

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР – ОФЕРТА

о реализации туристического продукта

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой). ИП Тищенко Ольга Александровна, именуемое в дальнейшем «Турагент», заключить Договор на указанных ниже условиях, и содержит все существенные условия по реализации туристического продукта посредством интернет-ресурса www.indigo-krasnodar.ru. Данный документ является офертой. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение (Заказчиком, Туристом).

В соответствии со статьями 438-440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком/Туристом или иным лицом платежа в счет оплаты услуг и получение Туроператором соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты. В случае принятия изложенных ниже условий, физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Туроператором.

Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящей оферты, Вам необходимо отказаться от использования услуг Туроператора и покинуть настоящий веб-сайт.

Стороны соглашаются с допустимостью электронного документооборота в рамках настоящего договора.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Турагент реализует Заказчику за плату туристский продукт, сформированный Туроператором, согласно условиям бронирования, и состоящий из услуг, включенных в счет на оплату Заказчику, который является неотъемлемой частью настоящего договора и формируется в процессе бронирования. Ответственность за предоставление услуг и их качество несет Туроператор.

1.2. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, в интересах которых действует Заказчик, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего договора.

1.3. Туристский продукт, соответствующий характеристикам, указанным в Заявке на бронирование (в письме по электронной почте), формируется Туроператором, сведения, а также информация, в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Туристский продукт требует предварительного бронирования и подтверждения Турагенту наличия такого продукта у Туроператора. Подтвержденные условия тура, общая цена туристского продукта указываются в письме на электронную почту.

1.5. Везде, где по тексту Договора упоминается Заказчик, подразумеваются и иные участники тура, в интересах которых он действует или сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние.

1.6. Порядок получения Заказчиком экстренной помощи.

1.6.1. Экстренная помощь оказывается Заказчику/туристу(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

1.6.2. Решение об оказании экстренной помощи Заказчику/туристу(ам) принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Заказчика/туриста(ов) об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика/туриста(ов) прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором. Обращение Заказчика/туриста(ов) может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика/туриста(ов).

1.6.3. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика/туриста(ов), принимает решение об оказании Заказчику/туристу(ам) экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика/туриста(ов) о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика/туриста(ов).

1.6.4. Дополнительная информация о порядке получения Заказчиком/туристом(ами) экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» (<http://www.tourpom.ru>).

1.7. Туроператор в соответствии с законодательством Российской Федерации:

1.7.1. Обязан предоставить туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

1.7.2. Несет ответственность перед Заказчиком и/или Туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в Туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Заказчиком и/или Туристами несет третье лицо.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Из числа предложений туроператора подобрать Заказчику тур, соответствующий его заказу и осуществить действия, направленные на его бронирование и приобретение в интересах Заказчика.

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию о потребительских свойствах тура в необходимом объеме, позволяющем Заказчику осуществить правильный выбор. Предоставление указанной информации производится наглядным путем (демонстрация информационных каталогов, буклетов, сайтов и иной наглядной информации), в устной и письменной форме.

2.1.3. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию, в том числе по электронной почте.

- о программе пребывания, средствах размещения и наборе предоставляемых услуг, правилах пребывания туристов на маршруте следования и правилах поведения в стране проведения тура, о расписании авиарейсов, времени и месте начала и окончания путешествия, условиях размещения, проживания, питания, трансферта, об экскурсионном обслуживании, наличии гида, сопровождающего;
- об условиях оплаты и аннуляции бронирования тура;
- о наличии у Оператора финансового обеспечения, определенного в договоре страхования ответственности туроператора, о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения вреда, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору реализации туристического продукта, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение

обязательств произошло в течение срока действия договора страхования, а также о составе документов, которые должен предоставить турист страховщику для рассмотрения его требования, о содержании данных документов;

