



ДОГОВОР-ОФЕРТА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Место заключения договора:

г. Симферополь

Общество с ограниченной ответственностью «Поеду в Крым» место нахождения и почтовый адрес: 295000, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Александра Невского 22, литер Б, адрес в интернете: www.poedyvkrym.ru; именуемое в дальнейшем «**Турагент**», в лице Генерального директора, Васильченко Сергея Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и именуемый в дальнейшем «**Заказчик туристского продукта**» («**Заказчик**») и/или «**Турист**», с другой стороны, в дальнейшем именуемые «**Стороны**», заключили настоящий договор о нижеследующем.

Раздел I. Основные понятия, используемые в Договоре. Общие положения

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности;

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;

туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – **туроператор**);

турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – **турагент**);

заказчик – заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента 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;

турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Данный документ является официальным предложением ООО «Поеду в Крым» заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте **Турагента** www.poedyvkrym.ru и в обязательном порядке предоставляются **Туристу** для ознакомления при бронировании и (или) направляются **Туристу** посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Клиент») оферты Компании. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Клиентом действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Компанией в любой момент до ее принятия.

Раздел II. Предмет Договора

1. Турагент принимает на себя обязательство произвести бронирование у туроператора выбранного Заказчиком туристского продукта – комплекса услуг (далее – Услуги), а Заказчик обязуется его принять и оплатить, а в случае, если Заказчик действует в интересах и в пользу третьих лиц – также передать поименованным в Договоре лицам все полученные от Турагента документы/их надлежащим образом удостоверенные копии, устную и письменную информацию, необходимые для реализации права пользования туристским продуктом, а также полученную от Турагента дополнительную полезную информацию и рекомендации.

Заказчик обязан ознакомить потребителя услуг – Туриста, в случае, если он заключил настоящий Договор в пользу третьего лица, с содержанием Договора, а также со всей информацией, предоставленной Турагентом. За это он несет самостоятельную персональную ответственность.

2. Условия путешествия и общая цена Туристского продукта указываются в Приложении №2, являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.

Раздел III. Информирование туриста

3. Заказчику перед заключением настоящего Договора была предоставлена необходимая и достаточная информация об услугах, обеспечивающая возможность правильного выбора туристского продукта.

Заказчик подтверждает факт получения от Турагента такой информации, а именно, в виде письменных памяток, инструкций, посредством включения соответствующей информации в Договор и/или в устной форме Заказчику были сообщены следующие сведения:

- о потребительских свойствах и сроках предоставления Услуг; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Туриста; о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах;
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы тура;
- об особенностях оказания туристских услуг, входящих в приобретенный тур (Приложение №4 к Договору);
- при приобретении билетов на любые виды транспорта с целью осуществления переезда к месту отправления в путешествие и обратно, Туристам рекомендуется приобрести билет заранее для пересадки равный трем-четырем часам;
- о том, что опоздание Туриста (не только при первичной посадке, но и посадки на остановках и пересадочных пунктах в течение тура) по любым причинам считается отказом от услуг по собственной инициативе;

- о том, что ни Турагент, ни Туроператор не несут ответственности за услуги, не являющиеся предметом настоящего договора, не включенные в состав оплаченного турпродукта и не возмещают их стоимость и другой ущерб, причиненный вследствие приобретения этих услуг и/или их использования, их непредоставления полностью или в части, несоответствия качеству и объему и т. д.;
- об условиях применения тарифов перевозчиков, об условиях возврата стоимости авиабилета, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
- о правилах заселения/выселения (заезда/выезда), поведения, принятых в отелях и/или в иных местах и средствах размещения и/или пребывания;
- о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки;
- о содержании «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452;

для зарубежных туров:

