СОГЛАШЕНИЕ о реализации туристского продукта

Город Москва

Туристическая компания ООО "ПАКАФИ" , в лице Генерального директора Ким Галина Алексеевна действующего (ей) на основании устава, в дальнейшем именуемое «Агентство», с одной стороны, и Турист, с другой стороны, заключили договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Агентство реализует, а Турист приобретает у Агентства туристский продукт, потребительские свойства которого указанны в Заказе на бронирование (Приложение №1 к договору). Везде, где по тексту Соглашения указан Турист, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Турист, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние; а также иной заказчик туристского продукта (если Турист не является заказчиком).

1.2. Туристский продукт, соответствующий характеристикам, указанным в Заказе на бронирование, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении № 2 к настоящему договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Туристу услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Туристом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.3. В состав туристского продукта, могут входить следующие услуги:

- услуги по размещению;

- услуги по перевозке, трансфер;

- экскурсионные услуги;

- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;

- содействие в оформлении въездной визы;

- иные услуги, указанные в Заказе на бронирование.

1.4. Туристский продукт требует предварительного бронирования Агентством и подтверждения Туроператором наличия такого продукта.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Агентство обязуется:

2.1.1 Предоставить Туристу информацию:

- о потребительских свойствах реализуемого туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания

- об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора или возможности осуществления выплат по банковской гарантии. В целях исполнения указанной обязанности Агентство, помимо прочего, предоставляет туристу Памятку (Приложение №3 к договору).

Подписанием Соглашения Турист подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов. 2.1.2 После подтверждения полной оплаты Туристом туристского продукта, в срок, указанный в статье 2.3.6, передать Туристу документы, необходимые для совершения путешествия.

2.2. Агентство вправе:

2.2.1. Отказаться от исполнения обязательств в случае нарушения Туристом установленного Соглашением порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения обязательств или нарушения Туристом иных обязанностей установленных настоящим Соглашением.

2.2.2. Производить замену услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Туриста. При заполнении Заказа на бронирование Турист вправе отразить существенные для него условия, касающиеся средства размещения, перевозки или иных услуг.2.2.3. Получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения за реализацию туристского продукта и оставить их в своем распоряжении.

2.3. Турист обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены туристского продукта в соответствии с разделом 3 Соглашения.

2.3.2. В установленный Агентством срок предоставить Агентству комплект необходимых для приобретения туристского продукта документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, запрашиваемые Агентством.

2.3.3. Предоставить Агентству точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую Агентству для оперативной связи с Туристом.

2.3.4. Довести до сведения Агентства информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Туриста и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.); - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Турист, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

2.3.5. Своевременно (за день до вылета) уточнить у Агентства время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные. До начала путешествия получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы выдаются под роспись Туриста в офисе Агентства, либо могут быть направлены по электронной почте на электронный адрес, указанный в Заказе на бронирование, а в некоторых случаях, с учетом особенностей туристского продукта - в аэропорту/на вокзале у представителя Агентства или Туроператора. Турист обязуется ознакомиться с полученными документами и известить Агентство без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Турист согласен на предоставление документов, необходимых для совершения путешествия, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия, что подтверждает своей подписью под условиями Соглашения. Указанные документы считаются переданными Туристу, когда к сроку, предусмотренному договором, они готовы к передаче в надлежащем месте и Турист осведомлен об их готовности к передаче.

2.3.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Агентством месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Туриста от исполнения Соглашения. Изменение сроков путешествия возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентством, при отсутствии которого Туристу не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Туриста в отель раньше или позже согласованного срока.

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

2.3.8. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. 2.3.9. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.10. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.11. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц. 2.3.12. Незамедлительно информировать Туроператора, Агентство, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.13. Ознакомить указанных в Заказе на бронирование участников путешествия с содержанием Соглашения и со всей информацией, предоставленной Агентством Туристу в том случае, если Турист, заключил настоящее Соглашение не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Заказе на бронирование лиц; при этом Турист гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

2.3.14. Находиться в стране временного пребывания в соответствии с категорией выданной визы и покинуть страну временного пребывания незамедлительно по окончании срока действия визы.

2.4. Турист вправе:

2.4.1. Получить при заключении Соглашения информацию, предоставляемую Агентством в соответствии с п. 2.1.1. Соглашения.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Соглашения при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Соглашению.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий Соглашения в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

2.4.4. В случае причинения Туристу реального ущерба вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему Соглашению, обратиться с письменным требованием о выплате возмещения непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (Приложение №2).

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. При заключении Соглашения Турист знакомится с условиями Соглашения, получает информацию, предоставляемую Агентством в соответствии с п. 2.1.1. Соглашения;

3.2. Турист оформляет Заказ на бронирование туристского продукта на сайте Агентства. После получения на электронный адрес, указанный в Заказе на бронирование счета на внесение залога, Турист вносит задаток, необходимый для начала исполнения Агентством Соглашения.

3.3. Агентство сообщает Туристу о наличии туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заказе на бронирование, в течение 1-го рабочего дня с момента бронирования. Информацию о наличии туристского продукта Турист получает в офисе Агентства, либо по телефону, либо по электронной почте, указанных в Заказе на бронирование.

