

ИП Кирюхин Станислав Борисович
ИНН 744701595608 / ОГРНИП 304744711300164

Приказ № 100

Об утверждении оферты (договора) реализации туристского продукта

г. Челябинск

01 сентября 2020 года

В целях оптимизации договорной работы

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Оферту (договор) реализации туристского продукта, предметом которого является подбор и реализация туристских продуктов, сформированных Туроператорами, изложенный в Приложении № 1 к настоящему Приказу, и разместить его текст в сети Интернет на сайте WWW.BRON.CENTER
2. Контроль за исполнением Приказа оставляю за собой.

Приложение:

Оферта (договор) реализации туристского продукта.

ИП КИРЮХИН С.Б.

Договор реализации туристского продукта (публичная оферта)

г. Челябинск

01 сентября 2020 года

ИП Кирюхин Станислав Борисович (далее - **ТУРАГЕНТ**), действующий на основании **ОГРНИП 304744711300164** от своего имени и по поручению Туроператора, предлагает заключить договор на указанных ниже условиях. Данный договор выполнен в виде публичной оферты и размещен на официальном сайте Турагента **WWW.BRON.CENTER**, в соответствии со ст. 435 ГК РФ.

Акцепт публичной оферты производится Заказчиком одним из нижеуказанных способов:

- посредством регистрации Заказчика в личном кабинете на сайте **WWW.BRON.CENTER** с присвоением индивидуального логина и пароля и создания Заказчиком заявки на бронирование;
- посредством выполнения Заказчиком полной или частичной оплаты по данному договору.

С момента акцепта оферты договор реализации продукта считается заключенным в письменной форме в соответствии со ст. 434 ГК РФ.

ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

Туристский продукт (Тур) – комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туристская услуга - в настоящем Договоре подразумевается отдельно реализуемая услуга, а именно услуга по перевозке или размещению или любая иная.

Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт/туристскую услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях, без занятия оплачиваемой деятельностью.

Заявка - это заказ, в котором определен конкретный перечень услуг, а Турагентом определен срок предоставления, стоимость, размер скидки и срок оплаты этих услуг Заказчиком. Требуется подтверждение Туроператора.

Туроператор – организация, осуществляющая деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, выбранная Заказчиком для реализации Туристского продукта по данному Договору.

Турагент – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации Туристского продукта, сформированного Туроператором.

Категория отеля - под категорией отеля стороны понимают категорию, которой соответствует отель по официально существующей в стране пребывания классификации, или, в случае отсутствия таковой, по его соответствию общепринятой звездной классификации, степень соответствия которой определяется Туроператором самостоятельно по каталогам или проспектам отеля. В этом случае классификация отеля является условной и носит ориентировочный характер. Индивидуальная оценка класса отеля Турагентом не является основанием для предъявления претензий.

Типы размещения, выбранные клиентом для проживания: **Single (SGL)** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает один человек; **DbI** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека; **Twin** – тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека на отдельных кроватях; **Extra bed (EXB)** – дополнительная кровать (**обычно раскладушка с матрасом**, софа) устанавливаемая в той же комнате дополнительно для проживания третьего (четвертого) человека; **Triple** – тип размещения, при котором в номере проживает три человека. **Suite** – обычно номер в отеле с выделенной зоной для отдыха; **Apt** – апартаменты с одной или несколькими комнатами; **Chalet**– отдельный дом с двумя и более комнатами; **Bglw** – бунгало; **Villa** – вилла;

Check out - время выписки из отеля (обычно в 12:00). **Check in** - время заселения в отель (обычно в 14:00).

Цена туристского продукта устанавливается Туроператором исходя из количества ночей проживания с 14-00 дня заселения в отель до 12-00 дня выписки из отеля. Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле.

Reception - стойка регистрации. Mini bar - мини бар в комнате. Pool bar - бар при бассейне.

Тип питания, выбранный клиентом: **EP, RO, AO** – без питания, **BB** - только завтрак, **HB** - завтрак и ужин или завтрак и обед в зависимости от концепции питания отеля, **FB** - завтрак, обед, ужин. Во время обеда и ужина все напитки,

заказываемые клиентом, оплачиваются им на месте дополнительно. **All inclusive** - всё включено - полный пансион + напитки и другие услуги отеля (перечень напитков, услуг и времени их предоставления регулируется на усмотрение конкретного отеля). Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются отелем и субъективной оценке не подлежат.