- о правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из нее, в том числе о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну временного пребывания, об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о наличии инфекционных и паразитарных заболеваний и о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о требованиях и правилах, в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания; об особенностях путешествия;
 - об особенностях российского законодательства и требований страны временного пребывания, регламентирующих оформление документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, а также необходимых для выезда за границу, получения въездных виз и въезда в страну временного пребывания;
 - о требованиях законодательства РФ, регламентирующего выезд за границу несовершеннолетних граждан РФ;
 - об обязательном страховании лиц, выезжающих за границу, а также о возможностях добровольного страхования, в том числе финансовых рисков, связанных с невозможностью выезда за границу;
- Заказчику разъяснена необходимость заказа услуг по страхованию медицинских расходов во время пребывания туристов за рубежом, рекомендовано воспользоваться услугами по страхованию рисков, связанных с невозможностью совершить забронированную поездку, сохранности багажа, доведена до сведения информация о прочих возможностях страхования рисков.
- Заказчик предупрежден о последствиях, связанных с отказом от приобретения рекомендованных страховых продуктов.
- Оформление обязательного и добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, туристов, осуществляется за их счет на весь период предоставления комплекса туристских услуг.

Раздел IV. Права и обязанности, ответственность сторон

4. Общая цена туристского продукта должна быть уплачена, а заказанные Услуги предоставлены, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

Права и обязанности Туриста

5. Турист обязан:
- ознакомиться с настоящим договором, инструкциями по обеспечению безопасности реализации маршрута (потребления услуг), описанием маршрута (услуг), правилами поведения на маршруте (оказания услуг), в том числе в стране (месте) пребывания, а также условиями страхования; согласие с условиями путешествия подтверждается подписью Заказчиком настоящего договора;
 - за сутки до начала путешествия осведомиться у Турагента, а для зарубежных туров - также за сутки до конца путешествия - у Турагента или представителя принимающей организации, о возможных изменениях, связанных со временем отбытия, а также иных изменениях в программе пребывания;
 - самостоятельно заблаговременно прибыть к месту отправления в путешествие, имея при себе все необходимые документы для совершения тура;
 - соблюдать правила и условия совершения путешествия, в частности, соблюдать правила въезда, выезда и проживания в странах транзитного проезда и временного пребывания, соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания.
 - соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
 - своевременно предоставить полную и достоверную информацию, все документы, необходимые для организации путешествия, сообщить об обстоятельствах, препятствующих путешествию, оформлению документов, получению въездной визы;
 - сделать необходимые профилактические прививки в соответствии с международными медицинскими требованиями при намерении совершить путешествие в страну с повышенным риском подвергнуться инфекционным заболеваниям;
 - получить в установленное время и месте все необходимые для совершения тура документы;
 - перед выездом за границу иметь при себе действующий заграничный паспорт, туристскую путевку, иные необходимые документы, позволяющие осуществить выезд за пределы РФ;
 - в случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик обязуется обеспечить явку туристов Заказчика на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания; Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристами Заказчика документов.
 - в случае обнаружения во время путешествия ненадлежащего исполнения или неисполнения заказанных Услуг, без неоправданной задержки уведомить об этом Турагента и/или Туроператора для своевременного принятия ими возможных мер.

6. Турист имеет право:
- при обращении к Турагенту получить необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям путешествия;
 - в случае невыполнения условий Договора Турагентом или Туроператором предъявлять требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
 - на получение оплаченных Услуг надлежащего качества и объема;
 - на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи в рамках оплаченной страховки, беспрепятственный доступ к средствам связи; на содействие органов власти страны временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи в соответствии с международными соглашениями и местными законами.

7. Турист, опоздавший к отправке транспортных средств, несет все связанные с данным фактом расходы самостоятельно.
8. Компенсация стоимости заказанных, но не востребованных туристом по его инициативе и/или вине услуг не производится.
9. В случае вынужденного прерывания туристом путешествия по независящим от Турагента либо туроператора причинам, никакая компенсация не производится.