3.4. Получив от Агентства информацию о наличии соответствующего туристского продукта, Турист производит окончательную оплату цены туристского продукта, в размере и в сроки, согласно выставленному счету на оплату. В любом случае полная оплата цены туристского продукта должна быть произведена Туристом не позднее 3 рабочих дней до начала путешествия.

3.5. В случае отсутствия у Туроператора соответствующего туристского продукта Агентство предлагает Туристу альтернативный туристский продукт, отвечающий потребительским свойствам, указанным в Заказе на бронирование. В случае отказа Туриста от альтернативного туристского продукта, Соглашение считается расторгнутым по соглашению сторон, и Агентство полностью возвращает Туристу внесенные при заключении договора денежные средства. В случае согласия Туриста с условиями альтернативного туристского продукта, оформляется новый Заказ на бронирование, предыдущий Заказ на бронирование аннулируется.

3.6. Предварительная цена туристского продукта, забронированного Туристом, указывается в Заказе на бронирование. В случае подтверждения туристского продукта в заказанной туристом конфигурации и по цене, указанной в Заказе на бронирование, цена туристского продукта указывается в счете на оплату, выставляемому Туристу для оплаты туристического продукта.

3.7. Все виды платежей по настоящему Соглашению производятся в рублях.

3.8. Расчеты между Агентством и Туристом производятся путем внесения Туристом денежных средств в кассу Агентства, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу Агентства или на расчетный счет Агентства.

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

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

4.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания Агентством и Туристом и действует до даты окончания путешествия, указанной в Заказе на бронирование туристского продукта.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ СОГЛАШЕНИЕ

5.1. Настоящее соглашение может быть изменено или расторгнуто по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим соглашением.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения соглашения в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении соглашения. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.3. Каждая их сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения соглашения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу.Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.При расторжении соглашения в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

5.4. В случае изменения или расторжения соглашения и (или) отказа Туриста от исполнения соглашения и (или) отказа Туриста от подтвержденного туристского продукта, а также в случаях, перечисленных в п. 7.1. соглашения, Турист обязан возместить Агентству фактически понесенные расходы Агентства, связанные с исполнением обязательств по соглашению, в том числе денежные средства, оплаченные Агентством Туроператору и иным лицам во исполнение настоящего соглашения и до момента получения от Туриста письменного извещения об изменении или расторжении соглашения и (или) отказе Туриста от исполнения соглашения и (или) отказе Туриста от подтвержденного туристского продукта.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Туристом денежных средств по настоящему соглашению, непредставление истребуемых Агентством документов, необходимых для исполнения соглашения, рассматриваются сторонами как односторонний отказ Туриста от исполнения соглашения с применением последствий, предусмотренных п.5.4. соглашения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТСТВА И ТУРОПЕРАТОРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Ответственность перед Туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему соглашению (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги) несет Туроператор, сведения о котором содержатся в Приложении № 2 к соглашению.

6.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Туристу услуги, Агентство рекомендует Туристу незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Приложении № 2 к настоящему соглашению, а также в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.3. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туристом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия соглашения и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

6.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора или по банковской гарантии, содержатся в Приложении № 2 к соглашению.

6.5. В случае возникновения разногласий между Туристом и Агентством стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в мирном порядке.

6.6. В случае недостижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в суде по месту нахождения Агентства (договорная подсудность).

6.7. Туроператор и Агентство не несут ответственности перед Туристом за понесенные Туристом расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения соглашения;

- в случае, если Турист не сможет воспользоваться туристским продуктом или отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

- вследствие ограничения права Туриста на выезд из РФ компетентными органами;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Туриста в период поездки;

- в случае, если в вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.8. За убытки, причиненные Туристу вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с российским и международным транспортным законодательством. Договор перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, или иной перевозочный документ, выписанный на имя Туриста - является самостоятельным договором Туриста (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.9. В случае если действия Туриста нанесли ущерб Агентству или третьим лицам, Туриста возмещает убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Агентство освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему соглашению, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, отраслевых или региональных забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон имеет право расторгнуть соглашение с применением последствий, предусмотренных п. 5.4. соглашения.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

8.1. Турист ознакомился с информацией, предоставленной Агентством в соответствии с п. 2.1.1 соглашения, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;

- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы. Агентство не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, т.к. они изготовлены без его участия и используются в работе Агентства как вспомогательные материалы;

- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, о том, что билет на чартерный рейс обмену и возврату не подлежит, а его стоимость не возвращается;

- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;

- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;

- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;

- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;

- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;

- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;

- о правилах поведения во время туристической поездки;

- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;

- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения Тура;

- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

8.2. Турист предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Туриста.

8.3. Агентство настоятельно рекомендует Туристу застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно уменьшить убытки Туриста при невозможности совершения Туристом поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Приложения к настоящему соглашению:

1. Заказ на бронирование.

2. Сведения о туроператоре и финансовом обеспечении туроператора.

3. Памятка по стране (месту) путешествия.