

РАМОЧНЫЙ ДОГОВОР РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (оферта)

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему рамочному Договору, согласно ст. 429.1. ГК РФ, Фирма устанавливает условия реализации турпродукта и способ заключения договора реализации туристского продукта, а Заказчик соглашается с установленным порядком и приобретает по поручению туристов на указанных условиях туристские услуги или туристские продукты (комплекс туристских услуг в соответствии с терминами Федерального Закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») в области выездного туризма для своих туристов, которым предоставляется туристский продукт, сформированный международным (иностранным) туроператором TEZ TOUR и в отношении которых Заказчик заключает договор, на условиях и в порядке, установленном настоящим Договором и Приложениями к нему.

Заказчик соглашается со всеми условиями настоящего договора, включая положения о выплатах и скидках предусмотренных в Приложении 1 (заявление), путем отправки заполненного Заявления (Приложение 1) в адрес Фирмы. Фактом заключения договора реализации туристского продукта является его оплата в сроки указанные в настоящем договоре. Номером договора реализации туристского продукта заключенного с заказчиком (туристом заказчика, потребителем турпродукта) является номер заявки, присвоенный в системе бронирования Фирмы (туроператора). Датой заключения договора на реализацию туристского продукта, является дата получения туроператором (Фирмой) полной оплаты туристского продукта по забронированной заявке.

Реализуемый по Договору турпродукт, указанный в заявке или приложении, может содержать следующие права на услуги, предоставляемые туристам Заказчика: бронирование и приобретение на имя туристов Заказчика авиабилетов, организация трансфера, бронирование и приобретение проживания в отелях, страхование туристов. Дополнительно к этому могут быть предоставлены: услуги русскоговорящего гида, помощь в оформлении документов при заселении в отель, экскурсионное обслуживание, прокат автомобилей, VIP услуги и др.

Набор услуг в турпродукте оговаривается Фирмой и Заказчиком в каждом конкретном случае, в Приложениях к настоящему Договору или посредством Заявок, направленных Заказчиком через систему бронирования иностранного туроператора TEZ TOUR. Согласованный сторонами туристский продукт, предоставляемый Туристу Заказчика, указывается в Подтверждении Фирмы, если иное не оговорено в Приложениях к настоящему Договору. Логин и пароль доступа к системе бронирования иностранного туроператора TEZ TOUR будет предоставлен иностранным туроператором TEZ TOUR, согласно опубликованному пользовательскому соглашению.

Номенклатура и иные потребительские свойства и характеристики туристских продуктов (комплекс туристских услуг), являющихся предметом Договора, устанавливаются в предоставленных каталогах иностранного туроператора TEZ TOUR или Фирмы, прайс-листах, специальных предложениях, указанных по ссылке на сайте Фирмы www.stt-tour.ru или на сайте международного туроператора TEZ TOUR www.tez-tour.com. (далее по тексту сайт Фирмы).

1.2. Каждая из сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия, обладает надлежащей правоспособностью для выполнения настоящего Договора. Заказчик, приобретая у Фирмы турпродукт становится обязанным и несет ответственность по всем сделкам с потребителями (туристами Заказчика), хотя бы Фирма и была названа в сделке или вступила с ними в непосредственные гражданско-правовые отношения. Реализация туристского продукта осуществляется только на условиях изложенных в настоящем договоре, иные условия по турпродукту, согласованные между Заказчиком и Туристом Заказчика в устной или письменной форме, противоречащие настоящему договору, или которые не согласованы между Заказчиком и Фирмой, не создают обязательств для Фирмы. Всю ответственность по обязательствам договора, заключенного между Заказчиком и Туристом Заказчика, и не согласованным в настоящем Договоре, т.е. не принятым Фирмой или Туроператором, несет Заказчик самостоятельно в полном объеме.

1.3. Заказчик не является агентом (турагентом) Фирмы, не имеет право при исполнении настоящего Договора ни на какие-либо комиссии, компенсации, возмещения или выплаты, за исключением предоставляемых Фирмой скидок, указанных в настоящем Договоре (приложениях к нему). Заказчик имеет право по письменному согласованию с представителем Фирмы использовать фирменное наименование, логотип, товарные знаки Фирмы и/или иностранного туроператора TEZ TOUR, в своей вывеске, производимой аудио и визуальной рекламе, проводимых им рекламных акциях и кампаниях. Заказчик не является представителем или структурным подразделением (аффилированным предприятием) Фирмы или иностранного туроператора TEZ TOUR, не имеет право действовать от имени Фирмы или иностранного туроператора TEZ TOUR.

1.4. Заказчик, при исполнении настоящего Договора, действует от имени всех своих туристов и гарантирует, что на основании согласия своих туристов предоставляет все общедоступные персональные данные на туристов, в терминах Федерального Закона «О персональных данных» 152-ФЗ, посредством общедоступных электронных и иных средств связи, необходимых для исполнения договора и обладает всеми полномочиями и документами для заказа туристских продуктов.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ФИРМЫ

2.1. Фирма обязуется на основании Заявки Заказчика предоставить туристам Заказчика туристский продукт, оговоренный в Заявке Заказчика, в соответствии с требованиями по качеству оказываемых услуг, классификацией и стандартами, принятыми в стране пребывания, на основании информации предоставленной Фирмой в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. Заявка Заказчика является безотзывной офертой по законодательству Российской Федерации. Фирма обязуется на основании Заявки Заказчика информировать Заказчика о возможности формирования необходимого турпродукта, т.е. о возможности обеспечить прием и обслуживание туристов, в отношении которых сделана Заявка, в течение 2-х рабочих дней после получения Заявки.

2.3. После получения Фирмой денежных средств за турпродукт (комплекс согласованных услуг) в полном объеме, возникает обязанность Фирмы на предоставление туристского продукта туристам Заказчика, в порядке предусмотренным настоящим Договором.

2.4. В случае аннулирования Заказчиком Заявки, для Заказчика со дня подачи Заявки наступают последствия, указанные в п. 5.2. настоящего Договора, как за отказ от туристского продукта. Заявки и Аннуляции принимаются только в письменной форме. В рамках настоящего пункта письменной формой признается документ, позволяющий идентифицировать отправителя и получателя, полученный по средством курьерской службы, почтовым отправлением, электронной почты или через систему бронирования международного туроператора TEZ TOUR.

2.5. Фирма обязана предоставить Заказчику полную информацию по всем существенным условиям тура, включая информацию о продолжительности тура, условиях перелета, проживания, питания, мер безопасности и особенностях пребывания в стране, включая необходимость соблюдения санитарно-гигиенических норм. Данная информация является публичной и опубликована на сайте Фирмы или на сайте международного туроператора TEZ TOUR по каждому туристическому направлению в виде каталога отелей, памяток туриста, прайс-листов, специальных предложений, оперативной информации и другой необходимой информации для осуществления выбора и определения потребительского свойства заказываемого турпродукта.

2.6. В случае задержки, изменения даты или отмены вылета туристов, изменения стоимости тура, а также в случае изменения условий тура, которые предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации, Фирма обязана незамедлительно проинформировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах, указав о них в оперативной информации на сайте Фирмы или в личном кабинете Заказчика в системе бронирования TEZ TOUR.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

3.1. Заказчик обязан использовать приобретенный турпродукт для целей туристического обслуживания туристов, в отношении которых Заказчик осуществляет заказ тура в виде Заявки, и предоставлять туристам по каждой заявке полную информацию по всем существенным условиям тура, полученную от Фирмы, включая информацию о продолжительности тура, условиях перелета, проживания, питания, мер безопасности и особенностях пребывания в стране, включая необходимость соблюдения санитарно-гигиенических норм.

3.2. Заказчик обязан следить за оперативной информацией публикуемой Фирмой на сайте, а также ежедневно проверять свой электронный почтовый ящик, указанный в заявлении Заказчика (Приложение 1 к настоящему Договору).