Права и обязанности Турагента

10. Турагент обязан:
- предоставить необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям путешествия;
 - передать Туристу комплект документов, необходимых для въезда в страну временного пребывания и подтверждающих право Туриста на заказанные Услуги. По соглашению между Сторонами Турагент обязан передать указанный комплект документов Туристу либо в своем офисе, не позднее окончания дня, предшествующего дню начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте / месте отправления за необходимое время. Данная обязанность возникает у Турагента только после произведения полной оплаты Туристского продукта;
 - информировать туриста об изменениях туристского продукта, внесенных туроператором с момента бронирования и оплаты тура и до его начала;
- Для исполнения принятых на себя обязательств по информированию Туриста, Турагент использует контактную информацию, указанную в настоящем договоре.

11. Турагент вправе:
- без выплаты какой-либо компенсации расторгнуть настоящий договор и аннулировать произведенное бронирование в случае неоплаты туристского продукта в сроки, предусмотренные настоящим договором, возвратив стоимость туристского продукта с учетом удержаний, предусмотренных законом и/или настоящим договором, в течение десяти банковских дней.

Раздел V. Информация о правах и ответственности Турагента и Туроператора

12. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору надлежащим образом исполнить свои обязательства по предоставлению Услуг, за Туроператором сохраняется право на замену части комплекса услуг (в том числе, замену одного средства размещения другим, одной экскурсионной услуги другой и т. п.) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса.

13. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за изменения в программе и расписании тура, вызванные погодными условиями, в связи с возникновением обстоятельств непреодолимой силы, а также за несоответствие туристского продукта ожиданиям туриста.

14. В соответствии с положениями статей 100 и 103 Воздушного Кодекса Российской Федерации ответственность за перевозку пассажиров несет перевозчик. Ни турагент, ни туроператор, не отвечают за отмену, перенос или задержку рейса, изменения движения транспорта, повлекшие за собой нарушения программы поездки. В этих случаях ответственность перед туристом несут перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.

15. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за ущерб, причиненный Туристу вследствие несоответствия действительности описаний городов, отелей, теплоходов и проч. в каталогах и на сайтах Компании; эта информация является приблизительной и постоянно изменяется.

16. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств страховыми компаниями.

Раздел VI. Содействие в оформлении визы

17. Содействие в оформлении визы является услугой по подаче документов в посольства или консульства иностранных государств.
18. Описание услуги:
- услуга является дополнительной и оплачивается отдельно;
 - Туроператор или Турагент обязуются передать представленные Туристом документы, оплатить консульский сбор, получить документы после их рассмотрения и передать Туристу;
 - ни Туроператор, ни Турагент не несут ответственности за решение о выдаче или об отказе в выдаче визы, принимаемое посольством или консульством иностранного государства.

Раздел VII. Порядок расчетов

19. Туристский продукт должен быть полностью оплачен до начала путешествия.
20. Расчеты по настоящему договору производятся в рублях. При определении цены туристского продукта в иностранной валюте, стоимость туристского продукта в рублях устанавливается по внутреннему курсу Туроператора.
21. Конкретные этапы и сроки оплаты туристского продукта устанавливаются в Приложении №2 к настоящему договору.

Раздел VIII. Порядок предъявления, рассмотрения и урегулирования претензий

22. Претензии в связи с нарушением условий настоящего договора предъявляются исполнителю, оказывающему/оказавшему услугу, не соответствующую условиям Договора, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

23. Претензии по качеству туристского продукта предъявляются Туроператору (в том числе, через Турагента) в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

24. Во время путешествия, претензии в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением заказанных Услуг доводятся, без неоправданной задержки, до сведения Турагента и/или Туроператора, которые принимают все возможные меры для разрешения спорной/конфликтной ситуации.

25. Стороны будут считать претензию Туриста о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении Услуги удовлетворенной, если Туристу на основании его жалобы взамен Услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена альтернативная услуга, и Турист ею воспользовался. В этом случае Услуга в рамках настоящего Договора признается Сторонами исполненной надлежащим образом.

26. В случае установления факта обязанности Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате существенного нарушения договорных обязательств по оказанию услуг по перевозке и/или размещению либо наличия нарушений требований к качеству и безопасности Услуг, требование о выплате суммы понесенного реального ущерба может быть предъявлено непосредственно страховщику, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение. Сведения о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора содержатся в Приложении №1 к настоящему договору.

