

Туроператор ООО «Панорама Тур» (номер туроператора в Ростуризме МТЗ 017843) - Торговая марка «Натали Турс», в лице Генерального директора Азарова С.С., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Туроператор, поручает заключить настоящий договор Агентству, именуемому в дальнейшем Компания, с одной стороны, и лицо, действующее от имени и в интересах туристов согласно Листа бронирования, именуемые и обозначаемые в дальнейшем как Заказчик, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – договор) о нижеследующем:

#### Основные понятия:

Туристский продукт- комплекс услуг, по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта;

Туристские услуги (услуги)- отдельные услуги не входящие и не образующие туристский продукт.

Сайт – интернет-сайт [www.natalie-tours.ru](http://www.natalie-tours.ru) (<https://agent.natalie-tours.ru>), с помощью которого осуществляется бронирование туристского продукта и/или услуг (действия, направленные на заключение настоящего договора, в том числе действия по выбору услуг с помощью уполномоченных Туроператором юридических лиц (Туристических Агентств) и оформлению заявки и/или Листа бронирования);

Агентство/Компания- уполномоченные Туроператором договором или доверенностью юридические лица, содействующие распространению оферты под торговой маркой «Натали Турс» и взаимодействующие непосредственно с Заказчиками в силу соглашений и/или договоров о поручении реализации туристских продуктов и/или услуг Туроператора путем подписания Листа бронирования с Заказчиками и выполнения обязательств по перечислению денежных средств, полученных от Заказчика Туроператору;

Момент оплаты- дата и время поступления денежных средств в кассу Компании или внесения денежных средств в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей от имени Компании/Туроператора, оплата денежных средств Туроператору для перечисления поставщикам услуг, в том числе за границей и на территории РФ;

Заказ- по заданию Заказчика забронированный перечень туристских продуктов/услуг с указанием их характеристик и стоимости, объединенных индивидуальным номером бронирования, отраженных в Листе бронирования;

Информация на Сайте и в Листе бронирования содержит информацию о конкретной заявке (в том числе о статусе заявки, оплате, изменениях в заявке и иную оперативную информацию по заявке) и являются средством предоставления Заказчику всей необходимой и достаточной для бронирования услуг информации о деталях путешествия и иных сведений, связанных с исполнением договора и предоставляемым услугам (в том числе сведений об оплате по настоящему договору).

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Компания обязуется оказать услуги по подбору и бронированию туристского продукта/услуг, сформированного иностранным туроператором (поставщиком), оказывающим услуги Заказчику за рубежом и поставщиками на территории РФ, а Заказчик обязуется оплатить забронированные услуги в порядке и сроки установленные настоящим договором и Листами бронирования к нему.

1.2. Условия путешествия и стоимость услуг указываются в Листе бронирования, являющимся неотъемлемой частью настоящего договора.

1.3. Туристские документы для предоставления туристских продуктов или услуг (авиабилет, трансферный лист и т.д.) и Лист бронирования являются доказательствами права Заказчика на получение услуг, входящих в Турпродукт, и факта оказания Компанией/Туроператором услуг по договору.

#### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

2.1. Компания обязана:

2.2. Выполнить все обязательства по настоящему договору при условии их полной оплаты Заказчиком в установленные сроки.

2.3. Информировать Заказчика о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, о порядке встречи, проводов и сопровождения туристов, об условиях безопасности туристов; о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, в том числе перевозчика, страховой компании, принимающей стороны, информацию о тарифах на приобретаемые авиаперевозки, об актуальной стоимости туристского продукта и услуг, в том числе информировать о наличии указанной информации дополнительно на сайте.

2.4. Своевременно информировать Заказчика в случае повышения цен на оказываемые услуги или изменения сроков поездки по причинам, не зависящим от Компании/Туроператора. При необходимости Компания/Туроператор вправе предложить Заказчику альтернативные туристские продукты, с информированием Заказчика не менее чем за сутки до даты начала тура.