Трансфер (TRF) — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну до места его размещения.

Туристская документация (комплект документов) - туристский ваучер, авиабилет, страховой полис, памяткой (конкретный перечень зависит от оплаченных в соответствии с условиями настоящего договора услуг).

Туристский ваучер – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающих факт их оказания.

Бронь – закрепление за определенным туристом (пассажиrom) мест в гостиницах или на транспортных средствах, на определенную дату.

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Турагент обязуется забронировать у Туроператора, оплатить и передать Заказчику документы (ваучер, маршрутные квитанции авиабилетов, медицинскую страховку), необходимые для получения Заказчиком комплекса туристских услуг, входящих в туристский продукт (далее – «Туристский продукт», «Турпродукт», «Услуги»), сформированные Туроператором, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта, сведения о Заказчике и Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение N 2 к настоящему Договору), которое направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.3. Информация о Туроператоре указана в Приложении N 1 к настоящему Договору, которое направляется Заказчику, который произвел акцепт публичной оферты, в соответствии со способами установленными в разделе 9 настоящего Договора.

1.4. Все отдельные туристские услуги и услуги, входящие в состав тура, требуют предварительного бронирования и подтверждения со стороны Туроператора. Услуги считаются подтвержденными с момента получения соответствующего подтверждения Турагентом от Туроператора посредством электронной почты либо иного способа связи, установленного для получения подтверждения. Турагент уведомляет Заказчика о подтверждении либо не подтверждении услуг по телефону устно, посредством отправки смс, по электронной почте либо лично. Обязанность получить информацию о подтверждении либо не подтверждении услуг возложена на Заказчика. Максимальный срок подтверждения – 5 рабочих дней. В случае не подтверждения услуг Туроператором данный Договор считается незаключенным.

2. Общая цена и порядок оплаты

2.1. Стоимость Туристского продукта по настоящему Договору соответствует сумме, указанной в Заявке (Приложение №2).

2.2. Оплата производится в рублях. Моментом оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента либо дата расчета наличными денежными средствами через кассу Турагента. В случае, если стоимость Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение стоимости Туристского продукта, включая, но не ограничиваясь: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива; изменение курсов валют в сторону повышения; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу.

2.3. Полная оплата по Договору должна быть произведена **не позднее даты, указанной в заявке в личном кабинете туриста.**

2.4. В случае нарушения Заказчиком условий по полной оплате Договора (в том числе нарушения срока полной или частичной оплаты, указанного в п. 2.3. Договора) Турагент вправе расторгнуть настоящий Договор, вернув Заказчику оплаченную сумму за вычетом фактически понесенных расходов.

2.5. Вознаграждение Турагента по настоящему договору оплачивается Туроператором и состоит из разницы между стоимостью оплаченного Заказчиком турпродукта и суммой денежных средств, перечисленных Турагентом Туроператору либо третьему лицу (агенту, центру бронирования), привлеченному Туроператором для бронирования и получения

оплаты за турпродукт.

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Турагент обязан:

1. предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением «Заявка на бронирование» (Приложение N 2 к настоящему Договору), ознакомить с условиями отказа или внесения изменений в подтвержденное бронирование.
2. не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, маршрутную квитанцию авиабилета, страховой полис и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в случае если данные документы были сформированы и выданы Туроператором. Допускается передача документов посредством отправки их на электронную почту Заказчика, указанную в реквизитах Договора.
3. при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;
4. выдать Заказчику, приобретающему Услугу по перевозке, оказываемую Турагентом отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
5. выдать Заказчику, приобретающему Туристскую услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;
6. принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;
7. обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).
8. Предоставить по письменному запросу Заказчика для ознакомления Договор между Туроператором и Турагентом, либо договор между третьим лицом (центром бронирования), через которого производится бронирование Туристского продукта, и Турагентом. В случае отсутствия такого запроса, Заказчик турпродукта считается проинформированным о порядке бронирования турпродукта и договорных отношениях между Турагентом, Туроператором и третьими лицами.
9. согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (Приложение N 2 к Договору) посредством отправки Туроператору соответствующей заявки на бронирование. Порядок отправки заявки на бронирование определяется договором между Турагентом и Туроператором, либо обычаями делового оборота, сложившимися между Турагентом и Туроператором.
10. передать денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом, либо третьему лицу (агенту туроператора, центру бронирования) в порядке, предусмотренном договором между третьим лицом, уполномоченным на бронирование туров Туроператора, и Турагентом.