27. Туристу, находящемуся в стране временного пребывания (вне пределов РФ), в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, оказывается экстренная помощь, порядок оказания которой изложен в Приложении №1 к настоящему договору. Правила оказания экстренной помощи не распространяются на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Раздел IX. Условия, порядок и последствия расторжения Договора

28. Каждая из Сторон вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор при условии оплаты другой Стороне фактически понесенных ею расходов, связанных с исполнением своих договорных обязательств.

29. Отказ от тура – расторжение договора по инициативе Заказчика – принимается только в письменном виде, при этом Заказчик обязан вернуть все выписанные ему документы, после чего тур будет официально аннулирован с учетом остальных условий и положений настоящего Договора.

30. В случае неоплаты туристского продукта в сроки, предусмотренные настоящим договором, Турагент вправе без выплаты какой-либо компенсации расторгнуть настоящий договор, возвратив в течение десяти банковских дней стоимость туристского продукта, произведя предусмотренные законом и/или настоящим договором удержания.

31. Если до начала путешествия возникли обстоятельства, подтвержденные соответствующими решениями федеральных органов государственной власти и свидетельствующие о возникновении в стране временного пребывания Туриста угрозы его безопасности, то Турагент или Турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения или изменения настоящего Договора. Возврат денежных средств по данным обстоятельствам производится на основании решения суда или по достижению взаимного согласия всех вовлеченных в этот процесс лиц.

32. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий

путешествия, указанных в Договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств Турагент возвращает Туристу полученные от него в оплату Услуг денежные средства, за вычетом сумм расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

33. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости Туристского продукта, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего договора, либо как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных законодательством Российской Федерации.

34. Расходы, связанные с досрочным прекращением путешествия Туриста – расторжением Договора – по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов, компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба осуществляются Туристом за его счет.

Раздел X. Прочие условия

35. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон. Срок выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства, при этом Стороны будут искать взаимовыгодное решение для минимизации понесенного Сторонами ущерба.

Раздел XI. Ответственность при предоставлении и обработке персональных данных

36. Заказчик разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных своих и Туриста(ов) (получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных), в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, и гарантирует, что имеет на это согласие Туриста(ов) и законные основания для действия в его(их) интересе. Заказчик несет полную персональную ответственность за несоответствие данного заявления действительности. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный несоответствием действительности сделанного им заявления. Под ущербом, в контексте данного пункта, Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом на основании решений официальных российских ведомств.

Раздел XII. Срок действия Договора

37. Договор вступает в силу со дня его подписания и действует до исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

38. Настоящий Договор составлен в 2-х экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

39. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь в случае совершения их в письменной форме и подписания обеими Сторонами.

Раздел XIII. Приложения к настоящему договору

40. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

41. Приложение №1 «Сведения о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора; Правила оказания экстренной помощи туристам» (для выезжающих за рубеж);

42. Приложение №2 «Порядок оплаты и аннуляции круизов»

43. Приложение №3 «Подтверждение о реализации туристического продукта, информация об туроператоре»;

44. Приложение №4 «Туристическая путевка»

Раздел XIV. Реквизиты Турагента

ТУАГЕНТ:

ООО «Поеду в Крым»

Юридический адрес: 295000, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Александра Невского 22, литер Б

Фактический адрес: 295000, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Александра Невского 22, литер Б

ИНН 9102205162

КПП 910201001

ОГРН 1169102058091

р/сч № 40702810342660100676

в отделении ОО № 266 «РОССИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК» (ПАО) г. Симферополь

К/с 30101810335100000607

БИК 043510607

Телефон: 8(3652)60-18-90; +7(978)202-33-92

e-mail: info@poedyvkrym.ru

Сайт: www.poedyvkrym.ru

**Сведения
о порядке и сроках предъявления требований
о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора**

Основные понятия:

Страхователь – туроператор, заключивший договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования);
Выгодоприобретатель – турист или иной заказчик туристского продукта, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста, заключивший со Страхователем договор о реализации туристского продукта, и в пользу которого заключен Договор страхования;
Страховщик – страховая организация, осуществляющая страхование гражданской ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
Страховое возмещение – денежная сумма, установленная договором страхования и выплачиваемая страховщиком выгодоприобретателю при наступлении страхового случая.
Страховой случай – факт установления обязанности Страхователя возместить Выгодоприобретателю реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в течение срока действия Договора страхования.