2.5. При необходимости получения въездной визы по отдельному поручению на оформление визы, выданному Заказчиком Компанией/Туроператору, обеспечить передачу документов в соответствующее консульство в установленные сроки. Настоящий договор не предусматривает обязательство Компании/Туроператора выдать клиенту визу, а предусматривает оказание услуги по взаимодействию с консульством и передаче документов Заказчика/Туристов. Отказ/невыдача визы, а также действия российской и зарубежной таможенной службы, российского и зарубежного пограничного контроля не являются основанием освобождения Заказчика от оплаты услуг и не предоставляет право требования возврата оплаченной стоимости тура и консульского сбора, в этом случае возврат денежных средств осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. Получить информацию о туристском продукте, его характеристиках, сроках и условиях поездки, иную информацию, предусмотренную настоящим договором.

3.1.2. Получить все оплаченные услуги по настоящему договору. Отказаться от исполнения договора при условии компенсации Компанией/Туроператору фактически понесенных расходов в соответствии с договором. В этом случае, возврат денежных средств производится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, при этом заказчик предупрежден о том, что в отдельных случаях фактически понесенные расходы могут достигать полной стоимости туристского продукта и/или услуг.

3.1.3. По согласованию с Компанией/Туроператором изменить состав заказанных услуг или аннулировать их. Такое изменение или аннуляция будут считаться действительными только при письменном подтверждении Компанией и Туроператором (в том числе путем электронного письма) и после формирования обновленного Листа бронирования.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. До бронирования туристского продукта, оформления заявки и оплаты ознакомиться с информацией, опубликованной на сайте (в случае неясностей уточнить детали по телефону колл-центра Компании или Туроператора 8 (800) 700-17-71), в том числе с информацией согласно п.4.1. настоящего договора.

3.2.2. При заключении договора в целях надлежащего и качественного оказания услуг предоставить Компании и Туроператору актуальную и достоверную информацию о своих контактных данных, в том числе о номере телефона и адресе электронной почты, обеспечивать доступность предоставленного телефонного номера, принимать звонки от Компании и Туроператора и отвечать на них, регулярно проверять наличие sms-сообщений и сообщений электронной почты, принимать к сведению и учитывать поступившую по данным каналам связи информацию, подтверждать её получение.

3.2.3. Оплатить стоимость Турпродукта/услуг в соответствии с условиями настоящего договора и Листами бронирования к нему. В случае нарушения сроков оплаты туристского продукта/услуг и/или возникновении задолженности по Заказу в связи с неоплатой/частичной оплатой, Компания или Туроператор вправе отказать в передаче документов на тур (без оплаты возможность формирования документов ограничена поставщиками услуг). В таком случае всю ответственность за неисполненный тур и/или услуги Компания и Туроператор не несет.

3.2.4. В установленный Компанией срок, но не позднее 15 дней до начала поездки передать Компании и Туроператору достоверные и достаточные сведения и документы, необходимые для организации поездки (действительный к моменту осуществления поездки и срока действия визы загранпаспорт (срок действия которого не должен заканчиваться ранее, чем через 3 месяца после окончания тура, если иное не предусмотрено информацией на сайте), фотографию, доверенности и свидетельства о рождении на детей, заполненные анкеты – в соответствии с законодательством страны пребывания, все документы должны быть не рваными и не испачканными, в полном объеме- и в соответствии с требованиями консульств, при этом Заказчик обязуется проверить сроки действия паспортов, иных документов в соответствии с указанными требованиями Компании/Туроператора и/или консульства. В случаях неисполнения обязательств Заказчиком/Туристом по предоставлению, в том числе не внесению либо искажению достоверных и достаточных сведений, а именно: персональных данных, контактных телефонов, и иной информации, необходимой для выполнения требований консульств, авиаперевозчиков и принимающей стороны), ответственность в связи с возникшими убытками или невозможностью использовать туристский продукт/услуги Компания и Туроператор не несет. Бронированием туристского продукта/услуг и формированием Листа бронирования, а равно заключением настоящего договора Заказчик подтверждает ознакомление с указанными сведениями. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего договора путем размещения указанной информации на сайте.

