указанных в ней условиях, Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты.

1.6. Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора признается согласие Заказчика заключить такой Договор, выраженное путем совершения действий по оплате (частичной оплате) тура, в том числе посредством платежных терминалов, банковских карт и иных платежных инструментов.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Передать Заказчику сформированный Туроператором туристский продукт в соответствии с условиями тура, указанными в Листе бронирования. Условия тура (в том числе потребительские свойства туристского продукта) согласовываются Турагентом с Туроператором на основании запроса Заказчика, адресованного Турагенту.

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию о потребительских свойствах туристского продукта, правилах и условиях его эффективного и безопасного использования.

2.1.3. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

а) о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, о правилах пребывания там;

б) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

в) об обычаях местного населения, в том числе связанных с религиозными обрядами, о священных местных местах и святынях, о художественных, археологических, культурных ценностях, природных и других объектах; о порядке доступа к туристским ресурсам;

г) о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

д) об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия;

е) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

ж) 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 его имуществу;

з) об условиях заключенного в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая.

и) о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи в объединение туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним,

к) о возможности туриста обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора;

л) о возможности туриста 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.

В целях исполнения обязанностей, указанных в п. 2.1.3 Заказчику может быть предоставлена информационная Памятка, а также информация в устной форме.

2.1.4. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), на которых возлагается исполнение части или всех обязательств по настоящему договору, в том числе перевозчика и страховой компании.

2.1.5. Передать Туроператору денежные средства, полученные от Заказчика.

2.1.6. Незамедлительно уведомить Туроператора о заключении настоящего Договора.

2.1.7. Выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному маршруту не позднее чем за 24 часа до начала путешествия (при условии что настоящий Договор заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия).

2.1.8. Выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице (или ином средстве размещения) документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер) на согласованных с Заказчиком условиях.

2.2. Турагент вправе:

2.2.1. Отказаться от исполнения договора в случае неполной или несвоевременной оплаты Заказчиком тура, нарушения Заказчиком порядка оплаты, не предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Турагентом обязательств по настоящему договору, в случае нарушения Заказчиком иных условий настоящего Договора.

2.2.2. Производить замену услуг, входящих в тур (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг и уровня обслуживания или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Заказчика.

2.3. Заказчик обязуется:

- 2.3.1. Произвести оплату по настоящему Договору Турагенту в порядке и сроки, установленные разделом 3 настоящего Договора.
- 2.3.2. В установленный Турагентом срок, предоставить Турагенту комплект необходимых документов (в том числе действующий заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную и прочую информацию). О конкретном перечне необходимых документов и сведений и сроке их предоставления Заказчик уведомляется при заключении настоящего договора в устной форме или путем предоставления соответствующего перечня.
- 2.3.3. Во время путешествия соблюдать:
- правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;
 - законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
 - правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и нахождения там;
 - правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, указанные в билете или в соответствующем отраслевом акте (Воздушном Кодексе РФ и т.п.);
 - правила личной безопасности и самостоятельно обеспечивать сохранность своего имущества.
- 2.3.4. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи с Заказчиком
- 2.3.5. Довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить путешествие Заказчиком, к которым относятся:
- различного рода заболевания 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, или запрет (ограничение) на выезд из Российской Федерации;
 - установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;
 - необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, необходимость получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований;
 - иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия.
- 2.3.6. За день до начала тура уточнить у Турагента расписание рейсов, место и время сбора группы и (или) место встречи.
- 2.3.7. Получить документы, необходимые для совершения путешествия, до начала путешествия - в офисе Турагента или у представителя Турагента или Туроператора.
- 2.3.8. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает исполнение Турагентом обязанностей, указанных в п. 2.1.3.
- 2.3.9. Заказчик подтверждает получение от всех участников тура согласия на обработку сведений, составляющих персональные данные: фамилию, имя, отчество, адрес регистрации, телефон, адрес электронной почты, необходимые Турагенту для исполнения настоящего Договора. Согласие получено на совершение ООО "Мегаполис Турс" следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменения, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных следующими способами: обработка без использования средств автоматизации сроком на 5 лет. С правом отзыва согласия туристы ознакомлены.