- об условиях договора перевозки, который является самостоятельным договором, подтверждением которого является билет, и, который турист заключает с перевозчиком, а также об условиях обмена и (или) возврата билетов;
- об условиях договоров страхования туриста (обязательного медицинского, от невозможности совершить поездку и других), правил, действующих в страховых компаниях, касающихся страхования;
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Оператора в стране пребывания;
- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию, которое его обслуживает, должен быть возмещен туристом на месте самостоятельно;
- о требованиях, предъявляемых к паспортам, в том числе, о необходимом остаточном сроке действия паспорта для получения визы, о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому гражданину без объяснения причин такого отказа, истребовать дополнительные документы или потребовать личного присутствия туриста в консульском учреждении; о правилах выезда с территории РФ, иностранных государств, въезда на территорию РФ, иностранных государств совершеннолетних лиц и несовершеннолетних детей; об особенностях и правилах пограничного, таможенного контроля, режима РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
- об обязанности проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о том, что турист обязан соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний;
- об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
- о том, что в период трансферта, регистрации на/с рейса услуги гида или сопровождающего не оказываются;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, находящихся в стране (месте) временного пребывания;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов, выезжающих без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- подписанием настоящего Договора Заказчик удостоверяет полное ознакомление себя в наглядной и доступной форме с указанной информацией, а также, со всей информацией в соответствии со ст. 14 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", ст.ст. 9, 10, Закона РФ "О защите прав потребителей", а, также, с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 452 от 18.07.2007 г. Заказчику при заключении данного договора предоставлена и обеспечена возможность незамедлительно получить информацию о туристском продукте.

2.1.4. В целях исполнения обязанностей, указанных в п. 2.1.3. Турагент предоставляет Заказчику информационную памятку туристического оператора посредством электронной почты, сформировавшего туристский продукт, а также предоставляет информацию в устной форме.

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

2.1.6. Накануне поездки или не позднее, чем за 2 часа до отправления в пункте отправления, передать Заказчику необходимые для совершения путешествия документы: ваучер, проездные билеты, страховой полис и другие документы, обусловленные составом тура. Либо согласовать с туристом передачу, указанных документов, представителем Туроператора. При выдаче документов Агентом, они выдаются под личную подпись Заказчика.

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. В этом случае применяются условия аннуляции, оговоренные в разделе 7 настоящего Договора.

2.2.2. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

2.2.3. Турагент/Туроператор имеет право внести изменения в программу тура, в том числе в дни проведения экскурсий, а также заменить отель (место размещения), что не будет считаться нарушением настоящего Договора и недостатком оказанных услуг. В случае замены отеля (места размещения), Турагент, либо в предусмотренных случаях Туроператор, обязан разместить Заказчика в отеле (месте размещения) той же категории или равнозначной по уровню сервиса. Заказчик вправе потребовать при оформлении документов отразить изменение условий проживания в путевке. В противном случае, при замене отеля существенным условием считается лишь официальная категория отеля (места размещения). Если Заказчик будет размещен в отеле более низкой категории, чем предусмотрено, Заказчик имеет право на возмещение разницы в стоимости отелей, в том числе и дополнительно оказанными услугами.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести оплату услуг Турагента в порядке и сроки, установленные разделом 3 настоящего Договора.

2.3.2. В установленный Турагентом срок, но не позднее 15 дней до начала тура предоставить комплект необходимых документов (в том числе действующий заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную и прочую информацию). Заказчик обязуется своевременно предоставлять Турагенту комплект необходимых документов (в том числе, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы посольствами, компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги и/или через территории которых туристы следуют транзитом), информация о номенклатуре и сроке предоставления которого предварительно сообщена Клиенту (что подтверждается подписанием настоящего Договора) и уточняется Заказчиком до заказа туристского продукта. В случае непредставления в установленный срок полного комплекта документов, Турагент освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов туристическому оператору либо в консульский отдел посольства страны пребывания/транзита и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у Заказчика претензий, связанных с получением въездных виз. Заказчик проинформирован о том, что любая досылка, передача разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.) не предоставленных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету документов, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Турагентом туристическому оператору либо в консульский отдел (правило подачи документов на оформление въездной визы) и автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов. Во время путешествия соблюдать:

- правила въезда/выезда из/в Российскую Федерацию;
- законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- правила въезда в страну (место) временного пребывания, въезда из страны (места) временного пребывания и нахождения там;
- правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, указанные в билете или в соответствующем отраслевом акте (Воздушный кодекс РФ и т.п.);
- правила личной безопасности и обеспечивать сохранность своего имущества.