3.2. Турагент вправе:

3.2.1. в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование с применением последствий расторжения договора, а именно удержанием фактически понесенных расходов, а также иных последствий,

определенных действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.2. производить бронирование и оплату услуг по данному Договору через третьих лиц (агента туроператора, центр бронирования) без предварительного согласования с Заказчиком.

3.3. Заказчик обязан:

1. оплатить Туристский продукт в соответствии с условиями Договора;
2. довести до Туристов все условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе сведения о Туроператоре, а также передать Туристам документы, полученные от Турагента для совершения путешествия;
3. предоставить Турагенту необходимые для оформления визы (если для въезда в страну требуется виза), документы (общегражданский заграничный паспорт, фотографии, анкетные данные и др.) в сроки, определяемые Турагентом по согласованию с Заказчиком в каждом конкретном случае.
4. своевременно предоставить Турагенту надлежащим образом оформленный общегражданский заграничный паспорт (для путешествия по Российской Федерации, предоставляют паспорта гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении) .
5. предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения настоящего Договора.
6. **уточнять** любым доступным способом за 12 (двенадцать) часов до начала оказания туруслуг у Турагента информацию о времени и месте начала тура/оказании услуги;
7. **уточнить** перед заключением Договора в Федеральной службе судебных приставов, Пограничной службе РФ, а также в других компетентных органах наличие ограничения у туристов на выезд из РФ, нести самостоятельную ответственность за наличие либо отсутствие такого ограничения.
8. указать в договоре действующие контактные телефоны, а также указать другие доступные способы связи для всех туристов, указанных в договоре, а также обеспечить их доступность и работоспособность с момента заключения договора и до момента завершения туристической поездки. В случае, если Турагент либо Туроператор лишены возможности в любой момент времени связаться с Заказчиком или Туристами по указанным телефонам, либо с помощью иных способов связи, ответственность за все возникшие неблагоприятные последствия и возможные убытки несет Заказчик, а также сами Туристы.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

1. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
2. соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда, в том числе соблюдать требования санитарно-эпидемиологического, медицинского и иного ограничительного характера, контролировать и проверять свое самочувствие, при малейших признаках заболевания – принять меры для надлежащего лечения;
3. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
4. иметь личные документы, оформленные в соответствии с законами посещаемой страны и Российской Федерации.

3.5. Заказчик вправе:

1. получить по письменному запросу копию документа, подтверждающего внесение сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;
2. получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
3. требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
4. обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда при наступлении законных оснований для такого обращения;
5. обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных

финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

6. предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора (указана в Приложение № 1), требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
7. предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
8. предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

1. получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
2. свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
3. обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
4. обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
5. возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
6. содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
7. беспрепятственный доступ к средствам связи;
8. получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3.7. Туроператор обязан:

3.7.1 оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком; под третьими лицами, в том числе, понимаются любые партнеры Туроператора: авиакомпании, отели и объекты размещения, страховые компании, транспортные компании, а также агенты, субагенты (центры бронирования), с которыми у Туроператора имеются договорные отношения.

3.7.2 нести полную и всестороннюю ответственность за надлежащее либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации турпродукта, включая ответственность за действия третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения обязательств по договору реализации турпродукта.

4. Ответственность Сторон

4.1. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор является непосредственным исполнителем, оказывающим услуги, входящие в турпродукт, и несет ответственность перед Заказчиком-потребителем вне зависимости от того, с кем заключен договор реализации турпродукта, что означает право

Заказчика напрямую обращаться к Туроператору с заявлениями и претензиями любого характера, минуя лицо, с которым у Заказчика заключен Договор.

