

Общество с ограниченной ответственностью ООО "КомбиЕвроТур", именуемое в дальнейшем "Туроператор", реестровый номер РТО017280, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый(ая) в дальнейшем "Заказчик", действующего на основании доверенности /закона на заключение договора о реализации туристского продукта в отношении туристов: \_\_\_\_\_ с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Основные определения и понятия, используемые в договоре:**

Тур («туристский продукт») - комплекс услуг по перевозке, размещению, питанию, экскурсионному обслуживанию, организации отдыха и досуга, а также иных услуг, предоставляемых в зависимости от целей путешествия в соответствии с настоящим договором.

Программа тура – документ Туроператора, содержащий информацию о маршруте и сроках путешествия, стоимости тура, средствах размещения, категорий средств размещения, условиях проживания, программе пребывания и особенностях предоставления экскурсионных, а также иных услуг, предусмотренных настоящим Договором.

Расчет тура (заявка) – документ Туроператора и неотъемлемая часть настоящего Договора, содержащий информацию о туристе, в объеме необходимом для исполнения Договора, стоимости и потребительских свойствах туристского продукта дата, начала тура и дата окончания тура.

Лист бронирования – документ Туроператора и неотъемлемая часть настоящего Договора, подтверждающий бронирование туристского продукта и содержащий информацию о туристе, в объеме необходимом для исполнения Договора стоимости и потребительских свойствах туристского продукта, дата начала тура и дата окончания тура.

Визовая поддержка – услуга Туроператора, включающая в себя всё или часть из перечисленного: запрос подтверждений бронирования средств размещения согласно программе тура; запрос подтверждений перевозки от транспортных компаний, в зависимости от типа выбранного тура (автобусом, железной дорогой, самолетом, паромом); предоставление медицинской страховки (при условии ее оплаты), заполнение бумажных и/или электронных анкет в зависимости от требований консульства страны назначения; консультирование и информирование туристов о визовых формальностях; согласование места, даты, времени визита в визовый центр или консульство; Формирование, комплектацию, необходимых для оформления визы, документов согласно требованиям консульства, передачу данного комплекта туристу или визовый центр/консульство, а также получение паспортов с рассмотренными визовыми запросами в визовом центре или консульстве, если такие процедуры предусмотрены. В случае, если услуга Визовая поддержка не оплачивалась Заказчиком/туристами, ваучеры, билеты или другие письменные подтверждения бронирования услуг предоставляются Туроператором по готовности, но не ранее, чем за 5 календарных дней до выезда, но не позднее чем указано в абз. «ж» п. 5.1.

Медицинская страховка – договор добровольного страхования (страховой полис), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания.

Другие определения и термины находятся на сайте Туроператора [www.tourtrans.ru](http://www.tourtrans.ru) в разделе «Справочная»/«Договоры и памятки туристу» в статье Термины, используемые в программах туров.

**2. Сведения о туроператоре и финансовом обеспечении:**

Общество с ограниченной ответственностью КомбиЕвроТур (ООО "КомбиЕвроТур"). Номер в реестре туроператоров: РТО 017280. Адрес места нахождения: 109028, г. Москва, Певческий пер., д. 4, стр. 1. Почтовый адрес: 115184, г. Москва, ул. Пятницкая, д.76, пом. II. Телефон/факс: (495) 623-92-45/(495) 623-92-45. Адрес электронной почты/сайт: [post@kombi-tour.ru](mailto:post@kombi-tour.ru), . Режим работы: Пн-пт с 09.00 до 19.00. Суббота с 10.00 до 16.00, воскресенье - выходной.

Сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение:	Договор:	Срок действия финансового обеспечения:	Размер финансового обеспечения:	Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение:	Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение:
АССОЦИАЦИЯ "ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА "ТУРПОМОЩЬ"	Решение об освобождении (исх. №205 от	с 02.04.2024 по 01.04.2025	3295461,53 руб.	г. 101000, Г. МОСКВА, УЛ. МЯСНИЦКАЯ, Д. 26, А/Я 493	г. 101000, Г. МОСКВА, УЛ. МЯСНИЦКАЯ, Д. 26, А/Я 493
ООО РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО "ЕВРОИНС"	№ ЦО18/24/ГО-ТУР№2706396 от 22/03/2024	с 15.06.2024 по 14.06.2025	500000 руб.	г. 214000, г Смоленск, ул. Глинки, д.7, эт. 2, пом. 9	г. 127521, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35 "Б", корп. 2, оф. 629

Принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику в пределах суммы расходов, понесенных «Турпомощью» при оказании экстренной помощи туристу, переходят Турпомощи.

**3. Предмет договора:**

В соответствии с Договором, Туроператор обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Расчете тура/Листе бронирования (Приложение 1 к Договору) и Программе тура, а также по заявке Заказчика оказать услугу по бронированию и приобретению для туристов авиа и/или ж/д билетов. Заказчик обязуется оплатить услуги на условиях, определяемых настоящим Договором.

**4. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты:**

4.1. Общая цена Туристского продукта указана в Расчете тура/Листе бронирования (Приложение 1 к Договору). В случае, когда стоимость услуг в программе тура указана в у.е., оплата услуг производится в рублях по курсу Туроператора на день внесения платежа.

4.2. Поездка считается забронированной, если Заказчик произвел предоплату не менее 30% (для туров с железнодорожным переездом) или 50% (для туров с авиаперелетом) от общей стоимости тура, если иное не предусмотрено условиями специальных акций, которые анонсируются на сайте Туроператора. Оплата тура может быть разбита не более чем на две части: предоплата и доплата.

4.3. Заказчик обязуется полностью оплатить тур либо внести предоплату в день выставления Расчета тура. При внесении доплаты сумма, указанная в Расчете тура, подлежит оплате за вычетом суммы оплаченной ранее, и пересчитывается по внутреннему курсу Туроператора на день внесения платежа. Полная оплата должна быть произведена не позднее чем за 25 дней (для туров с железнодорожным переездом) или 40 дней (для туров с авиаперелетом) до начала поездки с учетом всех согласованных условий договора. Стоимость тура может быть также изменена в случаях, предусмотренных п. 8.5 настоящего Договора. Лист бронирования выдается Заказчику после 100% оплаты туристского продукта.

4.3.1. Заказчик вправе произвести оплату дополнительных услуг при покупке тура, но не позднее чем за 20 дней до начала поездки. В случае отказа от дополнительных услуг, средства подлежат возврату за вычетом фактически понесенных расходов. Возврат производится по письменному заявлению Заказчика, предоставленному в офис Туроператора, в течение 10 календарных дней после поездки.

4.4. Заказчик вправе произвести дополнительный платеж по настоящему Договору – «Гарантийный платеж от невыезда с покрытием Covid-19». При получении оплаты за «Гарантийный платеж от невыезда» от Заказчика Туроператор принимает на себя дополнительные обязательства по настоящему Договору - возратить Заказчику стоимость услуг за исключением стоимости услуг по оформлению визы, суммы "Гарантийного платежа от невыезда с покрытием Covid19" и авиа или железнодорожных билетов при наступлении нижеследующих обстоятельств, делающих невозможным выезд туриста в оплаченный тур: 1) смерть туриста или его отца, матери, супруг/а, детей, родных братьев/сестёр; 2) болезнь туриста, в том числе заболевание коронавирусной инфекцией Covid-19 или пребывание на карантине по ее причине при наличии медицинского документа, подтверждающего диагноз, или болезнь или травма туриста, или его отца, матери, супруг/а, детей, родных братьев/сестёр при условии лечения в стационаре в период прохождения тура, если в момент заключения Договора Заказчик Туристского продукта не знал, не мог знать и разумно предвидеть наступления данных событий; 3) существенное повреждение недвижимого имущества туриста в результате аварий, пожара, стихийных бедствий в период действия гарантийного платежа; 4) участие туриста в судебном разбирательстве по уголовному делу; 5) неполучение въездной визы в случае заказа у Туроператора услуги по оказанию визовой поддержки, сдачи оригинального и неизмененного комплекта документов,