2.4. Заказчик вправе:

- 2.4.1. Получить при заключении Договора необходимую и достоверную информацию, в объеме, необходимом Заказчику.
- 2.4.2. В любое время отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов*, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.
- *под фактически понесенными расходами понимаются денежные средства, переданные Турагентом третьим лицам (туроператору, принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам), неустойки (штрафы) и удержания, оплаченные Турагентом указанным лицам во исполнение настоящего договора.
- 2.4.3. Расторгнуть Договор в случае существенного изменения обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении Договора.
- 2.4.4. При заполнении Заявки на бронирование (Листа бронирования) Заказчик вправе отразить существенные для него условия размещения, перевозки или иных услуг, замена которых без его согласия невозможна.

3. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Общая цена туристского продукта указывается в Листе бронирования.
- 3.2. Полная оплата должна быть произведена Заказчиком в сроки, указанные в Листе бронирования. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком тура Турагент вправе расторгнуть Договор и удержать с Заказчика фактически понесенные расходы.
- 3.3. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу или на расчетный счет Турагента.

4. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

- 4.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, порядок и сроки предъявления Заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат Заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии устанавливаются Приложением №2 к настоящему Договору.
- 4.2. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. 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.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 5.1. Турагент несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору.
- 5.2. Турагент отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность несет третье лицо.
- 5.3. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные убытки и иные негативные последствия возникшие:
- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
 - в случае, если Заказчик не сможет воспользоваться туристским продуктом или отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, российских или зарубежных иммиграционных служб, либо действий иных официальных органов или властей России или зарубежных стран;

- вследствие отсутствия у Заказчика необходимых документов (заграничных паспортов, разрешений, согласований, виз);
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице;
- в случае неявки или опоздания Заказчика на регистрацию авиарейса либо к месту отправления иного транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав тура (трансфера, экскурсии, круиза).

5.4. При отказе в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи. Компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой компанией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»).

В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки её выдачи.

5.5. Турагент не несет ответственности за последствия самостоятельного изменения или дополнения Заказчиком услуг, входящих в тур (перевозки, питания, экскурсионной программы, трансферов и прочих услуг входящих в состав тура) и не возмещает Заказчику понесенные убытки. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя гражданина - является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

5.6. Турагент освобождается от ответственности в случае несоблюдения Заказчиком условий оплаты по настоящему Договору.

5.7. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

5.7.1. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте настоящего договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной.

5.7.2. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

5.7.3. При наступлении указанных обстоятельств Стороны вправе в судебном порядке потребовать расторжения Договора.

6. СТРАХОВАНИЕ

6.1. В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Турагент обязан оказать Заказчику содействие в заключении договора страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев.

6.2. Заказчик вправе застраховать риски понесения расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены путешествия или невозможности совершить поездку, в том числе по причине отказа консульством (посольством) иностранного государства в выдаче въездной визы или просрочки в её выдачи (страхование «от невыезда»).

6.3. Заказчик вправе 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.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Турагентом и Заказчиком и действует до окончания путешествия.

7.2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут

- по соглашению сторон;
- по инициативе одной из сторон при соблюдении условий досрочного расторжения договора и возмещения убытков, предусмотренных настоящим Договором;

- при существенном нарушении Сторонами обязательств по Договору;
- при существенном изменении обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора;
- по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.

7.3. В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика, отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от забронированного и подтвержденного туристского продукта, Заказчик обязан оплатить Турагенту фактически понесенные им расходы по исполнению настоящего Договора, а так же стоимость консультационных услуг по подбору тура в размере 3 000 (трёх тысяч) рублей.

7.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

7.5. Турагент вправе удержать причитающуюся ему сумму расходов, понесенных им при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Заказчиком Турагенту.

8. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения между Турагентом и Заказчиком разногласий по настоящему Договору Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

8.2. Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

8.3. Если разногласия между Турагентом и Заказчиком не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению судом в соответствии с законодательством РФ.

8.4. Претензии предъявляются Заказчиком в письменной форме в течение 20 календарных дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

8.5. При наличии каких-либо замечаний у Заказчика относительно качества и(или) состава туристских услуг, Заказчик обязан незамедлительно (не позднее 48 часов с момента возникновения таких замечаний) обратиться в офис Туроператора, Турагента и (или) к представителю Принимающей стороны по месту нахождения.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

9.2. Перед подписанием настоящего Договора Заказчик получил и обязался передать полученную информацию остальным участникам тура, в том числе:

- о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, основных особенностях страны пребывания;
- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств. Турагент не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, т.к. они изготовлены без его участия и используются в работе Турагента как вспомогательные материалы;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, о том, что билет на чартерный рейс обмену и возврату не подлежит, а его стоимость не возвращается;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения тура;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

а также о _____, что подтверждает своей подписью.

10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРАГЕНТ:
ООО «Мегаполис Турс»

ЗАКАЗЧИК:
ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ

Юридический адрес:

109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 59, стр. 2, 6 эт., ком. 1.3.

Адрес местонахождения:

109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 59, стр. 2, 6 эт., ком. 1.3.

ИНН / КПП 7709073164/770901001

Тел. +74951201626

Банковские реквизиты:

Р/С 40702810001100021983

АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

БИК 044525593

КОР/СЧ 30101810200000000593

Паспорт серии: _____

Выдан:

Зарегистрирован по адресу: _____

Тел: _____

Директор по продажам
ООО «Мегаполис турс»

С условиями Договора ознакомлен и согласен.
Полную информацию о туристских услугах в объеме,
предусмотренном договором, получил.
Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий
Договор также в интересах следующих лиц:

Жихарева Г.В.

Иванов И.И.

Экстренная помощь туристам

Туроператор, осуществляющий деятельность в сфере выездного туризма, является членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Экстренная помощь представляет собой действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неокказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. Объединением туроператоров, осуществляющим экстренную помощь, является Ассоциация:

«Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ».

Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47.

Телефон: +7 (499) 678-12-03

e-mail: secretary@tourpom.ru

сайт: www.tourpom.ru

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта:

с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор);

с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Экстренная помощь оказывается туристу в соответствии с договорами, заключенными объединением туроператоров с третьими лицами (их объединениями), оказывающими отдельные услуги по перевозке и (или) размещению и другие услуги, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств резервного фонда объединения туроператоров.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя:

а) перевозку туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) оплату услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях договора о реализации туристского продукта;

в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);

д) обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи;

е) обеспечение хранения багажа.

ТУРАГЕНТ:

ООО "Мегаполис Турс"

Директор по продажам

Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);

б) адрес места нахождения туриста (туристов);

в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);

г) контактная информация автора обращения;

д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неокказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

При рассмотрении обращения туриста объединение туроператоров: проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неокказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению, а также иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании;

запрашивает при необходимости у автора обращения, а также у третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста.

Объединение туроператоров в соответствии с федеральными законами "О персональных данных" и "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" принимает меры, необходимые для обеспечения безопасности информации о полученных объединением туроператоров в процессе оказания экстренной помощи персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста.

Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если:

а) обращение туриста не содержит необходимых сведений;

б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;

в) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи.

Объединение туроператоров обязано предоставить заверенную копию решения об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи по требованию туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента.

Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке.

Форма документа, содержащего решение об оказании экстренной помощи, устанавливается Федеральным агентством по туризму.

Обо всех решениях объединения туроператоров, связанных с оказанием или отказом в оказании экстренной помощи, объединение туроператоров не позднее 24 часов уведомляет Федеральное агентство по туризму с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

К объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходят принадлежащие 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 Заказчику.

ЗАКАЗЧИК:

ФИО заказчика

Полную информацию о возможности обратиться за оказанием экстренной помощи в объединение туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним получил

Жихарева Г.В.

Жихарева Г.В.