3.3. Заказчик обязуется при бронировании Заявки на туристов Заказчика через систему бронирования международного туроператора TEZ TOUR сообщать сведения о туристах Заказчика и его полномочиях в объеме, необходимом для реализации турпродукта, оформлять Заявку в соответствии с предлагаемой формой системы бронирования международного туроператора TEZ TOUR в зависимости от страны временного пребывания туристов Заказчика с указанием следующих данных:

3.3.1. На каждого туриста Заказчика, указанного в заявке:

- Фамилия и Имя в латинской транслитерации (как написано в паспорте туристов Заказчика)
- номер общегражданского заграничного паспорта, дата его выдачи, дата окончания действия паспорта, гражданство
- дата рождения туриста
- город постоянного проживания
- пол туриста (MR. - мужской, MRS. - женский, CHD. - ребенок до 12 лет)
- персональные данные необходимые для передачи в ГИС ЕИС Электронных путевок (обязательные графы для заполнения на туриста указаны на сайте в системе бронирования).

3.3.2. На каждую заявку

- Страна пребывания, курорт
- дата начала тура, дата окончания
- название отеля и тип номера проживания согласно прайс-листа Фирмы
- наличие в турпродукте перевозки авиатранспортом (да/нет), в случае отсутствия авиаперевозки, но есть необходимость в трансферах, то обязательное указание номера рейса, которым пребывают в / уезжают из страны(-ы) пребывания туристы Заказчика.
- наличие организации трансферов, встреча – проводы в аэропорту, переезд между отелями (да/нет)
- наличие дополнительного страхования невозможности совершения путешествия или прерывания его (страховка от невыезда) (да/нет)
- подготовка и сдача на визу документов в консульский отдел страны пребывания, оплата консульского сбора, получение паспортов из консульского отдела страны пребывания (Визовая поддержка) (да/нет).
- при наличии услуги «визовая поддержка» обязательно указать город местонахождения консульства страны пребывания, в котором будет оформляться виза, в строгом соответствии с адресом постоянного места жительства (регистрации) гражданина на территории РФ.

3.4. Заказчик обязан получить подтверждение (возможность формирования туристского продукта по заявке Заказчика для заключения договора реализации турпродукта) или отказ (в случае формирования туристского продукта по заявке Заказчика для заключения договора реализации турпродукта) невозможности на свою Заявку по истечении 2-х рабочих дней с ее подачи.

3.5. Заказчик обязан оплатить приобретаемый туристский продукт в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.6. Заказчик обязан довести условия настоящего рамочного договора реализации туристического продукта до каждого туриста, в отношении и от имени которых Заказчик осуществляет заказ туристского продукта (Турист Заказчика). Заказчик обязан произвести аннуляцию тура, в случае отказа Туриста Заказчика от исполнения договора или невозможности совершения Туристом Заказчика поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

3.7. Заказчик обязуется получить из Личного кабинета системы бронирования международного туроператора TEZ TOUR или от Фирмы, в том числе и через электронные средства связи, после полной оплаты тура, все необходимые документы для совершения тура и передать их туристам Заказчика.

3.8. Заказчик обязуется получить от туристов Заказчика согласие на использование их персональных данных, предоставленных Заказчику в объеме, необходимом для исполнения договора реализации турпродукта, которые по решению туристов Заказчика, договоренности сторон и условиям договора между Заказчиком и туристами Заказчика являются общедоступными персональными данными, для последующей их передачи в ГИС ЕИС Электронных путевок и непосредственным исполнителям заказанных туристских услуг (принимаящему туроператору, перевозчику, страховой компании, консульствам страны пребывания, миграционным службам и т.п.) через систему бронирования международного туроператора TEZ TOUR или общедоступные средства связи.

3.9. Заказчик обязуется предоставлять Фирме полную и достоверную информацию о целях приобретения Туристами Заказчика турпродукта указанного в заявке на бронирование, для правильного и своевременного формирования иностранным туроператором турпродукта, отвечающего требованиям Туриста Заказчика. В случае предоставления Фирме неполных или недостоверных данных о целях и программе путешествия или данных туриста Заказчика, всю ответственность перед Туристом Заказчика (потребителем), за неправильно сформированный или предоставленный туроператором турпродукт, в силу неправильного информирования как Туриста Заказчика, так и Фирмы, несет Заказчик, даже если Фирма или туроператор были

названы в договоре с Туристом Заказчика как исполнители и/или фактически вступили в отношения с Туристом Заказчика по предоставлению заказанных Заказчиком услуг.

4. ВЗАИМОРАСЧЕТЫ СТОРОН

4.1. Фирма определяет стоимость туристского продукта на основании цен согласно Прайс-листу, тарифов и спецпредложений, опубликованных в Интернете на сайте иностранного туроператора TEZ TOUR www.tez-tour.com. Все дополнительные услуги, оказанные туристам, но не оговоренные в Приложениях к настоящему Договору или Заявке, не являются предметом настоящего Договора.

Стоимость включенных в турпродукт туристских услуг, фактически оказываемых принимающей стороной в стране пребывания туриста (т.е. за пределами РФ), являющихся предметом Договора, не облагается НДС в соответствии со Статьей 148 Части второй Налогового Кодекса РФ.

Стоимость включенных в турпродукт услуг по международной авиаперевозке облагается НДС по ставке 0 % при условии оформления авиабилета установленного образца в соответствии со Статьей 164 Части второй Налогового Кодекса РФ

Стоимость иных услуг, предоставленных на основании Заявки в составе турпродукта и фактически оказываемых на территории РФ, облагаются НДС по соответствующим ставкам, действующим на дату оказания услуг.

Стоимость туристских услуг, а также суммы штрафов, неустоек выраженные в долларах США или Евро, пересчитываются в рубли РФ по курсу валют, опубликованных на сайте иностранного туроператора TEZ TOUR на день выставления соответствующего Счета.

4.2. Заказчик обязан в течение 3 (трех) банковских дней после Подтверждения (наличие возможности формирования туристского продукта по заявке Заказчика для заключения договора реализации турпродукта) Firmой Заявки оплатить туристский продукт в полном объеме.

В случае подачи Заявки в срок менее трех банковских дней до начала тура или последнего рабочего дня, предшествующего минимальному сроку подачи документов для получение визы в консульскую службу страны пребывания, а также при наличии тайм-лимита по выкупу авиабилетов на регулярные рейсы авиакомпаний, оплата должна быть произведена в течение суток после Подтверждения Заявки.

Оплата считается произведенной в момент поступления денежных средств на счет Фирмы.

4.3. При покупке туристского продукта, в числе услуг которого входит проживание в нестандартном номере отеля (Suite; Villa; Family; De-luxe; Superior; Dublex; Apartament; Connection; Corner room; Studio и т.п.), Заказчик обязан оплатить Фирме 50 (пятьдесят) процентов стоимости турпродукта в течение 2 (двух) дней после получения Firmой Заявки на бронирование данного номера. Остальную сумму Заказчик обязан оплатить в соответствии с п.4.2. настоящего Договора.

В случае, если приобретение проживания в нестандартном номере осуществляется менее чем за 21 календарный день до даты начала оказания отелем услуг по проживанию, то Заказчик обязан оплатить Фирме полную стоимость турпродукта в течение суток после получения Firmой Заявки на бронирование данного номера. В случае не поступления денежных средств в указанный срок, бронирование Firmой услуг по заявке не производится.

4.4. Оплата туристского продукта осуществляется в рублях путем перечисления денежных средств на банковский счет Фирмы согласно выставленному Firmой счету. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств Фирме, производятся за счет Заказчика.

В случае введения новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют (более чем на 1% по сравнению с действующими на момент подтверждения Заявки и (или) выставления Счета на оплату турпродукта), в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты турпродукта, Фирма имеет право произвести перерасчет стоимости туристского продукта с выставлением дополнительного счета на сумму доплаты Заказчиком разницы в стоимости турпродукта. Заказчик, не согласившийся с изменением цены турпродукта, вправе отказаться от подтвержденной Заявки при условии оплаты Фирме фактически понесенных ее расходов по исполнению договора по подтвержденной заявке.

4.5. Заказчик имеет право перечислить на счет Фирмы денежные средства в качестве предоплаты за будущие поставки турпродуктов, из которых будут вычитаться денежные средства, причитающиеся Фирме за туристский продукт. В этом случае, подтверждением возникших правоотношений по реализации туристского продукта является Подтверждение Заявки или Счет на оплату, после чего у сторон возникают соответствующие гражданско-правовые отношения.

Остаток денежных средств, перечисленных Заказчиком на счет будущих поставок турпродуктов, по требованию Заказчика возвращается в течение трех банковских дней после подписания Сторонами акта-сверки взаиморасчетов по приобретенным турпродуктам.