сформированного Туроператором, в консульский отдел или визовый центр при условии предоставления Заказчиком/туристом в полном объеме достоверных документов согласно перечню, размещенному на сайте Туроператора, в сроки, указанные в Листе бронирования; б) отказ туриста от поездки в случае невозможности совершения поездки другим туристом, оформленным в той же путевке и являющимся его отцом, матерью, супругом/-ой, ребенком, родным братом/сестрой при наступлении обстоятельств невыезда. Оплата «Гарантийного платежа от невыезда с покрытием Covid-19» может быть произведена только на момент заключения договора с Заказчиком. При аннуляции тура стоимость «Гарантийного платежа от невыезда» может быть возвращена в случае отсутствия фактически понесенных расходов. Данная услуга не распространяется на туры «от одного туриста», туры, организуемые совместно с принимающей стороной. Возврат стоимости авиабилета и железнодорожных билетов производится по условиям тарифа перевозчика. Полные условия на сайте [www.tourtrans.ru](http://www.tourtrans.ru).

## **5. Права и обязанности сторон:**

### **5.1. Туроператор обязан:**

- а) Обеспечить качество туристского обслуживания в соответствии с условиями настоящего Договора.
- б) Предоставить Заказчику полную и достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах тура, содержащуюся в приложениях к настоящему Договору - Памятке туристу и Справочной информации по программе тура, в том числе содержащейся на сайте туроператора [www.tourtrans.ru](http://www.tourtrans.ru), а также, указанную в Перечне информации, доведенной до Заказчика (Приложение №2);
- в) Принимать меры по обеспечению безопасности информации о персональных данных, полученных от Заказчика в процессе оказания услуг, в том числе при ее обработке и использовании;
- г) Оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);
- д) Оказывать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператор возлагает исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;
- е) В случае возникновения технической неисправности автобуса, препятствующей исполнению программы тура, Туроператор обеспечивает замену транспортного средства в течение 24 (двадцати четырех) часов;
- ж) Передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия в том числе: электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данного документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.
- з) Туроператор гарантирует сохранность принятых на оформление документов и своевременное их направление в визовые центры или консульские службы. В случае личной подачи документов туристом в визовый центр или консульство при условии оплаты услуги по оказанию визовой поддержки Туроператор гарантирует своевременное предоставление пакета документов необходимого для оформления визы. Сведения о документах туристов, необходимых для получения виз в страны временного пребывания содержатся в разделе «Визы» на сайте [www.tourtrans.ru](http://www.tourtrans.ru). Сроки предоставления документов определяются Туроператором, с учетом требований консульств страны назначения.
- и) Поиск и/или подбор спутника для одиночного туриста не входит в обязанности Туроператора.

### **5.2. Туроператор вправе:**

- а) В случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного разделом 4 Договора, Туроператор вправе аннулировать бронирование туристского продукта. О принятом решении Туроператор уведомляет Заказчика в разумные сроки.
- б) Если при заключении настоящего Договора Заказчик (турист) предоставил Туроператору недостоверные сведения, а равно не сообщил сведений, об обстоятельствах, влияющих на возможность совершения туристами путешествия, в том числе указанных в абз. «б», «л» п. 5.3 настоящего Договора, Туроператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор с удержанием фактически понесенных расходов Туроператора.
- в) При формировании состава туристской группы в целях обеспечения безопасных условий путешествия Туроператор вправе не включать в состав группы следующих лиц: - в возрасте до 7 лет / от 7 до 18 лет без сопровождения/ от 75 лет (для туристов таких возрастных категорий участие в турах Заказчика может вызвать повышенную утомляемость, иные неудобства, а также невозможность полноценного участия в мероприятиях в туре); - физическое состояние или состояние здоровья которых ограничивает возможность участия в автобусных турах, в составе экскурсионных групп; - туристам, состоящим на наркологическом или психоневрологическом учете в соответствующих учреждениях здравоохранения; - при наличии у туристов фактов нарушения общественного порядка на предыдущих маршрутах Туроператора.
- г) В случае недобора группы до 30 человек, Туроператор вправе перенести дату начала путешествия, предупредив Заказчика за 10 дней до начала тура, в случае несогласия, Заказчику возвращается стоимость оплаченных средств за Туристский продукт в полном объеме.
- д) Туроператор оставляет за собой право в исключительных случаях вносить в программу тура изменения в виде способа доставки туристов, графика движения или маршрута, при сохранении условий путешествия в соответствии с программой тура.
- е) Туроператор оставляет за собой право замены транспорта или средств размещения по маршруту на равнозначные той же категории, что указаны в программе тура. Никакая компенсация в этом случае не предусмотрена.