2.3.3. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, адресе электронной почты (при его наличии), необходимую для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.4. Довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить путешествие Заказчиком, а в случае не предоставления, либо предъявления недостоверной информации, Заказчик несет ответственность за все негативные последствия, которые могут наступить в результате не предоставления, либо предоставления недостоверной информации. К такого рода информации относятся:

- различного рода заболевания туриста 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.), Клиент обязан до начала тура проконсультироваться у своего лечащего (районного) врача о возможности посещения им выбранной для путешествия страны временного пребывания, с учетом особенностей климата и авиаперелета, а также о необходимости принятия профилактических мер по существующим хроническим заболеваниям;
- 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 судом, Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, 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, получения ребенком собственного загранпаспорта, включения сведений о ребенке 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.

2.3.5. За сутки до начала тура уточнить у Турагента расписание рейсов, место и время сбора группы и (или) место встречи.

2.3.6. Получить документы, необходимые для совершения путешествия, до начала путешествия в офисе Турагента или в месте отправления за 2 часа до отправления - у представителя Туроператора. При получении документов, необходимых для совершения путешествия, Заказчик обязан осмотреть указанные документы и известить представителя Турагента либо Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках, ошибках.

2.3.7. Незамедлительно информировать Турагента, а также Туроператора, представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.

2.3.8. Заказчик обязан внимательно изучить условия настоящего Договора и выполнять их в целях успешного осуществления туристической поездки. Все возможные убытки и расходы, вызванные несоблюдением этих условий, несет Заказчик. Заказчик проинформирован о порядке и времени встречи с сопровождающими в России и в стране пребывания, в том числе и в аэропортах России и страны пребывания, о необходимых действиях при задержке вылета. Заказчик также обязан за три часа до вылета рейса явиться на регистрацию в аэропорт отправления. В случае отъезда Заказчика железнодорожным транспортом или автотранспортом, Заказчик обязан явиться за два часа до отправления к месту указанного транспорта. При несоблюдении вышеуказанных условий и/или опоздании Заказчика на регистрацию, Турагент ответственности не несет, опоздание на рейс по любым причинам считается отказом со стороны Заказчика от совершения поездки. Кроме того, Заказчик проинформирован о том, что Туроператор оставляет за собой право, в соответствии с правилами ИАТА, в случае неявки пассажира/туриста, т.е. Заказчика, на один из сегментов авиаперелета, произвести аннуляцию всех последующих сегментов авиаперелета.

2.3.9. Заказчик поручает Турагенту/Туроператору от имени и за счет Заказчика передать документы в консульство (посольство) для оформления въездных виз, оформить договор страхования (страховой полис), приобрести авиабилеты. Иные билеты, при этом Турагент не несет ответственности за ущерб, причиненный перевозчиком, страховщиком и иными контрагентами Заказчика. Перед заключением Договора Заказчик ознакомился с правилами страхования страховой компании, получил информацию о наличии в стране пребывания страховых агентов или представительств страховой компании, их адреса и телефонах, о необходимых действиях при наступлении страхового случая. Заказчик получил информацию о перевозчике, точном времени вылета (отъезда), о правилах, действующих у перевозчика, в случае перевозки воздушным транспортом - о характере рейса (чартерный или иной). Клиент проинформирован об условиях Договора перевозки, который по его поручению Турагент/Туроператор заключает с авиакомпанией или с иным перевозчиком, а также об условиях возврата и обмена билетов, в том числе о том, что стоимость билетов на чартерный рейс ни при каких обстоятельствах возврата не подлежит. Клиент согласен с тем, что, если авиакомпания или иной перевозчик не сможет надлежащим образом исполнить договор перевозки, Турагент/Туроператор имеет право (но не обязан) организовать перевозку Заказчика с изменением условий, в том числе, в другое время и/или другой авиакомпанией (другим перевозчиком), при этом Клиент поручает осуществить за свой счет все необходимые действия для исполнения договора перевозки с измененными условиями и/или для осуществления перевозки Заказчика другой авиакомпанией (другим перевозчиком). Подписанием настоящего Договора Заказчик удостоверяет названное поручение и свое ознакомление с указанной информацией, а также гарантирует своевременную доплату/предоплату, если таковая потребует.

2.3.10. Ознакомить указанных в договоре и туристической путевке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом 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.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора необходимую и достоверную информацию, указанную в пп. 2.1.2, 2.1.3, 2.1.5 настоящего договора 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.

2.4.3. Расторгнуть договор в порядке, указанном в разделе 7 настоящего договора.

2.4.4. При заполнении Заявки на бронирование Заказчик вправе отразить существенные для него условия, касающиеся средства размещения, перевозки или иных услуг.