4.6. В случае несвоевременной оплаты турпродукта, согласно п.п. 4.2., 4.3. Настоящего Договора, Фирма имеет право пересмотреть стоимость ранее полученной Заявки Заказчика и потребовать оплату дополнительных топливных, аэропортовых и других сборов, вводимых после получения Заявки, но до момента полной оплаты Заказчиком турпродукта.

4.7. Стороны пришли к соглашению, что на денежные средства Заказчика находящиеся у Фирмы проценты в порядке ст.ст. 317.1 и 395 ГК РФ не начисляются. Если произошла переплата по заявкам, или денежные средства находятся на депозите, либо Фирма обязана произвести возврат сумм по не оказанным услугам и т.п., указанные денежные средства, перечисленные Заказчиком, могут быть зачтены в счет будущих путевок, и, в этом случае, Заказчик обязан сообщить об этом Фирме путем направления дополнительного письменного уведомления. В случае, если Заказчик желает вернуть денежные средства на свой счет, он обязан представить Фирме письменное уведомление об этом, с указанием реквизитов, на которые необходимо перечислить указанные денежные средства. В случае не поступления от Заказчика уведомления о возврате денежных средств, стороны определили считать указанные в настоящем пункте денежные средства предназначенными по распоряжению Заказчика для зачета в счет будущих путевок (услуги, предоставляемые в стране пребывания, международная авиаперевозка). Заказчик является ответственным перед Туристом Заказчика и Firmой за своевременную передачу (возврат) денежных средств причитающегося Туристу Заказчика в случае изменения, аннулирования ранее согласованного турпродукта или возврата сумм по не оказанным услугам с момента информирования Заказчика, путем размещения информации о возврате в личном кабинете Заказчика по каждой заявке.

4.8. Стороны согласны при исполнении настоящего договора применять систему защищенного обмена бухгалтерскими учетными документами (счетами-фактурами, счетами, актами выполненных работ, дополнительными соглашениями к договору, письмами-распоряжениями и пр.) в электронном виде с использованием ЭЦП (электронной цифровой подписи) при наличии у них совместимых технических средств и возможностей для их приема и обработки в соответствии с установленными форматами и Порядком (п. 1 ст. 169 НК РФ и п. 1.4 Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи). Техническая готовность Стороны в применении системы обмена бухгалтерскими учетными документами в электронном виде с

использованием ЭЦП, сообщается другой стороне дополнительно письмом-уведомлением. Применение данного пункта будет возможно после обмена сторонами письмами-уведомлениями.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За несоблюдение условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Если Заказчик, независимо от причин, отказывается от туристского продукта, указанного в Заявке Заказчика в соответствии с п. 2.1, 3.3 настоящего Договора, то он выплачивает неустойку в следующем размере:

Срок до начала тура	Неустойка
Более 14 (четырнадцати) дней	15 USD / 15 Евро с человека (в зависимости от страны пребывания, если не выписаны документы)
От 14 (четырнадцати) до 7 (семи) дней	10 (десять) процентов от стоимости тура
От 6 (шести) до 4 (четырёх) дней	30 (тридцать) процентов от стоимости тура
3 (три) дня и менее	50 (пятьдесят) процентов от стоимости тура

Если это предусмотрено специальными тарифами авиабилетов или специальными условиями туров, в том числе специальным условием бронирования конкретного отеля и/или нестандартного номера в отеле (Suite; Villa; Family; De-luxe; Superior; Dublex; Apartament; Connection; Corner room; Studio и т.п.), то Заказчик обязан возместить и убытки, превышающие неустойку, указанную в таблице п.5.2. Договора. Заказчик уведомлен, что тариф авиабилетов, приобретаемых в составе турпродукта не зависит от авиакомпании и рейса (регулярный, нерегулярный, дополнительный, чартерный) является невозвратным, и не предусматривает изменение даты вылета. При отказе от авиаперевозки приобретенной по невозвратному тарифу, денежные средства за неиспользованный авиабилет не возвращаются с момента приобретения авиабилета.

ВНИМАНИЕ! Если Заказчик отказывается от туристского продукта с выездом туристов с **23.12.2026 по 08.01.2027**, менее чем за 30 дней до начала тура, то Заказчик выплачивает Фирме безусловную неустойку в размере 80% (восемьдесят процентов) от полной стоимости тура. Если же Заказчик отказывается от туристского продукта более чем за 30 дней до начала тура, то Заказчик выплачивает Фирме безусловную неустойку в размере 10% (десяти процентов) от полной стоимости тура.

Заказчик уведомлен, что в ряде предлагаемых Фирмой стран временного пребывания Туристов Заказчика, в средствах временного размещения туристов существуют специальные условия бронирования и оплаты предоставляемых услуг (проживание, питание, дополнительные услуги и др.), предусматривающие приобретение услуг по специальным тарифам, по которым не предусмотрен возврат денежных средств (невозвратный тариф) в случае отказа от забронированных услуг (проживание, питание, дополнительные услуги и др.). Информация об условиях бронирования указанных туристских услуг, предоставляется непосредственно в системе бронирования на сайте в момент выбора указанной услуги, а так же указывается в подтверждении бронирования.

Заказчик уведомлен о том, что неустойка не является фактически понесенными расходами, а всего лишь способом обеспечения исполнения обязательств. Заказчик уведомлен о том, что взыскание с него неустойки является правом, а не обязанностью Фирмы и непосредственным Исполнителем услуги. Неустойка может быть взыскана только в оговоренном объеме независимо от того в чью пользу взыскивается. Фактически понесенными расходами Фирмы признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы, сборы, неустойка и пени, выплачиваемые контрагентам Фирмы при отказе Заказчика или Туриста Заказчика от поездки по любой причине, а также при аннуляции тура по инициативе Фирмы в случаях, указанных в настоящем договоре, при изменении или расторжении настоящего договора.

5.3. За изменение фамилий, внесение изменений в систему бронирования авиакомпаний (переоформление электронного авиабилета), переписку авиабилетов, исправление неточностей в записях по вине Заказчика, совершенные в срок менее 72 часов до вылета, при продаже авиабилета на нерегулярные, дополнительные и чартерные рейсы авиакомпаний, Заказчик выплачивает Фирме неустойку (штраф), в размере эквивалентном 25 (двадцати пяти) долларам США или 25 (двадцати пяти) Евро с человека, в зависимости от маршрута рейса.

На регулярные рейсы Российских и Иностранных авиакомпаний изменение фамилий пассажиров и переписка авиабилетов не предусмотрена. Данные изменения расцениваются как отказ от авиаперевозки с наступлением последствий предусмотренных п.5.2 настоящего Договора. В случае введения неустойки (штрафа) за изменение фамилий, переписку авиабилетов, исправление неточностей на рейсы авиакомпаний информация публикуется Фирмой на сайте в разделе оперативная информация. За внесение изменений в систему бронирования авиакомпаний вне зависимости от причин (добровольный отказ от авиабилетов, переоформление электронного авиабилета, изменение фамилий, переписку авиабилетов, исправление неточностей в записях по вине Заказчика и т.п.) при продаже авиабилета на регулярные рейсы авиакомпаний, помимо штрафов, сборов и удержаний авиакомпании, Заказчик оплачивает Фирме стоимость указанной услуги (сервисный сбор) в размере эквивалентном 25 (двадцати пяти) долларам США или 25 (двадцати пяти) Евро с человека, в зависимости от маршрута рейса за каждый факт внесения изменений.

5.4. В случае не предоставления полных данных на каждого туриста Заказчика, указанных в п.3.3.1. настоящего Договора, при бронировании заявки, Заказчик обязуется предоставить недостающие достоверные данные Фирме в срок не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты вылета туристов Заказчика. В случае не предоставления недостающих данных в срок, указанный в настоящем пункте, Заказчик обязан оплатить безусловную неустойку в размере эквивалентном 25 (двадцати пяти) долларам США или 25 (двадцати пяти) Евро с человека, в зависимости от маршрута рейса, а в случае не предоставления Заказчиком данных Фирме менее 1-го рабочего дня до даты вылета туристов Заказчика, Фирма имеет право аннулировать подтвержденную Заявку, а для Заказчика наступают последствия как за отказ от туристского продукта, в соответствии с п.5.2. настоящего Договора. В этом случае Фирма имеет право отказать в предоставлении услуг туристам Заказчика в связи с отказом Заказчика от туристского продукта, и ответственность перед туристами Заказчика за то, что туристы Заказчика не смогут воспользоваться приобретенным ими туристским продуктом, несет сам Заказчик. В случае предоставления заведомо ложной информации о паспортных данных пассажира (Клиента Заказчика), Заказчик выплачивает безусловную неустойку в размере 150 (сто пятьдесят) Евро с человека за переоформление нового авиабилета.

