

ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (ТУРИСТСКИХ УСЛУГ) № _____

г. Москва

«__» _____ 2021 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Диал» (ООО «Диал»), зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ (реестровый номер РТО 018515 в едином федеральном реестре туроператоров, Финансовое обеспечение Приложение №2) в лице Генерального директора Ивановой Татьяны Геннадьевны, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «**Туроператор**», с одной стороны, и ____, в дальнейшем именуемый «**Заказчик**», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Туроператор, обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт, согласно условиям настоящего Договора, а также Приложениям, являющимися неотъемлемой частью Договора и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта.

1.2. Полный перечень и потребительские свойства туристского продукта (услуг) отражены в Бланке –заказа, который является неотъемлемой частью настоящего договора и оформлен в виде Приложения №1 к Договору.

1.3. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими эти услуги.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

Туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

Турист/Клиент - заказчик туристского продукта или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

Формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

Реализация туристского продукта - деятельность Туроператора по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

Экстренная помощь - действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

3.1. Права и обязанности Туроператора:

Туроператор обязуется:

3.1.1. Совершать юридические и иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным Туристом в Заявке на бронирование.

3.1.2. Предоставить Заказчику информацию: о туристском продукте; о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), инструктора-проводника, а также дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта; о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в место временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие); о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, находящихся в месте временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в месте временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в 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; о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания; об иных особенностях путешествия; о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.

3.1.3. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг, персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

3.1.4. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам страхового медицинского полиса в случае, если законодательством места временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья). Заключением договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

3.1.5. Оказать все услуги, входящие в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком.

3.1.6. Передать Заказчику в сроки, установленные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе: Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; Заказчику, приобретающему 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; Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами. Заказчик проинформирован, что в соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, предоставление потребителю документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия, либо при наличии соответствующего согласия потребителя. Заказчик дает согласие на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки путем подписания договора в текущей редакции (данное согласие содержится в настоящем пункте, а также в перечне гарантий Заказчика). В случае несогласия на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки Заказчик до заключения договора вправе обратиться с предложением исключить данное согласие из перечня условий путешествия.

3.2. Туроператор вправе:

3.2.1. Отказаться от исполнения договора или аннулировать бронирование или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных п. 6.5. настоящего договора.

3.2.2. Производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в туристский продукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Заказчиком категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты.

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

3.2.4. В необходимых или неотложных случаях Туроператор вправе по соглашению с Заказчиком в особых случаях осуществить замену оговоренных услуг (в том числе замену средства размещения или компании-перевозчика) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Заказчика.

3.2.5. Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после подписания настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

Изменять программу пребывания и маршрут путешествия, по согласованию с Заказчиком.

3.3. Права и обязанности Заказчика:

Заказчик обязуется:

3.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с условиями настоящего договора.

3.3.2. Предоставить Туроператору свои контактные данные, контактные данные Туриста (-ов), необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения настоящего Договора.

3.3.3. В указанный Туроператором срок (но не позднее, чем за 30 дней до начала поездки) предоставить Туроператору комплект необходимых для исполнения договора документов, сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Туроператором. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.**

3.3.4. Ознакомить указанных в договоре участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

3.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором. Заблаговременно письменно информировать Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг. Заключение договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

3.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

3.3.7. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

3.3.8. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

3.3.11. Незамедлительно письменно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

3.3.12. Предоставить по запросу Туроператора письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, указанных в Заявке на бронирование на обработку и передачу своих персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления проездных документов, бронирования гостиницы).

3.3.13. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт.

3.3.14. Соблюдать правила места временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

3.3.18. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания.

3.3.19. При заключении договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг.

Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информирует Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболеваний 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.);
- иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора.

Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора или стать препятствием к исполнению договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемому туристским продуктам в заявке на бронирование. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором.

3.4.2. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.4.3. 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 Российской Федерации о туристской деятельности.

4. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Заявка на бронирование туристского продукта оформляется в письменном виде (может оформляться как на бумажном носителе, так и любым иным способом, в том числе - с использованием электронной формы связи).

4.2. Туроператор сообщает о наличии туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заявке на бронирование, в течение 3 рабочих дней с момента получения заявки на бронирование услуг. Информацию о наличии туристского продукта Заказчик получает в офисе Туроператора, либо по телефону. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта Туроператор предлагает Заказчику альтернативный туристский продукт.

4.3. Общая цена туристского продукта указана в Бланке-заказа (приложение №1 к Договору).