Основания для выплаты страхового возмещения

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

Случай признается страховым если установлен факт неисполнения обязательств по оказанию Выгодоприобретателю входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению; наличия в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований законодательства к качеству и безопасности туристского продукта.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) заказчика туристского продукта такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Страхователем договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию Выгодоприобретателю входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований законодательства к качеству и безопасности туристского продукта;

Обязанность Страхователя по возмещению реального ущерба Выгодоприобретателю подтверждается:

- вступившим в законную силу судебным актом;
- добровольным решением Страхователя, принятого по согласованию со Страховщиком;

Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта является существенным нарушением условий такого договора. Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) заказчика туристского продукта такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

Сроки и порядок предъявления требований о выплате страхового возмещения

Выгодоприобретатель имеет право в пределах суммы финансового обеспечения предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком):

Требование (заявление) Выгодоприобретателя о выплате страхового возмещения, в котором указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты Договора страхования;
- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование туроператора, который заключил Договор страхования;
- наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику;
- размер денежных средств, подлежащих уплате Выгодоприобретателю в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Выгодоприобретателем в связи с его расходами по эвакуации.

К требованию (заявлению) Выгодоприобретатель прилагает следующие документы:

- копию паспорта Выгодоприобретателя или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Выгодоприобретателем в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями-перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

Все документы должны предоставляться в подлинниках или в форме нотариально заверенной копии, при необходимости - с переводом на русский язык, удостоверенным в нотариальном порядке.

По соглашению сторон организацию перевода документов, представленных Страховщику, на русский язык может взять на себя Страховщик. При этом Страховщик вправе вычесть расходы по переводу на русский язык документов из суммы страховой выплаты.

Сумма страхового возмещения и порядок ее выплаты

После получения всех необходимых документов и сведений Страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения.

Если установлен факт наступления страхового случая, Страховщик оформляет соответствующие документы и производит страховую выплату в порядке, предусмотренном Договором страхования. Страховщик обязан удовлетворить требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов.

Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате Выгодоприобретателю и (или) Страхователю.

Определение размера страховой выплаты производится Страховщиком на основании полученных от Страхователя (Выгодоприобретателя, компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д.) документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов. Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать установленной Договором страхования страховой суммы.

При отсутствии спора между Страховщиком, Страхователем и Выгодоприобретателем о том, имел ли место страховой случай, о наличии у Выгодоприобретателя права на получение страховой выплаты, об обязанности Страхователя возместить причиненный ущерб, и о размере страховой выплаты, заявленные требования могут удовлетворяться и страховые выплаты производиться в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения. В случае недостижении согласия между Страховщиком, Страхователем и Выгодоприобретателем о размере страховой выплаты, об обстоятельстве причинения ущерба и обязанности Страхователя возместить ущерб, урегулирование требований производится в судебном порядке. В этом случае размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.

При наступлении страхового случая, Выгодоприобретателю производится страховая выплата, включающая в себя (в зависимости от характера понесенного реального ущерба):

- сумму денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные Страхователем или третьими лицами, на которых Страхователем было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- сумму денежных средств, причитающихся Выгодоприобретателю в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных Выгодоприобретателем в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

В тех случаях, когда ущерб Выгодоприобретателю возмещается также другими лицами (кроме Страхователя и Страховщика), Страховщик оплачивает только разницу между суммой возмещения, подлежащей выплате по Договору страхования и суммой, компенсируемой другими лицами.

Страхователь и (или) Выгодоприобретатель обязан известить Страховщика о ставших им известными выплатах Выгодоприобретателю, производимых другими лицами.