В случае предоставления недостоверной информации о туристах Заказчика, указанной в п.3.3.1., Заказчик обязуется возместить все убытки Фирмы, возникшие при исполнении подтвержденной заявки Заказчика.

В случае предоставления Заказчиком недостоверной информации о туристах Заказчика, в том числе о наличии у них действительных документов на выезд с территории РФ и въездных виз в страну временного пребывания, а также транзитных стран, и/или иных документов, позволяющих беспрепятственно совершить путешествие, в том числе для пересечения государственной границы РФ по окончании тура, Заказчик обязан оплатить все убытки и расходы Фирмы связанные с отказом государственных органов в пересечении государственной границы и депортации Туриста Заказчика, включая расходы авиакомпании и партнеров Фирмы на предоставление дополнительного проживания и авиаперевозки, а также штрафы

государственных органов налагаемых на авиакомпания и партнеров Фирмы в связи с попыткой Туриста Заказчика незаконно (без надлежаще оформленных документов) пересечь государственную границу. Ответственность за привлечение Туриста Заказчика к административной или уголовной ответственности за пересечение государственной границы РФ, транзитной страны или страны временного пребывания по недействительным документам будут отнесены на счет Заказчика.

В случае неявки Туриста Заказчика (Заявителя на получение въездной визы) на сдачу биометрии в назначенную дату и время, при отсутствии возможности осуществить повторную сдачу биометрии для получения визы в более поздние даты, что влечет невозможность исполнения услуг проданного Заказчику турпродукта, то для Заказчика наступают последствия, предусмотренные п.5.2. настоящего Договора. Осуществление повторной записи (назначение даты и времени) на сдачу биометрии, производится после оплаты Заказчиком Фирме дополнительного сервисного сбора в размере 25 (двадцать пять) Евро. Информация о дате, времени и месте осуществления сдачи биометрии Туристами Заказчика размещается в личном кабинете Заказчика в системе бронирования иностранного туроператора TEZ TOUR и/или высылается письмо на адрес электронной почты Заказчика.

В случае отказа Заказчика от турпродукта, в котором уже оформлена въездная виза в страну пребывания, Заказчик выплачивает Фирме безусловную неустойку (штраф, пеню) в размере 100 (ста) Евро.

Заказчик обязан самостоятельно предоставить в офис Фирмы паспорта и другие документы, необходимые для оформления въездной визы в страну временного пребывания Туристов Заказчика, в соответствии со списком (набором документов) и формой их заполнения указанных на сайте Фирмы или на сайте международного туроператора TEZ TOUR в разделе «Визы» по стране пребывания. Заказчик несет полную финансовую ответственность перед Туристом Заказчика и компенсирует ему за свой счет стоимость турпродукта и все убытки, связанные с несвоевременным предоставлением Фирме, как сотрудниками Заказчика, так и третьими лицами (курьерские и почтовые службы), паспортов и документов Туристов Заказчика, необходимых для оформления въездной визы.

Вся информация о персональных данных туристов, о деталях, событиях и/или изменениях приобретаемого Туристами Заказчика турпродукта, событиях, произошедших с Туристами Заказчика до начала, во время и после окончания путешествия, любая переписка или переговоры работников Фирмы и Заказчика, в той или иной степени связанные с оказанием туристских услуг Туристам Заказчика является конфиденциальной и не подлежит разглашению какой-либо третьей стороне, в том числе Туристам Заказчика. Данная информация может быть передана третьим лицам только по письменному разрешению второй стороны договора или на основании официального запроса государственных органов Российской Федерации, в соответствии с их полномочиями. В случае передачи Заказчиком третьим лицам конфиденциальной информации, указанной в настоящем пункте, Заказчик обязан компенсировать фирме все убытки, связанные с разглашением данной информации, а также выплатить неустойку в размере 40 000 рублей за каждый факт передачи информации.

5.5. В случае неисполнения Фирмой обязательств по туристическому продукту, Фирма возмещает Заказчику полную стоимость не оказанных услуг и прямые убытки, понесенные в этом случае Заказчиком.

5.6. Требование оплатить неустойку, установленную в настоящей Статье, в определенном размере предъявляется Стороной-получателем в специально выставленном счете. Сторона-получатель имеет право не начислять неустойки и не выставлять соответствующий счет, если причины, приведшие к ненадлежащему исполнению Договора виновной Стороной, будут признаны обоснованными.

5.7. Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочка ее выдачи по обстоятельствам, независящим от Фирмы, влечет невозможность исполнения услуг реализованного Заказчику турпродукта. Любые фактические расходы, понесенные Фирмой, Заказчиком и туристом в отношении которого Заказчик заключает договор, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы, в том числе выезд на собеседование в консульство, производятся за счет туриста в отношении которого Заказчик заключает договор.

В случае если услуга по оформлению въездной визы не заказывалась и не оплачивалась Заказчиком (т.е. получение визы являлось обязанностью Заказчика или туриста Заказчика), и в этом случае туристам Заказчика отказано в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, либо произошла просрочка в ее выдачи по обстоятельствам, независящим от Фирмы, что влечет невозможность исполнения услуг проданного Заказчику турпродукта, то для Заказчика наступают последствия, предусмотренные п.5.2. настоящего Договора.

5.8. Заказчик, не исполнивший обязательства п. 3.6. настоящего Договора, а также предоставивший недостоверную информацию о Туроператоре, указанной в реквизитах сторон, несет полностью материальную ответственность перед Туристом Заказчика и Фирмой за возникшие у последних убытки, связанные с ненадлежащим исполнением своих обязательств по настоящему договору.

5.9. Заказчик несет ответственность за правильное и своевременное информирование Туриста Заказчика о согласованном с Фирмой туристском продукте, который указывается в Подтверждении Фирмы и предоставляется Туристу Заказчика Фирмой по заключенному договору. Заказчик не имеет право указывать в договоре с Туристом Заказчика, услуги не согласованные с Фирмой, оказываемые Заказчиком самостоятельно и/или с привлечением третьих лиц и/или иных Туроператоров. Номером договора заключенного с Заказчиком (туристом Заказчика) является номер заявки, присвоенный в системе бронирования туроператора (Фирмы). На услуги, оказываемые Заказчиком самостоятельно и/или с привлечением третьих лиц и/или иных Туроператоров, Заказчик обязан составить отдельный договор с обязательным указанием реквизитов исполнителя услуг. Заказчик, не исполнивший обязательства указанные в настоящем пункте, несет полностью материальную ответственность перед Туристом Заказчика и Фирмой за оказание всех услуг и возникшие у последних убытки, связанные с ненадлежащим исполнением своих обязательств по настоящему договору.

5.10. Фирма освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору и/или по заявкам, согласованным с Заказчиком, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора или получения Заявки на бронирование, которые стороны не могли не предвидеть, ни предотвратить, а именно: наводнения, землетрясения, ураганы и другие стихийные бедствия, войны, военное положение или состояние гражданской войны, революции, восстания, гражданские беспорядки, забастовки, акты государственной власти, закрытие границ, ограничение воздушного сообщения, карантинные ограничения, режимы самоизоляции, делающие невозможным или существенно затрудняющие исполнение настоящего Договора. В случаях наступления обстоятельств, указанных в настоящем пункте Договора, срок выполнения Фирмой обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия. Если наступившие обстоятельства, указанные в настоящем Договоре и их последствия продолжают действовать более двух месяцев подряд, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора.

6.ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА.