4.4. Заказчик производит предварительную оплату стоимости туристского продукта. Размер предоплаты не менее 30% от цены Договора. Размер предоплаты зависит от времени, оставшегося до начала туристской поездки, если иное не предусмотрено соглашением Сторон.

4.5. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком в срок не позднее 30 рабочих дней до начала поездки. По требованию Туроператора Заказчик обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.

4.6. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

4.7. Туроператор вправе изменить стоимость заказа в случае удорожания, входящих в него услуг по объективным причинам, таким как:

- увеличение транспортных тарифов, в том числе топливный сбор (более 5% от действующих на момент подтверждения бронирования);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, влияющих на стоимость тура;
- недобор минимального состава участников тура (для группового или экскурсионного тура).

4.8. Заказчик может осуществить оплату наличными в офисе или безналичным расчетом.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до момента исполнения Сторонами своих обязательств.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

6.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика и другие обстоятельства). При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 6.4. настоящего договора.

6.3. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в месте временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

6.4. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от услуг, а также в случаях невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы Туроператора по исполнению договора. **Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.** Заказчик проинформирован о том, **что чартерные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия** (за исключением вынужденного отказа и подтвержденные медицинскими документами), а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов в ряде случаев может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа Заказчика от исполнения договора Туроператор представляет Заказчику информацию о расходах согласно информации, полученной от поставщиков услуг.

Суммы фактических расходов в зависимости от сроков изменений условий бронирования и аннуляции могут составлять:

- в срок от 0 дней до 7 дней - 100%;
- в срок от 8 дней до 14 дней - 50%;
- в срок от 15 дней до 21 дней - 30%;
- в срок от 22 дней до 30 дней - 10%;
- в срок от 31 дня и более 2500 рублей.

Примечание: Указанные суммы фактических расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае.

За каждую модификацию бронирования (исправление неточностей в фамилии, исправление неточностей в бронировании, допущенных по вине Туриста, изменение типа питания, авиарейса и т.п.) Заказчик выплачивает Туроператору сумму, минимальный размер которой составляет 1500 рублей, за оказание Туроператором услуги по обеспечению бронирования, составляющих турпродукта по всем направлениям.

6.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредставление истребуемых документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.6. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены либо в письменной форме на бумажном носителе или совершены в иных формах (включая получение согласие на изменение от Заказчика посредством юридически значимых сообщений через бизнес – мессенджеры как Whatsapp, Viber, Telegram, «социальные сети» (Instagram, В Контакте и т.д.), электронная почта, а также совершенные конклюдентные действия, не запрещенных действующим законодательством РФ). Совершение Заказчиком действий по исполнению договора с учетом предложенных Туроператором изменений может быть приравнено Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Туроператор несет ответственность за выполнение принятых на себя обязательств только при полной оплате турпродукта Заказчиком.

7.3. Туроператор не несет ответственности:

7.3.1. За понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- Туроператор не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика, вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Заказчика;
- вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

7.3.2. За любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

7.3.3. За противоправное поведение Туриста на борту воздушного судна, и за отказ перевозчика принять пассажира на воздушном судне.

7.3.4. За изменение сроков туристской поездки в связи с переносом времени или даты совершения рейса транспортной компанией, задержки или отмены рейса (изменение начала перевозки) по вине Перевозчика и другим, независящим от Туроператора причинам, ответственность несет перевозчик в соответствии с российским и международным транспортным законодательством. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Туриста - является самостоятельным договором Туриста (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику. Туроператор обязан с максимальной степенью заботливости и осмотрительности, какая требовалась по характеру обстоятельств, принять все меры для надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

7.3.5. В случае наступления неблагоприятных для Заказчика обстоятельств связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг, у Заказчика будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в место постоянного пребывания или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.

7.3.6. Если действия Заказчика нанесли ущерб Туроператору и (или) третьим лицам. С Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

7.3.7. За опоздание Туриста на регистрацию в аэропорту.

7.3.8. В случае утраты или кражи личных вещей (багажа) Туриста, за утрату Туристом билетов на транспорт, иных документов и связанных с этим расходов, Туроператор освобождается от расходов на лечение, а также транспортировку в случае смерти Туриста.

7.4. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки, разрешительных отметок в документах, согласия на несовершеннолетнего туриста.

7.5. В случае если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

7.6. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

7.7. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ

8. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Стороны подтверждают, что при обработке персональных данных Заказчика и Туристов, они руководствуются законодательством Российской Федерации в области персональных данных, в том числе Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, Федеральным Законом № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года, другими федеральными законами, определяющими случаи и особенности обработки персональных данных.