### **5.3. Заказчик обязан:**

- а) Оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором.
- б) Предоставить достоверные сведения и подлинные документы для оформления тура и подачи запроса на визы, в соответствии с требованиями консульств, в необходимый срок, указанный в Расчете тура/Листе бронирования. В случае самостоятельной подачи документов на визу, Турист обязуется явиться лично в консульство или визовый центр для сдачи документов, при необходимости пройти процедуру дактилоскопии не позднее срока указанного в Расчете тура/Листе бронирования, также, при необходимости, Турист самостоятельно оплачивает консульский и сервисный сбор визового центра и получает заграничный паспорт. Непредоставление или предоставление неполного комплекта документов в соответствии с требованиями консульства считается отказом от поездки.
- в) Предоставить Туроператору свои контактные данные, а также контактные данные Туристов, необходимые для оперативной связи (мобильный/домашний телефон, адрес электронной почты).
- г) Заказчик гарантирует наличие у него полномочий выступать в обязательстве от имени туристов. Заказчик добровольно предоставляет свои персональные данные Туроператору и предоставляет письменное согласие от всех Туристов, указанных в Расчете тура/Листе бронирования, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы) различным способом, в том числе трансграничную передачу персональных данных, а также дает согласие на хранение персональных данных в информационной системе Туроператора, в течение неограниченного срока.
- д) Довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре, приложениях к нему. Ознакомиться со справочной информацией на сайте туроператора [www.tourtrans.ru](http://www.tourtrans.ru) и Перечне информации, доведенной до Заказчика (Приложение №2), а также передать туристам документы, полученные от Туроператора для совершения ими путешествия; за сутки до начала путешествия связаться с Туроператором для уточнения сведений о времени и месте сбора группы, отправления.
- е) Предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в Перечне информации, доведенной до Заказчика (Приложение №2).
- ж) В случае необходимости прибыть лично и обеспечить явку следующих с ним туристов в визовый центр или консульство страны назначения. Отказ от явки считается отказом от поездки с удержанием понесенных расходов согласно абз. «з» п.5.4 настоящего Договора. По запросу Туроператора предоставить дополнительные документы и сведения, которые могут быть дополнительно истребованы консульскими подразделениями стран назначения.
- з) Вовремя прибыть к месту начала тура (обеспечить своевременное прибытие туриста) и строго придерживаться графика движения по маршруту, составленного руководителем группы. Все расходы, связанные с опозданием туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой туриста при возвращении из тура после его завершения, связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно.
- и) Взять с собой в тур и иметь при себе оригиналы документов (свидетельство о рождении, согласие на выезд несовершеннолетнего от родителей/законных представителей или иные документы), подтверждающие правомерность выезда и въезда несовершеннолетнего за пределы территории РФ.