4.2. Туроператор и Турагент не несут ответственность:

4.2.1 за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Турагентом либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Турагента и Туроператора, а также части выполненной Турагентом и Туроператором работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

4.2.2. за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Турагентом и Туроператором своих обязательств по Договору, в том числе при наличии у Туриста ограничения на выезд за пределы РФ, наложенный судебным приставом-исполнителем в рамках исполнительного производства;

4.2.3. за утрату Заказчиком (Туристом) проездных, страховых и иных документов;

4.2.4. за опоздание Заказчика на регистрацию в аэропорту (порту, вокзале, автостанции);

4.2.5. за недействительность загранпаспорта Заказчика,

4.2.6. за утерю или кражу багажа, иных вещей, денег, ценностей;

4.2.7. за нарушение Заказчиком правил поведения на транспорте, повлекших за собой снятие Заказчика с рейса.

4.2.8. за любые последствия, связанные с выбором и согласованием между Турагентом и Заказчиком Туроператора, формирующего и реализующего Туристский продукт по Договору, в случае ненадлежащего исполнения обязательств Туроператором, прекращения или приостановки его деятельности, исключения его из реестра туроператоров и т.д.

4.2.9. за нарушение либо несоблюдение Заказчиком требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения и т.д.). Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

4.4. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть официально подтверждено компетентными государственными органами.

4.5. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 90 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

4.6. Лица до 18 лет, выезжающие за границу без сопровождения родителей или в сопровождении одного из родителей, обязаны иметь при себе необходимые для совершения поездки документы (нотариально заверенное разрешение родителей на выезд ребенка за пределы РФ, а также оригинал свидетельства о рождении). Заказчик несет полную ответственность за наличие данных документов у указанных лиц, а также за правильность их оформления.

5. Срок действия Договора, условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами. Обязательства Турагента по настоящему Договору считаются исполненными с момента подтверждения Туроператором заявки на бронирование и передачи денежных средств, оплаченных Заказчиком по договору, Туроператору в порядке, установленном договорными отношениями между Турагентом и Туроператором, а также иными третьими лицами, привлеченными Турагентом либо Туроператором для бронирования и оплаты турпродукта.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

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

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон. Стороны договорились, что при добровольном отказе Заказчика/Туриста от туристских услуг/туристского продукта вознаграждение, указанное в п. 2.5. Договора, которое выплачивается Туроператором Турагенту, возврату Заказчику не подлежит. Стороны договорились, что при одностороннем отказе Туроператора от предоставления туристских услуг/туристского продукта, вознаграждение, указанное в п. 2.5, относится на Туроператора и возвращается Заказчику за счет Туроператора, в связи с чем Заказчик имеет право обратиться с соответствующим требованием напрямую к Туроператору.

5.5. В соответствии со статьей 782 Гражданского Кодекса РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей в РФ» Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору (отказаться от путешествия) в любое время до начала поездки, уведомив о своем отказе Туроператора через Турагента в письменной форме и оплатив Турагенту и Туроператору фактически понесенные расходы. К фактически понесенным Турагентом расходам, относятся и фактические расходы, которые Турагент вынужден будет оплатить Туроператору за аннуляцию Тура и/или расторжение Договора по инициативе и (или) вине Заказчика. Датой аннуляции поездки считается дата получения Туроператором соответствующего письменного заявления Заказчика.

- Заказчику возвращается сумма, внесенная за тур за минусом фактически произведенных расходов Туроператора и Турагента, на момент отказа покупателя от тура (согласно ст.32 «Закона о защите прав потребителей»).
- Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полного возмещения Заказчику убытков. В случае одностороннего отказа от исполнения обязательств по Договору по инициативе Туроператора, любые убытки, понесенные Заказчиком, возмещаются за счет Туроператора.

5.6. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику во избежание материальных убытков застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке ("страхование от невыезда"). С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий, которые признаются страховыми случаями, с основаниями непризнания событий страховыми случаями, Заказчик полностью ознакомлен до подписания настоящего Договора, о чем свидетельствует подпись в Договоре. Отсутствие оформленного страхового полиса является личной инициативой Заказчика и не может быть основанием для возложения ответственности на Турагента.

5.7. Если Заказчик желает изменить условия ранее заказанной поездки, в том числе, дату вылета или гостиницу (отель) либо отказаться от любой подтвержденной услуги, входящей в состав турпродукта, то прежний заказ считается

аннулированным, а Заказчик должен сделать новый заказ. В этом случае применяются условия раздела 5 настоящего Договора. Неявка Заказчика к месту начала тура (no show) считается односторонним отказом от тура, Заказчику возвращаются денежные средства за вычетом понесенных фактических расходов. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, без которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель позже согласованного срока.