8.2. Туроператор обязуется использовать полученные от Заказчика персональные данные исключительно в целях исполнения настоящего Договора. Все действия, совершаемые Туроператором с полученными от Заказчика персональными данными, должны быть направлены на исполнение настоящего Договора. Использование Туроператором полученных персональных данных в иных целях недопустимо.

8.3. Туроператор при обработке персональных данных должен соблюдать конфиденциальность полученных от Заказчика персональных данных и обеспечить безопасность этих данных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к защите персональных данных не ниже 3-го уровня защищенности (в соответствии с Постановлением Правительства № 1119 от 01.11.2012 года), а также предпринимать для этого необходимые правовые, организационные и технические меры защиты от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении этих данных.

8.4. Туроператор уничтожает персональные данные клиентов в следующие сроки: хранящиеся на электронных носителях в течение 30 (тридцати) дней со дня окончания установленного законодательством претензионного срока обращения клиентов с жалобой на качество предоставленных ему услуг; хранящиеся на бумажных носителях и не отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, хранящиеся на бумажных носителях и отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов, либо документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение тридцати дней со дня окончания срока их хранения, установленного нормами законодательства РФ.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору.

Туроператор вправе осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе (в этом случае договор составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой из сторон), или с использованием электронной формы связи или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Заказчик обязуется соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи, контролировать доступ к своей электронной почте, телефону, мессенджеру, иным данным. Получение Туроператором сообщений, отправленных с использованием контактных данных Заказчика, приравнивается к получению таких сообщений от Заказчика на бумажном носителе и подписанных Заказчиком собственноручно, лицо, подписывающее электронный документ, считается определенным.

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе, полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.

10.2. Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями договора, а также с информацией:

- о том что в соответствии с Правилами оказания гостиничных услуг РФ, заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них);
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты;
- об особенностях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в месте временного пребывания;
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия; о рисках связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, о возможных ограничениях и последствиях таких ограничений, в том числе о необходимых документах, справках, разрешениях; о возможном помещении на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в место постоянного пребывания или в ходе путешествия; о возможной

отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки, о том что в ряде случаев поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки. Туроператор не несет ответственности за такие решения или действия поставщиков. Решение о заказе услуг принимается Заказчиком самостоятельно с учетом всех перечисленных выше факторов;

- о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ (Заказчик ознакомлен с текстом Правил).

10.3 В связи с тем, что в туристский продукт, как правило, входит перелет charterным рейсом, Заказчику рекомендуется воспользоваться своим правом уточнять у Туроператора, представителя принимающей стороны (в том числе накануне вылета) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета. Туроператор не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействие) перевозчика.

10.4 Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму N 448-Пр-20 от 27.11.2020 г. (Зарегистрировано в Минюсте России 30 ноября 2020 г. N 61166). Договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего договора.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, по 1 (одному) для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

11.2. Любые дополнения, протоколы, приложения к настоящему Договору становятся его неотъемлемыми частями с момента их подписания уполномоченными представителями Сторон.

11.3. При изменении имени, наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в письменном виде в течение 3 рабочих дней.

11.4. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР:

Общество с ограниченной ответственностью «Диал»
(ООО «Диал»)

ИНН 7706786685/ КПП 770601001
ОГРН 1127747265414
Юридический и фактический адрес:
119049, г. Москва, Крымский вал, д. 3, стр. 2, офис 505
Банковские реквизиты:
р/счет 40702810200000150866
в Филиале «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве
БИК 044525411
Корр/счет 30101810345250000745
Телефон: +7 (495) 108-35-85
Электронная почта: broni@dialtour.ru
Сайт: www.dialtour.ru

Генеральный директор

/ Иванова Т.Г./

м.п.

ЗАКАЗЧИК:

ФИО _____

Паспортные данные:

Серия __ номер _____

Кем выдан _____

Дата выдачи _____

Код подразделения _____

Зарегистрированный по адресу:

--

Контактный телефон: _____

Электронная почта: _____

С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил. Информацию о Туроператоре и сведениях о финансовом обеспечении Туроператора получил. На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.

Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах лиц, указанных в договоре и Приложениях к нему.

Настоящим я подтверждаю свое ознакомление и согласие с информацией об обстоятельствах, относящихся к правилам и особенностям планируемого путешествия, в том числе обстоятельствах, связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой в месте временного пребывания.

_____ / _____ /