- к) В случае личного получения заграничного паспорта с визой из консульства или визового центра, взять с собой в тур и иметь при себе действующий заграничный паспорт, с действующей визой основной страны назначения по туру; сроки действия визы и количество дней пребывания должны соответствовать датам и продолжительности тура.
- л) Предоставить Туроператору информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся:
- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, беременность, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни и т.п.);
  - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами стран предполагаемого пребывания, в том числе и о запрете на въезд в определенное государство или в группу стран;
  - установленный визовый режим между страной или странами посещения, транзита и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин или имеет двойное гражданство;
- м) Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- н) Следовать по маршруту и выехать из стран пребывания в составе группы и в сроки тура.
- о) Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
- п) Соблюдать законодательство иностранных государств и правила прохождения таможенных и пограничных пунктов, уважать их социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
- р) Соблюдать правила проживания в отелях и придерживаться общепринятых норм поведения в составе группы. При грубом нарушении выше оговоренных норм, препятствующим предоставлению оставшимся туристам из группы туристских услуг, Туроператор оставляет за собой право досрочного прекращения Договора с этим туристом (Заказчиком). Все убытки, возникшие при таких обстоятельствах у Туроператора и/или третьих лиц, Заказчик обязуется возместить в полном объеме.
- с). Незамедлительно информировать Туроператора о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором.
- 5.4. Заказчик в праве:**
- а) Получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- б) Требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) Обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;
- г) Обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- д) Предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, 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;
- е) 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 ;
- ж) Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.
- з) Заказчик/турист вправе отказаться от исполнения договора либо части услуг, не входящих в основной пакет, при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, а также, расходы по оформлению Заказчика/туриста в тур. Заявление об отказе направляется Туроператору письменно. В заявлении указываются: реквизиты Туроператора и Заказчика в соответствии с Договором, название тура, адрес электронной почты, почтовый адрес, актуальные банковские реквизиты заказчика туристского продукта - плательщика по договору.

## **6. Ответственность сторон:**

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Туроператор не проводит экспертизу принятых на оформление документов, а также подлинности въездных виз, оформленных Заказчиком самостоятельно. Все расходы, связанные с невозможностью поездки по причине подлинности выездных документов и виз, ложатся на Заказчика.
- 6.3. Туроператор не несет ответственности:
- а) 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) Туроператором, либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом фактических подтвержденных расходов Туроператора, а также стоимости части услуги, оказанной Туроператором до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;
- б) за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Заказчику органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Туроператором своих обязательств по Договору.
- в) если невозможность совершения тура возникла в связи с иным, чем предусмотрено для граждан Российской Федерации, визовым режимом для туристов, не являющихся гражданами Российской Федерации, или имеющих двойное гражданство.
- 6.4. В случае неисполнения Туроператором дополнительных услуг, предусмотренных Договором, Туроператор возвращает Заказчику стоимость не предоставленной услуги.
- 6.5. 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. Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. 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 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
- 6.6. Туроператор не несет ответственности за утрату Заказчиком личных вещей, багажа, документов и денег, а также за нарушение Заказчиком законодательства стран, через которые проходит маршрут тура. В случае передвижения на автобусном или автомобильном транспорте Заказчик/турист самостоятельно отслеживает погрузку и выгрузку своего багажа.
- 6.7. Туроператор не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.
- 6.8. Все случаи, связанные с невыполнением обязательств авто-, ж/д-, авиа-, морским и/или иными перевозчиками, срыв по их вине графика движения, регулируются в соответствии с действующим законодательством РФ. Туроператор не несет ответственности за опоздание туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержку туриста при возвращении из тура после его завершения, в том числе по причинам, связанным с изменением (нарушением) графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, препятствующими дорожному движению, иными осложнениями дорожной обстановки. Учитывая вышеуказанные обстоятельства, Туроператор рекомендует тем клиентам, для которых г. Москва является транзитным городом на пути следования до места постоянного пребывания, приобретать билеты для переезда (перелета) к месту жительства с учетом резервного времени (не менее 12 (двенадцати) часов от расчетного времени возвращения из тура в г. Москву).

6.8.1. В случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), турист самостоятельно оплачивает медицинскую помощь в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также возвращение тела (останков) из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков). Информация о странах, требующих наличие медицинской страховки при въезде в страну, и требования к ней содержится на сайте [www.tourtrans.ru](http://www.tourtrans.ru).