6.1. При реализации туристского продукта в области международного туризма, Заказчик обязуется в обязательном порядке уведомить каждого туриста в отношении которого Заказчик заключает договор о нижеследующем:

6.1.1. Заказчик и туристы Заказчика уведомлены, что при приобретении турпродукта, в котором в качестве номера проживания, согласно прайс-листа Фирмы используются обозначения Standart, St., ROH или не указан тип номера вне зависимости от количества проживающих в номере человек (туристов) предоставляется для проживания однокомнатный стандартный номер (Standart). Площадь номера, включая санузел и балкон, указывается в каталоге принимающего туроператора или Фирмы (на момент издания такого каталога), а также на сайте Фирмы. Все остальные нестандартные номера продаются только на основании описания для каждого конкретного отеля, согласно спецификации и Номенклатуре предоставляемой Фирмой в каталоге принимающего туроператора или Фирмы, а также на сайте Фирмы. Любая информация о номере отеля, полученная из других источников, включая совпадение в названии нестандартного номера, не является объективной информацией о предоставляемом Фирмой турпродукте и не является составной частью заключаемого договора на реализацию турпродукта туристу Заказчика.

Если иное не предусмотрено дополнительными условиями продаваемого турпродукта, лицам, получающим услуги, не гарантируется и не является составной частью договора на реализацию турпродукта, их вселение в номера отеля (гостиницы) немедленно по их прибытию в отель, а также их выселение из номеров отеля непосредственно перед убытием из отеля. Данное условие договора связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно, и применяется с целью минимизации финансовых затрат Заказчика по оплате стоимости проживания в отеле. Согласно общепринятой международной практике, ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12 ч. 00 мин местного времени (в некоторых странах час вселения туристов в отель может отличаться и варьироваться в период с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени). Заказчик и туристы Заказчика уведомлены, что в прайс-листах Фирмы указывается количество ночей проживания, приобретаемых в составе общего пакета услуг, с 12 ч. 00 мин дня начала тура до 12 ч. 00 мин дня окончания тура. Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

Заказчик и Туристы Заказчика уведомлены, что в месте расположения отеля городские службы или службы муниципального управления места временного пребывания туристов, могут проводить строительные работы, связанные с ремонтом городских коммуникаций, прилегающей к отелю территории и другие аварийно-строительные работы, без какого-либо уведомления Фирмы и/или Туроператора. Фирма и Туроператор не несут ответственности перед Заказчиком и Туристами Заказчика за действия третьих лиц и возможные неудобства связанные с работой строительной техники, перебои в подаче воды, электроэнергии, в связи с проведением указанных работ, особенностью прокладки существующих городских или муниципальных коммуникаций из-за рельефа местности, климатических условий или экологических стандартов принятых для данного региона.

6.1.2. При реализации турпродукта по прайс-листам Фирмы используются международные термины и буквенные сокращения обозначающие следующие понятия: **RO** – размещение без питания; **BB** - только завтрак; **HB** - полупансион - завтрак и ужин (по меню или шведский стол), бесплатные: чай, кофе, вода на завтрак; **HB+** - полупансион - завтрак и ужин (по меню или шведский стол), плюс алкогольные и безалкогольные напитки местного производства во время приёма пищи; **FB** - полный пансион - завтрак, обед и ужин (по меню или шведский стол); **FB+ (EFB)** - полный пансион - завтрак, обед и ужин (по меню или шведский стол), плюс напитки (в ряде отелей пиво и вино) во время приема пищи; **AI - All inclusive** - все включено: полный пансион, алкогольные и безалкогольные напитки местного производства; **UAI (Ultra All inclusive) = SAI (Superior All inclusive) = SAIVIPS (Superior All Inclusive VIP Service) = NWI (New Wave Inclusive) = MAI (Mega All inclusive) = AEAI (All exclusive All inclusive) = DLAI (Deluxe All Inclusive) = MSAI (Maximum System All Inclusive) = VIPAI (VIP CLASS All inclusive)** - это All inclusive, плюс импортные спиртные напитки и дополнительные услуги по усмотрению администрации; **HCAI – High class all Inclusive**: все бесплатно кроме: магазинов, телефона, врача, парикмахерской, некоторых водных видов спорта и подводного плавания; информация об иных типах питания указывается на сайте Фирмы или в подтверждении бронирования; **DBL (2 B3P)** - стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых; **SGL (1 B3P)** - стандартный номер при размещении 1 взрослого; **DBL+EX.BED (3 B3P)** - стандартный двухместный номер для размещения 3 взрослых (один взрослый размещается на доп. кровати); **SGL+CHD (1 B3P + 1 PEБ)** - стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 1 ребенка; **SGL+2CHD (1 B3P + 2 PEБ)** - стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 2 детей (один из детей размещается на доп. кровати); **DBL+CHD (2 B3P + 1 PEБ)** - стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 1 ребенка (ребенок размещается на доп. кровати); **DBL+2CHD (2 B3P + 2 PEБ)** - стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 2 детей (дети размещаются на дополнительной кровати); **Доп. кровать – дополнительное спальное место. В стандартном или однокомнатном номере предоставляется только ОДНА доп. кровать. В некоторых отелях из-за дизайна или площади номера, дополнительная кровать не предоставляется, а также в определенных отелях оплата дополнительной кровати осуществляется только туристами Заказчика в стране временного пребывания непосредственно администрации отеля — информация об этих особенностях указана в оперативной информации на сайте Фирмы по каждому такому отелю.** Предоставление Новогоднего (31 декабря), Рождественского ужина (24 декабря, 6 января) или ужин в день празднования Китайского Нового года представляет собой увеличенное по времени предоставление ужина с расширенным ассортиментом блюд, а также предусмотренная администрацией отеля программы развлечений (информация вывешивается в отеле за сутки). В случае, если стоимость дополнительного обслуживания в Новогодние или Рождественские ночи, является обязательным при бронировании отеля, то в случае не посещения ужина или развлекательной программы по любым обстоятельствам, включая предварительное уведомление администрации отеля или Фирмы, оплаченные денежные средства за данные услуги не возвращаются, стоимость не пересчитывается.

6.1.3. При реализации турпродукта по специальным предложениям «TEZ EXPRESS» Фирма предоставляет в заранее оговоренные даты, проживание в отеле с заявленной в специальном предложении категории, без права выбора Заказчиком или Туристом заказчика конкретного отеля в этой категории, расположенного в регионе, заранее оговоренного в специальном предложении аэропорта прилета (вылета) Туристов Заказчика в стране временного пребывания, по указанной в специальном предложении цене, который будет предоставлен в день вылета, как «горящая» путевка.

При реализации турпродукта по специальным предложениям «TEZ VARIANT» Фирма предоставляет в заранее оговоренные даты, по указанной в специальном предложении цене, проживание в отеле из заявленного в специальном предложении перечня отелей, без права выбора Заказчиком или Туристом Заказчика конкретного отеля в стране временного пребывания из перечисленных в специальном предложении, который будет предоставлен в день вылета, как «горящая» путевка.

6.1.4. Для всех заявок, забронированных в соответствии условиями «EARLY BOOKING» действует специальный порядок оплаты и внесения изменений в заявку. Оплата производится в течении 5 рабочих дней с момента подтверждения, в

противном случае оплата производится по текущим суточным ценам. Любые изменения в заявку (фамилии, даты, количества человек и т.д.) после окончания действия условий бронирования «EARLY BOOKING» не допускаются. Количество мест по условиям бронирования «EARLY BOOKING» ограничено.

6.1.5. Заказчик и туристы Заказчика уведомлены, что, в соответствии с Конвенцией об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок от 12.10.1929 (Варшавская конвенция), действующим законодательством РФ, только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому Турист Заказчика уведомлен, что обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям предъявляемыми авиаперевозчиком, экипажем воздушного судна, служб безопасности авиакомпании и аэропорта при совершении международной воздушной перевозки. Все ограничения по перевозке запрещенных вещей или требующих специального условия перевозки указаны в бланке авиабилета.

Электронный авиабилет (e-ticket) представляет собой документ, содержащий информацию о воздушной перевозке пассажира и багажа и используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа. Правила предусмотренные настоящим пунктом и разделом 6 настоящего договора распространяются на договор воздушной перевозки, оформленный электронным авиабилетом без каких-либо исключений и ограничений. Заказчики и туристы заказчика уведомлены о том, что электронный авиабилет необходимо сохранять до, во время и после совершения авиаперелета для последующего предоставления по месту требования.