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Турагенту для дальнейшей передачи Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации, либо к Туроператору, указанному в Приложении 1 к Договору.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туроператору через Турагента либо напрямую Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Обработка персональных данных

7.1. Заказчик своей волей разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных Заказчика и всех лиц (Туристов), от имени и в интересах которых Заказчик заключил настоящий Договор, в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, а также для заключения договоров, по которым Заказчик будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

7.2. Заказчик разрешает Турагенту и всем третьим лицам, которым он предоставил персональные данные, вести обработку персональных данных только с целью формирования туристского продукта, заказанного Заказчиком, при этом обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда Заказчика, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

7.3. Турагент имеет право поручить обработку персональных данных Заказчика другому лицу, только на основании договора с этим другим лицом, обременив последнего договорными обязательствами принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных Заказчиков и безопасности персональных данных Заказчиков при их обработке.

7.4. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все эти лица предупреждены Турагентом об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого Туриста не требуется.

7.5. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный неисполнением им обязательств п. 7.4. настоящего Договора. Под ущербом в интересах данного пункта Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом, и которые были наложены на него из-за данных обстоятельств решениями официальных российских ведомств.

7.6. После окончания действия Договора Турагент должен незамедлительно прекратить обработку персональных данных Заказчика, и уничтожить соответствующие персональные данные

8. Особые условия

8.1. Информировуем, что в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей», Туроператор оставляет за собой право в исключительных случаях, во избежание срыва туристической поездки, осуществлять замену отеля на отель той же или более высокой категории, а также вносить изменения в программу тура, не меняя существенных условий и качества предлагаемых услуг. В случае несогласия с такой заменой Заказчик имеет право предъявлять требования

напрямую Туроператору.

8.2. Авиакомпания или железная дорога, осуществляющая перевозку, несет перед Заказчиком (пассажиром) ответственность по всем вопросам, связанным с перевозкой клиента и его багажа до места назначения и обратно.

8.3. В соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении на месте неисполнения или ненадлежащего исполнения заказанных услуг, Заказчик должен в течение 48 часов уведомить об этом представителя Туроператора\Турагента для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней после окончания тура предъявить претензию в офис Турагента. Сумма компенсации неисполненных или ненадлежащее исполнение услуг, входящих в тур, будет определяться в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Все споры по настоящему договору разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Начало совершения путешествия Заказчиком означает, что он ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное описание оплачиваемого им Туристского продукта, понимает смысл и значение используемых в настоящем договоре, и в частности в «Заявке» (Приложение №2) и туристской документации, терминов и обозначений, а также то, что с Заказчиком проведен индивидуальный инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний в случае оформления тура в страну с неблагоприятной санитарно - эпидемиологической обстановкой.

8.6. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает полномочным и законным представителем всех лиц, поименованных в Заявке с любым статусом, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору. Подтверждение указанных полномочий является обязанностью Заказчика.

8.7. В случае оплаты услуг по данному Договору банковской картой, Заказчик обязуется не предъявлять в банк, выпустивший банковскую карту требований об отзыве платежа либо иных требований, связанных с оспариванием платежа, в случае получения от Турагента доказательств передачи денежных средств Туроператору. В случае неисполнения данного условия договора Турагент оставляет за собой право взыскать с Заказчика все возникшие у него расходы, связанные с последующей защитой своих прав и интересов.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Договор представлен в форме публичной оферты, акцепт которой производится в соответствии со способами, указанными в преамбуле Договора. Передача информации, документов, переписка, изменения и дополнения в Договор, в том числе передача информации и документов в соответствии с п.3.1. Договора, осуществляются путем отображения соответствующей информации (загрузки документов) в личном кабинете Заказчика на сайте WWW.BRON.CENTER.

- Также передача информации, документов, внесение изменений в Договор могут быть осуществлены посредством отправки Турагентом Заказчику сообщений на указанную Заказчиком электронную почту, а также посредством смс-сообщений и сообщений в мессенджерах (viber, whatsapp, telegram).
- Документы, отправленные и полученные вышеописанными способами, приравниваются к документам, подписанным в простой письменной форме. Аналогичные способы подписания могут быть использованы и для подписания любых дополнительных соглашений и приложений к договору.
- Получение Заказчиком Приложения №1 и Приложения №2 любым из способов, указанных в данном разделе, означает согласие с содержанием данных приложений, если Заказчик не заявит возражения по поводу их содержания в течение 24 часов с момента получения таких приложений.