6.9. Заказчик/турист самостоятельно несет расходы и принимает на себя иные негативные последствия, возникшие в результате запрета на выезд за пределы Российской Федерации, запрета на выезд с места жительства, ограничения перевозки и/или вследствие иных ограничений, установленных военными комиссариатами и/или иными уполномоченными органами власти в период проведения мобилизационных мероприятий.

#### **7. Порядок и сроки предъявления претензий. Порядок разрешения споров:**

7.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае возникновения каких-либо проблем, спорных вопросов во время проведения поездки, участник поездки должен стремиться к тому, чтобы решить их с представителями Туроператора на местах.

7.3. Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения письменной претензии и приложенных к ней материалов. В претензии указываются: 1) фамилия, имя, отчество туриста, адрес его места жительства, а также сведения о Заказчике (если Договор заключался Заказчиком); 2) номер Договора о предоставлении туристских услуг и дата его заключения; 3) информация об обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по настоящему Договору, о наличии существенных недостатков туристского продукта, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта; 4) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу или Заказчику; 5) актуальные банковские реквизиты Заказчика Туристского продукта. Заявление подписывается собственноручно и подается с почтового адреса, либо электронного адреса указанного при заключении договора, либо представителем со своего адреса и приложенной копии доверенности на представление интересов Заказчика.

7.4. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 7.3 Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **8. Срок действия договора и условия изменения и расторжения Договора:**

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания, срок его окончания определяется днем возвращения Заказчика (туриста) из тура в соответствии с заказанными услугами по Программе тура. Срок проведения тура, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов указаны в Листе бронирования/Расчете тура/Программе тура. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они составлены в письменной форме и подписаны сторонами.

8.2. Договор может быть расторгнут по обоюдному письменному согласию сторон. Туроператор обязуется вернуть Заказчику денежные средства и документы (если таковые были переданы Туроператору) не позднее 10 календарных дней с момента расторжения договора.

8.3. Договор может быть расторгнут Туроператором в случае недобора группы до минимального количества туристов (30 человек).

8.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

8.5. 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: а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре; б) изменение сроков совершения путешествия; в) непредвиденный рост транспортных тарифов; г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

#### **9. Заключительные положения:**

9.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах по одному - для каждой стороны.

9.2. Положения Договора применяются в части не противоречащей предмету договора, то есть реализации туристского продукта. В случае реализации туристского продукта по России, условия Договора, для путешествий за рубежом (прохождение пограничных и таможенных пунктов, услуги по визовой поддержке) не применяются.

9.3. Стороны признают юридическую силу за электронными письмами, направленными по электронной почте (e-mail), указанными в п. 10 «Реквизиты», а также, документами размещенными в личном кабинете Заказчика на сайте Туроператора и признают их равнозначными документами на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, т.к. только сами Стороны и уполномоченные ими лица имеют доступ в личный кабинет на сайте Туроператора и к соответствующим адресам электронной почты, указанным в Договоре в реквизитах Сторон и являющимся электронной подписью соответствующей Стороны. Доступ к электронной почте, и/или личный кабинет на сайте Туроператора каждая Сторона осуществляет по паролю и обязуется сохранять его конфиденциальность. Заказчик подтверждает, что указанные номера телефонов и адреса электронной почты являются действующими вплоть до момента окончания действия договора. Заказчик/Турист, которому отправлено сообщение на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, либо прикреплено сообщение в личный кабинет на сайте Туроператора считается проинформированным надлежащим образом. В случае, если Заказчик или турист не получил информацию об изменении или оповещение по причине того, что номер телефона или адрес электронной почты не действовал или сообщения, в том числе и в личном кабинете не просматривались, ответственность за это возлагается на Заказчика/Туриста.