2.4.5. В случае неисполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в состав туристского продукта, либо в случае наличия в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности Заказчик вправе обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПОЕЗДКИ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ.

3.1. Ввиду того, что Турагент после получения заказа от Заказчика приступает к бронированию авиабилетов, гостиниц, а также обеспечению других услуг, связанных с поездкой, Заказчик, при заключении Договора, оплачивает не менее 100% стоимости поездки.

3.2. Турагент сообщает о наличии у Туроператора туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в заявке на подбор тура. Информацию о наличии туристского продукта Заказчик получает в офисе Турагента, либо по телефону или электронной почте. После получения указанной информации, Заказчик оформляет Заявку на бронирование в окончательном виде. В случае, если Заказчик получил информацию о наличии туристского продукта дистанционно, т.е. не в офисе Турагента, он обязан лично подтвердить свое согласие по электронной почте, что будет являться подтверждением согласия с вариантом предоставляемых услуг.

3.3. Получив от Турагента информацию о наличии соответствующего туристского продукта, Заказчик производит окончательную оплату цены туристского продукта.

3.4. При заказе (бронировании) туристского продукта, включающего в себя посещение спортивно-зрелищных мероприятий, парков аттракционов Диснейленд, тематических парков, туров на горнолыжные курорты, морских и речных круизов и всех туров на период высокого сезона - Новый год, Рождество католическое и православное, весенние и осенние каникулы, майские праздники, месяцы июль, август, сентябрь, а также при оплате горящих туров - Турагент имеет право потребовать полной оплаты поездки в более ранние сроки, а в случае если услуги не будут оплачены Заказчиком в такие сроки, отказать в предоставлении услуг, возвратив Заказчику полученную ранее часть денежных средств за вычетом расходов, осуществленных до момента расторжения Договора (в данном случае отказ от оплаты стоимости туристского продукта в указанный Турагентом срок, Турагент вправе расценить как факт одностороннего отказа Заказчика от Договора). В случае, если туристский продукт, заказываемый Заказчиком предполагает бронирование в соответствии с условиями конкретного тарифа ("раннее бронирование", "спецпредложение" и т.д.), оплата данного туристского продукта осуществляется в соответствии с условиями указанного тарифа.

3.5. В случае отсутствия у Туроператора соответствующего туристского продукта Турагент предлагает Заказчику альтернативный туристский продукт, отвечающий потребительским свойствам, указанным в Заявке на бронирование. В случае отказа Заказчика от альтернативного туристского продукта, договор считается расторгнутым по соглашению сторон, и Турагент полностью возвращает Заказчику внесенные при заключении договора денежные средства.

3.6. Все виды платежей по настоящему договору производятся в российских рублях.

3.7. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Турагента, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме на счет организации, а так же на карточный счет Тищенко О.А. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу Турагента, банка или на расчетный счет Турагента.

3.8. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов (более чем на 5% от действующих на момент заключения договора) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют (более чем на 5% по сравнению с действующими на момент заключения договора), в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком - производится перерасчет стоимости туристского продукта с доплатой Заказчиком разницы в цене. Заказчик, не согласившийся с изменением цены договора вправе отказаться от Договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов по исполнению договора.

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; условия, предусматривающие возможность осуществления выплат Заказчику туристского продукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии устанавливаются.

4.2. Основанием для выплаты страховщиком страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты гарантом денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору, если это является существенным нарушением условий договора.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

5.1. 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 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 Заказчику (туристам) отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо 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 (трансферта, экскурсии, круиза).

5.2. Предусмотренную законодательством РФ ответственность перед Заказчиком за неказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор.

5.3. Заказчик понимает, что Турагент, а равно туристический оператор может лишь передать пакет документов для оформления визы в Консульство или Посольство, которые не являются контрагентами Турагента или туристического оператора и в соответствии с международным правом не несут ответственности за свои действия/бездействия по оформлению и выдаче виз, паспортов, что Турагент, а равно и туристический оператор не является и не может являться ответственным за выдачу виз, т.к. решение по выдаче виз принимает консульский отдел посольства суверенного государства. При отказе или несвоевременной выдаче посольством или консульством иностранного государства визы (в т.ч. в день начала тура), а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки ("страхования от невыезда"), а также риска несвоевременной выдачи визы. В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие в следствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи.