Перевозчик, выдающий билет для перевозки по воздушным линиям другого перевозчика, действует в качестве агента последнего. Любое исключение или ограничение ответственности перевозчика распространяется на агентов, служащих или представителей перевозчика и любое лицо, воздушное судно которого используется для перевозки перевозчиком и агентами, служащими или представителями этого лица. Зарегистрированный багаж выдается предъявителю багажной бирки. В случае повреждения багажа при международной перевозке извещение должно быть предъявлено перевозчику в письменной форме немедленно по обнаружении повреждения, но не позднее 7 дней со дня получения багажа. В случае просрочки в доставке извещение должно быть предъявлено не позднее 21 дня со дня выдачи багажа. Тариф за перевозку, выполняемую по договору воздушной перевозки, может быть изменен до начала перевозки. Перевозчик может отказать в перевозке, если положенный тариф не был уплачен. Перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью договора воздушной перевозки. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Пассажир должен соблюдать требования государственных органов, касающиеся передвижений, предъявлять въездные, выездные и другие необходимые документы и прибыть в аэропорт ко времени, назначенному перевозчиком, а если это время не установлено, то к сроку, достаточному для завершения предполетных формальностей. Никто из агентов, служащих или представителей перевозчика не вправе изменять или отменять положения договора воздушной перевозки пассажира и багажа.

При приобретении турпродукта, в котором включена авиаперевозка, вне зависимости от предлагаемой авиакомпании, является международной. Авиабилеты, приобретаемые в составе турпродукта, являются невозвратными вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки. Турист Заказчика, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки, в том числе выдержки из условий договора воздушной перевозки, изложенные в данном пункте.

Внимание: При осуществлении бронирования переключать рейсы разных авиакомпаний (бронировать авиабилеты на рейсы разных авиакомпаний или на не совместимые рейсы) категорически запрещено!

Турист Заказчика и Заказчик обязуются за сутки до вылета уточнить время и аэропорт вылета самолета у Фирмы, а за 12 часов до вылета — в справочной аэропорта вылета. Время и аэропорт вылета самолета, указанные в подтверждении Фирмы, согласно заявленному авиаперевозчиком расписанию на момент выставления подтверждения (возможность формирования туристского продукта по заявке Заказчика для заключения договора реализации турпродукта), не являются составной частью заключаемого договора и не могут быть существенными его условиями при реализации турпродукта. Время вылета самолета, указанное в бланке авиабилета, также не является существенным условием договора реализации турпродукта или договора воздушной перевозки пассажира.

При невозможности предоставления авиаперевозки по вине пассажира (Туриста Заказчика), т.е. несвоевременное прибытие пассажира в аэропорт начала авиаперевозки, указанного в авиабилете, перевозчик имеет право отказать пассажиру в предоставлении последующей авиаперевозки в более позднее время на всех участках маршрута, указанных в выписанном авиабилете. Авиабилет считается недействительным для перевозки, если не использован первый полетный сегмент по выписанному маршруту. Если пассажир желает получить перевозку из другого пункта вылета, указанного в авиабилете, билет должен быть переоформлен на новый маршрут по правилам применяемого тарифа. Уведомление пассажиром перевозчика в аэропорту о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки необходимо совершить не позднее чем через 2 часа после вылета рейса, на который пассажир опоздал, и до окончания регистрации пассажиров на следующий рейс по маршруту перевозки при условии, что время от вылета рейса, на который пассажир опоздал, до вылета рейса на следующем участке маршрута перевозки составляет не менее чем 24 часа и условия перевозки на следующих участках маршрута перевозки не изменяются, бронирование на последующих участках маршрута перевозки не аннулируется. Возврат стоимости неиспользованной авиаперевозки осуществляется на основании тарифа приобретения авиабилета.

В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира (Туриста Заказчика) или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, пассажир (Турист Заказчика) обязан уведомить об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

В соответствии с международными правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и их грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик; надлежащим доказательством факта заключения договора между туристом Заказчика и авиакомпанией является авиабилет. В связи с этим все заявления, претензии, иски туриста Заказчика, связанные собственными с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются туристом Заказчика непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услуги по авиаперевозке. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в авиакомпанию.

В случае осуществления перевозки водными видами транспорта или малой авиацией (гидросамолет) из международного аэропорта прибытия пассажиров до места временного проживания Туристов Заказчика и/или обратно, Фирма не несет ответственности, не возвращает стоимость услуги, не компенсирует убытки и не возмещает моральный вред за невозможность осуществления перевозки, вызванной обстоятельствами непреодолимой силы (неблагоприятными погодными

условиями), и обязательным соблюдением правил безопасности предоставления услуги (передвижения на водном или воздушном транспорте). Услуга предоставляется по окончании действия обстоятельств непреодолимой силы, при погоде, позволяющей осуществление безопасной перевозки.

6.1.6. Заказчик обязуется включать в договор с туристом сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной или неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь) в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

Заказчик обязуется разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Заказчик и Туристы Заказчика уведомлены, что, в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис, выдаваемый Фирмой, является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов связанных с предоставлением медицинской помощи между страховой компанией и Туристом Заказчика выезжающим за рубеж. Все условия страхования указаны в получаемом Туристом Заказчика полисе. Турист Заказчика обязан до подписания договора 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. В случае, наличия медицинских противопоказаний для совершения путешествия, о которых не было сообщено Туристом Заказчика в письменном виде при приобретении турпродукта, все убытки и расходы Фирмы, связанные с невозможностью исполнения договора и предоставлением медицинской помощи туристу Заказчика, в т.ч. совершением транспортными компаниями незапланированного изменения маршрута предоставления перевозки и/или вынужденного перерыва в предоставлении перевозки, будут относиться на счет Заказчика и/или туриста Заказчика.

Убытки и другой любой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Туриста Заказчика, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией обязательств по заключенному с Туристом Заказчика договору страхования, в соответствии с действующим законодательством РФ ответственность в этом случае несет страховая компания; доказательством факта заключения договора между Туристом Заказчика и страховой компанией является страховой полис, переданный Фирмой Заказчику или Туристу Заказчика. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Туриста Заказчика, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Застрахованным (Туристом Заказчика) непосредственно в страховую компанию, полис которой был выдан Туристу Заказчика. Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристом Заказчика расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом страховой компании и неуклонное следование ее указаниям (средства связи со страховой компанией указаны в страховом полисе). Следует иметь в виду, что такое уведомление, как правило, происходит по телефону, поэтому если застрахованный (Турист Заказчика) находится в отеле и звонит из номера, то отель выставит счет за услуги международной телефонной связи, который обязана, будет оплатить страховая компания.

Полный текст условий страхования по каждой конкретной стране временного пребывания туристов размещен на сайте Фирмы или на сайте международного туроператора TEZ TOUR.

При оформлении страховки в случае невозможности совершения путешествия или преждевременного его прерывания (страховка от невыезда), действие договора страхования наступает в момент принятия Фирмой от Заказчика заявки на бронирование турпродукта для своих туристов. Отказаться от страховки от невыезда, возможно только в момент бронирования турпродукта. Любой отказ от страховки после получения заявки невозможен, т.к. услуга по приобретению данного страхового полиса исполнена и подлежит оплате в полном объеме. Стоимость услуги по приобретению страхового полиса от невыезда туристов Заказчика не взимается только в случае если Фирма отказала в предоставлении турпродукта (не подтвердила присланную Заказчиком Заявку), а Заказчик не пожелал приобрести альтернативный турпродукт.

В случае, если в состав сформированного Туроператором турпродукта не включено страхование на случай невозможности совершения путешествия или преждевременного его прерывания (страховка от невыезда), то Заказчик имеет право застраховать Туристов Заказчика по данному страховому полису (заказать дополнительную услугу к сформированному турпродукту) не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты начала путешествия, в случае если бронирование было произведено заблаговременно (более одного календарного месяца до даты начала путешествия), то страхование можно осуществить не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вылета. При бронировании услуги позже указанных сроков, Фирма данные услуги не подтверждает и не производит бронирование, в т.ч. если данная услуга оплачена Заказчиком вместе с основным турпродуктом.

6.2. Заказчик, не предоставивший информацию указанную в п. 6.1. настоящего договора, несет полностью материальную ответственность перед Туристом Заказчика и Фирмой за возникшие у последних убытки, связанные с ненадлежащим исполнением своих обязательств по настоящему договору.

7. ПРАВИЛА ВЪЕЗДА. ОФОРМЛЕНИЕ ВЪЕЗДНОЙ ВИЗЫ.