Если в течение срока исковой давности, после страховой выплаты обнаружится обстоятельство, которое в соответствии с Договором страхования полностью или частично лишает Выгодоприобретателя права на получение страховой выплаты, он обязан вернуть Страховщику полученную выплату (или ее соответствующую часть) в течение 5 (пяти) банковских дней (если письменным соглашением сторон не будет установлен иной срок и порядок).

Правила оказания экстренной помощи туристам

РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТОЛЬКО НА ПОЕЗДКИ ЗА РУБЕЖ (НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ ВО ВНУТРЕННЕМ ТУРИЗМЕ)

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров), экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов (далее - турист).

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

2. 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.

3. 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 компенсационного фонда объединения туроператоров.

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

4. Оказание экстренной помощи включает в себя:

а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка);

б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;

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);

г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;

д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

е) обеспечение хранения багажа.

5. 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 невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6. При рассмотрении обращения туриста объединение туроператоров:

проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, 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.

7. 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.

8. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если:

а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в пункте 5 настоящих Правил

б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;

в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 настоящих Правил;

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

9. Отказ по основаниям, не предусмотренным пунктом 8 настоящих Правил, не допускается.

10. 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.

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

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

13. 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.

Информация об Объединении:

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»»

Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, офис 424

Телефоны: +7 (495) 981-51-49, 8-800-100-41-94

Сайт: www.tourpom.ru

Электронная почта: secretary@tourpom.ru

Телефон «Горячей линии»: 8-800-100-41-94.

С порядком и основаниями предъявления страховщику требования о выплате страхового возмещения и с Правилами оказания экстренной помощи туристам, порядком и основаниями обращения за оказанием такой помощи ознакомлен(а); обязуюсь довести их до сведения лиц, в пользу которых заключен настоящий договор.

1. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ КРУИЗОВ:

Полная оплата туристского продукта должна быть произведена Заказчиком в следующие сроки:

– Не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты начала путешествия;

В случае неоплаты Заказчиком туристского продукта в сроки, указанные в п.3., настоящий договор считается расторгнутым, при этом Турагент производит возврат стоимости туристского продукта за вычетом фактически понесенных расходов.

Оформление обязательного и добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, туристов, совершающих путешествие, осуществляется за их счет на весь период предоставления комплекса туристских услуг.

2. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ КРУИЗОВ:

Отказ Заказчика и (или) Туриста от совершения путешествия оформляется письменным заявлением в адрес Турагента. В этом случае Турагент возвращает Заказчику и (или) Туристу стоимость Туристского продукта за вычетом фактически произведенных расходов на формирование и реализацию Туристского продукта, а также дополнительных услуг. К фактическим затратам относятся также штрафы, неустойки выплаченные контрагентам участниками правоотношений по формированию и/или реализации туристского продукта.

Размер фактических затрат зависит от сроков отказа от тура и в процентном соотношении к стоимости тура, как правило, составляет не менее:

При аннуляции бронирования с момента бронирования и до 26 дней до даты отправления отмена бронирования происходит без штрафов;

При аннуляции бронирования за 25-20 дней до даты отправления – аннуляционный сбор составляет 25% стоимости бронирования, при этом день отмены бронирования не учитывается;

При аннуляции бронирования за 19-15 дней до даты отправления – аннуляционный сбор составляет 50% стоимости бронирования, при этом день отмены бронирования не учитывается;

При аннуляции бронирования за 14-10 дней до даты отправления – аннуляционный сбор составляет 75% стоимости бронирования, при этом день отмены бронирования не учитывается;

При аннуляции бронирования за 9 и менее дней до даты отправления – взимается аннуляционный сбор в размере 100% стоимости поездки, при этом день отмены бронирования не учитывается;

В случае внесения изменений в бронирование в сторону уменьшения стоимости бронирования, сумма внесённых изменений учитывается в счёте на остаточный платеж.

3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ:

Отсутствуют.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора о реализации туристского продукта. Без Договора не действительно.