9.2. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего Договора в целом.

9.3. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

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

10. РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТА.

ИП Кирюхин Станислав Борисович

Юридический адрес: **454084, Россия, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Павлова, д. 26**

Фактический адрес: **454084, Россия, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 64, оф.9**

ИНН **744701595608**

Р.СЧ № **40802810104080001129**

Банк: **ЧФ ОАО «СМП БАНК» г. Челябинск**

БИК **047501988**

К.СЧ № **30101810000000000988**

ОГРНИП **304744711300164**

Эл.почта: **Bron.travel@inbox.ru**

Телефон: **+7 904 977 61 11**

/ИП Кирюхин С.Б./ на основании ОГРНИП 304744711300164

Приложение №1 к Договору о реализации туристского продукта (публичная оферта)

г. Челябинск

01 сентября 2020 года

1. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ

<i>Полное наименование ИНН / КПП / ОГРН</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста
<i>Сокращенное наименование</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста
<i>Юридический адрес</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста
<i>почтовый адрес</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста.
<i>фактический адрес</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста.
<i>реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста.
<i>Телефон, факс, адрес сайта в Интернете, адрес электронной почты</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста.
<i>Информация о финансовом обеспечении Туроператора (общий размер):</i>	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста.

1.1. Наименование страховщика, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора **представлены в заявке, в личном кабинете туриста.**

2. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

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

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", турист имеет возможность обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование Агентства; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;
- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации;
- в случае если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Турист прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копию договора (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или

ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

К требованию Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением вышеуказанных.

Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу, если Турист обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

Дополнительные условия могут быть указаны на сайте туроператора и являются частью сделки.

Сведения об ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»

Постановление от 23 марта 2013 г. №254 О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2013 г. N 162 г. Москва "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда".

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.

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.

Оказание экстренной помощи включает в себя:

1. 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);
2. 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;
3. доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
4. организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;
5. обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
6. обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

1. фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
2. адрес места нахождения туриста (туристов);
3. номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (а);
4. контактная информация автора обращения;
5. обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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

Приложение №2 к Договору реализации туристского продукта (публичная оферта)

г. Челябинск

01 сентября 2020 года

ЗАЯВКА (Лист бронирования)

1. Тур

Страна	Город (курорт)	Отель (название, категория)	Тип размещения, количество номеров	Кол-во ночей в туре/отеле	Дата отправления	Дата выезда	Питание
Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста

Информация об отеле предоставлена на сайте туроператора, организующего тур, по адресу в сети Интернет:

2. Проезд

Проездные билеты по маршруту	Трансфер	Услуги переводчика	Услуги гида	Экскурсии
Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста

Внимание: Первоначально заявленные время вылета и обслуживающая авиакомпания могут быть изменены – необходимо уточнять за день до отправления рейса. Правила регистрации на рейс и правила/нормы провоза багажа необходимо уточнять дополнительно.

Время отправления указывается местное – пункта вылета.

3. Цена туристского продукта устанавливается Туроператором исходя из количества ночей проживания с 14-00 дня заселения в отель до 12-00 дня выписки из отеля (если иной график не предусмотрен отелем). Данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле.

Виза требуется? Консульский сбор (визы)	Документы на визу сдать до	Мед. страховка	Страхование от невыезда
Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста	Сведения представлены в заявке, в личном кабинете туриста

Стоимость тура представлена в заявке, в личном кабинете туриста оплатить в срок, указанный в п.2.3. договора

- Стоимость в валюте тура (справочно): **представлена в заявке, в личном кабинете туриста**
- Предоплата (при необходимости), составляет сумму, **представленной в заявке, в личном кабинете туриста**, которую необходимо внести в срок до даты, **представленной в заявке, в личном кабинете туриста**
- Оплата производится в рублях по внутреннему курсу туроператора, размещенному на сайте WWW.BRON.CENTER на день оплаты в соответствии с пунктом 2.2. Договора.

5. Информация о клиентах:

- Представлено в заявке в личном кабинете туриста.