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

9.5. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Ростуризма от 27.11.2020 N448-Пр.-20, содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

#### **10. Реквизиты и подписи Сторон:**

**Туроператор: ООО "КомбиЕвроТур"**

**Адрес: ,115184, г. Москва, ул. Пятницкая, д.76, пом. П**

**Почтовый адрес: , 109028, г. Москва, Певческий пер., д. 4, стр. 1,**

**ИНН 9705066790 КПП 770501001**

**тел.: (495) 623-92-45, Факс: (495) 623-92-45**

**Банк получателя: АО " РАЙФФАЙЗЕНБАНК " г. Москва**

**Р/сч 40702810500000234207 К/сч 30101810200000000700 БИК 044525700**

**Заказчик:**

**Паспорт серия №**

**Выдан:**

**Зарегистрирован по адресу:**

**Тел.**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

## Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта о правилах его эффективного и безопасного использования, включая Программу тура, Термины, используемые в программах туров, Памятка туристу, Справочную информацию.	да
Условия предоставления «Гарантийного платежа от невыезда» и условия возврата средств по нему	да
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта,	да
О правилах 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	да
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	да
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	да
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	да
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	да
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	да
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	да
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и спорта и другие)	да
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 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	да
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии /	да
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования 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/	да
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера /	да
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика/	да
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращения тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у Туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований	да
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	да
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	да
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	да
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений), установить мобильное приложение Помощник Туриста - сервис для доступа к информации о порядке действий туриста в экстренной ситуации за рубежом, связанной с прекращением деятельности туроператора.	да
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу	да
В период пандемии Заказчик/турист осознает свои риски и предупрежден, что органы государственной власти могут в любой момент ввести ограничения в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции	да

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчика: \_\_\_\_\_  
(подпись)

**О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии**

Основание: Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта

Выплата страхового возмещения по договору страхования либо уплата денежной суммы по банковской гарантии (далее - выплата) осуществляется организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности, на основании письменного требования о выплате туриста или его законным представителем и (или) иным заказчиком туристского продукта (далее - заявитель). Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Турист и (или) иной заказчик (их представители) вправе требовать, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта, возмещения реального ущерба, в том числе если реальный ущерб был причинен до даты, когда туроператор публично (путем публикации заявления в средствах массовой информации и (или) на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")) заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Требование о возмещении денежных средств представляется туристом и (или) иным заказчиком (их представителями) в объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней со дня начала сбора требований: Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и размещается на официальном сайте объединения туроператоров в сети "Интернет". В требовании о возмещении денежных средств указываются: а) фамилия, имя и отчество (при наличии) туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество (при наличии) иного заказчика и (или) их представителей, адрес их места жительства (в случае, если требование о возмещении денежных средств подается одним из них); б) реквизиты (номер (при наличии), дата) договора о реализации туристского продукта; в) общая цена туристского продукта в соответствии с договором о реализации туристского продукта; г) наименование и реестровый номер туроператора; д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; е) размер реального ущерба; ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба; з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения или уплаченной ему денежной сумм по банковской гарантии. Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров: а) не ранее 60 рабочих дней со дня публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности в случае, если туроператор не достиг размера максимального фонда персональной ответственности, либо если при достижении максимального размера у туроператора имелись договоры страхования гр. ответственности, либо банковской гарантии. б) не позднее 3 рабочих дней со дня публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности или со дня принятия Федеральным агентством по туризму решения об исключении туроператора из реестра на в случае, если размер фонда достиг максимального размера, туроператором получено освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора и уплаты взносов в фонд и на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него отсутствовали договоры (договоры) страхования ответственности туроператора. Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней со дня начала сбора требований о возмещении денежных средств, формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб. По истечении этого срока, объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении. Основаниями для отказа в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба являются: а) непредставление документов, б) наличие в документах, неполных и (или) недостоверных сведений; в) наличие факта причинения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику, не обусловленного неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта; г) отсутствие денежных средств в фонде после произведенных выплат в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами. Турист и (или) иной заказчик (их представители) после устранения нарушений, послуживших основанием для принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, вправе повторно представить в объединение туроператоров требование о возмещении денежных средств. Объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в сети "Интернет" информацию о принятом решении о возмещении или отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о возмещении или отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате, или причин отказа. Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров в течение 30 рабочих дней со дня принятия указанного решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

Заказчика: \_\_\_\_\_

(подпись)