5.4. 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 стоимость 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 несет перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. По качеству услуг, предоставляемых перевозчиком, Заказчик вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику. Турагент, а в некоторых случаях туроператор не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, так как они изготовлены без его участия и используются в работе как вспомогательные материалы. Турагент не несет ответственности за несоответствие действительности описаний отелей в своих каталогах, т.к. эта информация является приблизительной и постоянно меняется. Описания отелей в каталогах Турагента могут частично или полностью не соответствовать состоянию отелей на день заказа конкретного тура и не являются частью договора. Турагент не несет ответственности за наличие либо отсутствие погодных условий в месте пребывания или транзита, как то: температура воздуха или воды, наличие снега в горах или на равнинах, осадки, муссонные ветра, морские и океанические течения и т.д.

5.5. Турагент освобождается от ответственности по настоящему договору в случае неоплаты или неполной оплаты Заказчиком стоимости услуг по настоящему договору.

5.6. 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.

5.6.1. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте настоящего договора обязательств, 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.

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

5.6.3. 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 предоставить такие гарантии и оказать услугу по содействию в заключении договора страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев.

6.2. Заказчик вправе застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие отмены путешествия, в том числе по причине отказа консульством (посольством) иностранного государства в выдаче въездной визы (страхование невозможности совершить поездку) или просрочки в ее выдачи, а также застраховать любые другие риски.

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

7.1. 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 обязательств, из которых стороны исходили при заключении Договора;
- по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.

7.2. 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 Договору с Туроператором, а также уплатить таксу агентского вознаграждения за услуги по предоставлению информации о существенных условиях поездки, свойствах туристского продукта, а также за произведенный запрос, бронирование услуг у Туроператора. Размер вознаграждения согласно договору с туроператором.

7.3. Под фактически понесенными расходами Турагента стороны договорились понимать любые расходы Турагента по исполнению настоящего Договора, в том числе платежи Туроператору и административные расходы.

7.4. Факт неявки или опоздания туриста по любым причинам на регистрацию рейса, с которого начинается путешествие, Стороны рассматривают как односторонний отказ Заказчика от исполнения договора. В этом случае ему возвращаются все ранее уплаченные средства за вычетом фактически понесенных Турагентом и Туроператором расходов.

7.5. 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.

8. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

8.1. в СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ ПО НАСТОЯЩЕМУ Договору между Турагентом и Заказчиком Стороны приложат все усилия, для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

8.2. В случае недостижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в судебном порядке. При этом, место рассмотрения спора в судебном порядке определяется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

8.3. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии, содержатся в Приложении №2 к настоящему Договору.

8.4. В соответствии со ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности", претензии предъявляются Заказчиком Турагенту/Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня получения претензии. К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по настоящему договору.

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 или к представителю принимающей стороны.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Турагентом и Заказчиком и действует до окончания путешествия. Датой и временем начала конкретного тура (путешествия) Заказчика Стороны считают дату и время, указанную в соответствующем проездном документе, удостоверяющем право на совершение поездки, полета из пункта начала тура, выписанном и предоставленном Туроператором Турагенту для передачи Заказчику.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА.

10.1. перед подписанием настоящего Договора Заказчик получил и обязался передать полученную по договору информацию остальным Туристам - 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 перевозчик, об условиях возврата и обмена билетов, о том, что билет на чартерный рейс обмену и возврату не подлежит, а его стоимость не возвращается;
- об условиях 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.

ИП Тищенко Ольга Александровна

Свидетельство 23№07741275 от 11.08.2009

Юр. Адрес: 350042, г. Краснодар, ул. Колхозная, д.30/1

Факт.адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Красная, д. 196

ИНН 231000355666 КПП 231001001 ОГРНИП 309231022300017 ОКПО 0167680935 ОКВЭД 63.30 ОКОНХ 91620

р/с 40802810208020000004 в КРФ ОАО «СМП Банк» в г. Краснодаре

к/с 30101810000000000838 БИК 040349838

Номер карты ВТБ 24 (ЗАО) № 4272 2910 0227 3439 Тищенко О.А.

р/с № 30232810481100000009

кор/счет 30101810100000000716

БИК банка 044525716 ИНН банка 7710353606

Тел/факс: (861) 253 74 21, 8 (961) 51 48 501

E-mail: indigo-krasnodar@mail.ru