7.1. Настоящий раздел договора регламентирует взаимоотношения Заказчика и Фирмы по доведению информации до Туристов Заказчика о правилах въезда в страну временного пребывания, правилах и сроках оформления полного комплекта документов, необходимых для своевременного получения въездной визы для граждан РФ, имеющих общегражданский заграничный паспорт. Информирование во всех случаях, указанных в 7 (седьмом) разделе Договора производится согласно оперативной информации на сайте Фирмы в сети интернет или в письменном ответе на письменный запрос Заказчика.

7.2. Заказчик считается предупрежденным Фирмой и обязуется предупредить и проинформировать своих Туристов о том, что граждане РФ, имеющие специальные или служебные паспорта, обязаны сами проконсультироваться по правилам выезда из России и въезда в страну пребывания по туристкой путевке в организации, выдавшей такой паспорт. Граждане других стран обязаны сами проверить свои документы и получить необходимые справки и документы в представительствах своих стран на территории РФ, что бы совершить пересечение, как государственной границы РФ, так и страны пребывания,

поскольку данные взаимоотношения только в юрисдикции двух стран, имеющих подобные отношения, которые могут быть изменены без уведомления об этом какой-либо третьей стороны.

Условия оформления въездной визы указанные в седьмом разделе настоящего Договора, не распространяются на иностранных граждан и граждан со служебными паспортами. Оформление виз для этой категории лиц является обязанностью Заказчика, а также не может входить в перечень услуг, входящий в турпродукты, реализуемые Заказчику, даже если таковые отражены в Заявке Заказчика и в подтверждении Фирмы.

7.3. Заказчик обязуется на основании информации, указанной в оперативной информации, опубликованной на сайте Фирмы или на сайте международного туроператора TEZ TOUR о визовом режиме стран, на территории которых предоставляются туристские услуги, информировать каждого Туриста Заказчика о порядке и сроках оформления въездных виз для граждан РФ. В случае если в результате неправильного информирования у Туристов Заказчика возникли проблемы, что повлекло возникновение у них каких-либо расходов, убытков, морального вреда, то все эти расходы относятся на счет Заказчика.

Заказчик считается предупрежденным Фирмой и обязуется предупредить и проинформировать своих Туристов, что оформление въездной визы в страну временного пребывания осуществляется Фирмой исходя из дат оказания туристских услуг по проживанию или перелету, приобретаемых у Фирмы. Консульство страны временного пребывания Туриста на свое усмотрение осуществляет открытие виз с указанием срока пребывания для каждого туриста Заказчика. Срок действия полученной визы может отличаться от запрашиваемого срока. После сдачи Фирмой документов в Консульство страны временного пребывания туристов, получение обратно паспорта туриста Заказчика раньше окончания процедуры рассмотрения документов Консульством невозможно. Фирма или Туроператор не несет ответственности за действия посольств (консульств) иностранных государств, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке выдачи) въездных виз.

Фирма не производит оформление въездной визы под услуги приобретенные Заказчиком или Туристом Заказчика у сторонних организаций, в том числе при приобретении услуг непосредственно в средствах размещения в стране временного пребывания Туристов Заказчика или перевозчиков. В этом случае, а также при желании самостоятельного обращения в Консульство страны временного пребывания или Визовый центр Заказчиком или Туристом Заказчика для получения въездной визы, Фирма предоставляет необходимые документы для самостоятельного оформления Заказчиком или Туристом Заказчика въездных виз в страну временного пребывания туристов.

7.4. Заказчик обязуется предоставить **полный комплект документов** (ОЗП, анкеты, фотографии, доверенности, справки с места работы, наличия валюты, свидетельства о рождении и т.п.), необходимых для своевременного получения туристской въездной визы. Документы на оформление визы принимаются только после получения полной оплаты за туристский продукт. В случае, если Заказчик не предоставит в указанный срок полный комплект документов, Фирма не берет на себя обязательства по обработке и сдаче документов в течение текущего/следующего дня в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у Заказчика проблем с получением въездных виз Туристов Заказчика.

В случае, если представленные Заказчиком или Туристом Заказчика ненадлежащим образом оформленные и/или заверенные документы (анкеты, копии ОЗП и др.), необходимые для сдачи полного комплекта и выявленные в процессе подготовки документов для оформления визы (при более тщательном рассмотрении документов), при наличии возможности, Фирмой будет предложена дополнительная услуга «переоформление документов на визу» стоимостью 25 (двадцать пять) Евро с человека. В случае не поступления заявки и оплаты на данную услугу, или самостоятельном исправлении Заказчиком ненадлежащим образом оформленных представленных документов, Фирма не берет на себя обязательства по сдаче документов в ненадлежащем виде в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у Заказчика проблем с получением въездных виз Туристов Заказчика.

7.5. Любое представление Заказчиком Фирме разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не представленных в основном комплекте документов, но входящих и необходимых для полного комплекта документов, автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов на следующий рабочий день после получения Фирмой последнего, недостающего документа для полного комплекта, но по правилам Раздела 7 настоящего Договора.

7.6. Фирма обязуется незамедлительно информировать Заказчика в оперативной информации о существенных изменениях срока подачи документов Фирме, на основании указаний консульского отдела посольства страны пребывания, из-за увеличения объема подачи документов в консульский отдел страны пребывания, выходных или праздничных дней как в стране пребывания так и России.

7.7. В случае несвоевременного предоставления Заказчиком Фирме документов на оформление въездных виз, Фирма производит аннуляцию тура(-ов) с наступлением для Заказчика штрафных санкций как за отказ от туристского продукта согласно п. 5.2. настоящего Договора.

Заказчик и Туристы Заказчика уведомлены, что в случае предоставления Заказчиком Фирме заграничного паспорта туриста или иного оригинала документа, необходимого для оформления въездной визы в страну временного пребывания, имеющего внешние дефекты, повреждения или загрязнения, Генеральное консульство страны временного пребывания вправе не принять документы на рассмотрение по причине ненадлежащего их состояния. В случае отказа в рассмотрении запроса на получение визы со стороны Генерального консульства страны временного пребывания туристов, это событие является причиной неисполнения договора по вине Заказчика и Фирма производит аннуляцию тура(-ов) с наступлением для Заказчика штрафных санкций как за отказ от туристского продукта согласно п. 5.2. настоящего Договора.

7.8. В случае отказа Заказчика от уже оформленной визы Туриста Заказчика или в момент рассмотрения документов консульством страны временного пребывания, Фирма удерживает полностью сумму за оформление документов, подачу их в консульский отдел и консульский сбор, т.к. данная услуга на момент ее аннуляции полностью выполнена.

Ответственность за нарушение Заказчиком условий использования въездной визы страны пребывания Туристов Заказчика и все расходы (штрафы, неустойки, и т.п.) связанные с использованием оформленной въездной визы, а также ответственность за привлечение Туриста Заказчика к административной или уголовной ответственности за пересечение государственной границы страны пребывания по полученной в консульстве визе будут отнесены на счет Заказчика.

7.9. В случае, если при оформлении въездной визы миграционная служба, служба безопасности и иные государственные органы страны временного пребывания потребуют предоставления дополнительных гарантий со стороны Туроператора и Фирмы за действия клиентов Заказчика, в том числе с целью недопущения незаконной миграции Клиентов Заказчика, Фирма имеет право потребовать от Заказчика предоставления соответствующих гарантий (депозита) в денежном эквиваленте. В случае нарушения Клиентами Заказчика миграционных правил страны временного пребывания сумма внесенная в качестве гарантии (депозита) будет удержана Фирмой в полном объеме.

В случае отказа Заказчика или Туристов Заказчика от предоставления депозита, Фирма имеет право аннулировать Заявку, а для Заказчика наступают последствия как за отказ от туристского продукта, в соответствии с п. 5.2. настоящего Договора. В этом случае Фирма имеет право отказать в предоставлении услуг туристам Заказчика, что приравнивается к отказу Заказчика от туристского продукта с соответствующими последствиями, и ответственность перед туристами Заказчика за то, что туристы Заказчика не смогут воспользоваться приобретенным ими туристским продуктом, несет сам Заказчик. Заказчик обязан довести данную информацию до каждого Туриста заказчика при оформлении договора на туристское обслуживание.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. В случае если денежные средства не поступят на счет Фирмы в сроки, предусмотренные в абз.1 п. 4.2. настоящего Договора, Фирма, без уведомления Заказчика в момент обнаружения неоплаты имеет право аннулировать Заявку, а для Заказчика наступают последствия как за отказ от туристского продукта, в соответствии с п. 5.2. настоящего Договора. В этом случае Фирма имеет право отказать в предоставлении услуг туристам Заказчика в связи с отказом Заказчика от туристского продукта, и ответственность перед туристами Заказчика за то, что туристы Заказчика не смогут воспользоваться приобретенным ими туристским продуктом, несет сам Заказчик. При повторной подаче (восстановлении) аннулированной Заявки по данному пункту, Заявка рассматривается как новая согласно п.2.2. настоящего Договора.

8.2. В случае, если денежные средства по оплате всех сформированных, подтвержденных турпродуктов Заказчику не поступят на счет Фирмы в установленный Договором срок, Фирма, в качестве меры по обеспечению исполнения обязательств имеет право применить к Заказчику удержание документов, подтверждающих право на получение туристских услуг, на туристов Заказчика по всем турпродуктам (полностью или частично оплаченным), до полного выполнения обязательств Заказчиком по оплате турпродуктов и неустоек. В этом случае ответственность перед туристами Заказчика за то, что они не смогут воспользоваться приобретенными туристскими услугами, несет Заказчик. Если денежные средства не поступят Фирме до окончания банковского дня (окончание операций по зачислению денежных средств на счет Фирмы в банке Фирмы) накануне дня вылета туристов, то Заказчик считается отказавшимся от турпродукта по Заявке (Заявкам) с наступлением для него последствий в соответствии с п. 5.2. настоящего Договора.

8.3. Изменение Заказчиком фамилии(й) и/или количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, отеля или сроков проживания в Заявке, является отказом Заказчика от реализованного туристского продукта, а изменение оформляется новой Заявкой. В этом случае для Заказчика наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

8.4. Фирма не несет ответственности по проблемам, возникающим у туриста Заказчика при прохождении, таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта клиента, запрета на выезд, либо отсутствием записи о членах семьи в паспорт, отсутствием или неправильным оформлением разрешений или доверенностей на несовершеннолетних детей, либо при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых для оформления и организации туристической поездки.

8.5. Фирма не несет ответственности за изменение времени вылета самолета, задержку вылетов и прилетов, замену типа самолета, отмену рейсов, изменения аэропорта вылета/прилета, за доставку и сохранность багажа Туристов Заказчика, а также при возникновении проблем, трудностей и последствий, возникающих у Туриста Заказчика, при утере или краже вещей, загранпаспорта, и других документов Туриста Заказчика.

8.6. Фирма в процессе оказания услуг имеет право заменить отель, указанный в Подтверждении Заявки или Счете на оплату на отель аналогичной, либо более высокой категории (класса отеля). Положение данного пункта должно быть в обязательном порядке доведено Заказчиком в письменном виде до каждого туриста Заказчика. Заказчик, не исполнивший обязательства указанные в настоящем пункте, несет полностью материальную ответственность перед Туристом Заказчика и Фирмой за возникшие у последних убытки, связанные с ненадлежащим исполнением своих обязательств по настоящему договору.

8.7. Заказчик несет ответственность за сохранение конфиденциальности своих учетных данных (логина и пароля к системе бронирования иностранного туроператора TEZ TOUR), предоставленных ему иностранным туроператором TEZ TOUR. Фирма не несет ответственность за любой убыток или ущерб, возникший в результате любого несанкционированного доступа или использования логина пользователя и пароля Заказчика.

9. ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Настоящим Договором не предусмотрен претензионный порядок разрешения споров между Сторонами.

9.2. При возникновении претензии со стороны туристов Заказчика к качеству туристского продукта, Турист Заказчика обязан сообщить об этом Фирме через гида. При невозможности разрешить проблему на месте гид составляет протокол, заверенный гидом и Фирмой, который служит основанием для получения компенсации от отеля или виновного лица.

9.3. Претензии по качеству турпродукта от туристов Заказчика принимаются Фирмой в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания тура в письменном виде с указанием реквизитов туриста Заказчика подающего заявление, заключенного договора, заявки, ваучера и иных полных данных необходимых для исполнения требования туриста Заказчика с приложением всех документов и доказательств, подтверждающих не предоставление или некачественное предоставление туристских услуг.

9.4. В случаях неисполнения обязательств по оказанию туристам Заказчика услуг, входящих в турпродукт по настоящему Договору, при наличии оснований для уплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Заказчик (Турист Заказчика) вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате страхового возмещения непосредственно страховщику - организации, предоставившей финансовое обеспечение и указанной в заявлении Заказчика (Приложение 1 к настоящему Договору).

9.5. Письменное требование Заказчика (туриста Заказчика) об уплате страхового возмещения по договору страхования ответственности должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения.

9.6. Основанием для выплаты страхового возмещения является факт причинения Заказчику (туристу Заказчика) реального ущерба по причине неисполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на плату услуг по перевозке и (или) размещению по договору реализации туристского продукта.

9.7. Для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует резервный фонд в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона. Порядок и условия финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда определяются Правительством Российской Федерации. Размер выплаты из резервного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам в соответствии с Федеральным законом. Средства резервного фонда

предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации.

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями Федерального закона. Фонд персональной ответственности Туроператора формируется за счет ежегодного взноса Туроператора в сфере выездного туризма.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания и присвоения номера Фирмой Заявления Заказчика и действует с 01 февраля 2026 года по 31 января 2027 года. В случае заключения договора после 01 февраля 2026 года срок его действия начинается с даты подписания. Настоящий договор не предусматривает пролонгирование после окончания его действия.

10.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору вступают в силу с момента размещения Фирмой текста изменений на сайте Фирмы. В случае, если одна из сторон пожелает расторгнуть действующий договор, она обязана уведомить об этом другую сторону не менее чем за 14 календарных дней до даты расторжения.

10.3. В случае изменения банковских и/или почтовых реквизитов, назначения на должность (освобождения от должности) исполнительных органов (генерального директора, директора и т.п.) Заказчик незамедлительно обязуется уведомить Фирму в течение 5-ти рабочих дней с момента соответствующих изменений.

10.4. Во всем том, что не урегулировано настоящим Договором Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.5. Все споры между сторонами по настоящему Договору решаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия передаются на рассмотрение в Арбитражный суд г.Москвы.

10.6. Факт установления обязанности Страховщика по возмещению реального ущерба Заказчику (туристу Заказчика), возникает после вступления в законную силу решения суда по установлению факта нарушения прав туриста Заказчика, в случае отказа Фирмы от исполнения данного судебного решения.

10.7. Заказчик обязуется в обязательном порядке включить в договор, заключаемый с Туристом Заказчика условие, что в соответствии со ст. 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ ответственность перед туристом за предоставленный турпродукт несет Туроператор. Туроператор является членом Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ», к которой турист имеет право обратиться за предоставлением помощи по возврату в РФ, в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Все споры по предоставленному турпродукту будут решаться путем переговоров, а при невозможности достижения согласия передаются на рассмотрение в судебные органы по месту нахождения туроператора.

10.8. В случае, если Заказчик является Индивидуальным предпринимателем без образования юридического лица, то подписывая договор, Заказчик дает свое согласие на использование Фирмой его персональных данных, указанных в реквизитах договора, для исполнения договора. Заказчик определяет, в соответствии с терминами Федерального Закона «О персональных данных» 152-ФЗ, переданные персональные данные, как общедоступные. Данная информация о персональных данных будет использована Фирмой при создании бухгалтерских и иных документов, необходимых для реализации настоящего договора, и будет передаваться всеми существующими способами по средствам общедоступных электронных и иных средств связи, включая почту России и сеть Интернет. Уничтожение или обезличивание полученных данных будет произведено по истечении пяти лет после окончания действия договора.

В случае, если заказчик является Индивидуальным предпринимателем без образования юридического лица, то он дает свое согласие на использование Фирмой и туроператором его персональных данных, необходимых для внесения их в ГИС ЕИС Электронных путевок при исполнении договора. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица самостоятельно вносит в систему бронирования свои персональные данные, необходимые для исполнения договора, подтверждая свое согласие. Обращаем внимание, что ГИС ЕИС Электронных путевок в своей работе будет использовать открытые данные из иных существующих государственных регистрационных баз данных (сравнивать данные), в связи с чем уведомляем, что неправильное внесение данных (несоответствие данным в государственных базах) является основанием для отказа от регистрации договора реализации туристского продукта в ГИС ЕИС Электронных путевок.