3.2.5. Соблюдать формальные требования, условия и ограничения, предъявляемые к туристам со стороны иностранных принимающих компаний, отелей, авиаперевозчиков, консульских, таможенных и т.п. учреждений, соблюдать правила личной и имущественной безопасности и меры профилактики карантинных и паразитарных заболеваний.

3.2.6. Заблаговременно (при заключении договора или до его заключения) письменно довести до сведения Компании и Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся: различного рода заболевания Заказчика 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 Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин; необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

3.2.7. До начала поездки получить предоставляемые Компанией или Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия. При этом часть документов, оформляемых в электронном виде, может быть передана Заказчику либо в офисе Компании или Туроператора, либо направлена ему по электронной почте. В последнем случае Заказчик обязуется предоставить адрес электронной почты для направления ему таких документов. При неисполнении указанных обязательств Заказчик самостоятельно несет ответственность и бремя расходов в случае наступления неблагоприятных последствий, возникших в результате действий пограничных и иммиграционных служб, принимающих отелей, служб аэропорта, авиаперевозчиков и др. поставщиков услуг. При этом стороны согласовали, что непринятие мер Заказчиком для получения документов, необходимых для совершения поездки в тур, является односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего договора и услуг согласно Листов бронирования к нему. Документы передаются (по усмотрению Компании/ Туроператора или согласования с Заказчиком) с использованием электронных средств связи, в офисе Компании/Туроператора или в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки) за 24 часа до начала путешествия. Компания или Туроператор сообщает Заказчику о месте получения документов в офисе Компании/Туроператора по телефону или с использованием электронных средств связи. Документы считаются подготовленными для передачи Заказчику с момента его извещения о готовности документов к передаче (в том числе - направления информации или документов по электронной почте/иным средствам электронной связи). Заказчик обязан осмотреть полученные документы, проверить и в случае наличия, незамедлительно, известить Компанию и Туроператора об обнаруженных в документах недостатках и/или неточностях. Компания/Туроператор не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Заказчика.

3.2.8. За одни сутки до вылета из/в страну временного пребывания уточнять необходимую информацию, в том числе, но не ограничиваясь, о времени и месте вылета, аэропорте вылета/прилета, номере рейса. Для уточнения указанных сведений Заказчик обязан одновременно проверить информацию по заявке/заказу на сайте, ознакомиться с общей информацией на сайте и уточнить сведения посредством телефонной связи у Компании и Туроператора.

3.2.9. Не менее чем за 3 часа до указанного в билетах или туристских документах времени явиться с данными документами к месту вылета (выезда), месту сбора группы или отправки трансфера. Неявка или опоздание Заказчика или туристов на самолет (поезд, автобус и т.п.) считается сторонами как невозможность оказания услуг по вине Заказчика с применением последствий в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2.10. В случае досрочного расторжения договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг компенсировать Компании и Туроператору фактические расходы, понесенные ею в связи с исполнением обязанностей по настоящему договору. В этом случае, возврат денежных средств производится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### 4. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Выполнение бронирования, заказ и/или формирование Листа бронирования по заявке Заказчика, т.е. Акцепт оферты, подтверждает предоставление всей необходимой и существенной информации, в том числе путем отображения на сайте [www.natalie-tours.ru](http://www.natalie-tours.ru) и является неотъемлемой частью настоящего Договора. Указанный акцепт Заказчика является подтверждением своего ознакомления с указанной в настоящем пункте информацией и условиями договора, в том числе с правами и обязанностями туриста, предусмотренными ст. 6 и 7 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а так же памяткой туриста, сведениях о правилах въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного 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, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного пребывания; об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта); об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания; об иных особенностях путешествия, а также информировать Заказчика о туристском продукте и/или туристских услугах Туроператора, о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны иностранных турагентств, авиакомпаний, консульских, таможенных и других подобных учреждений и организаций, в том числе требований о наличии у туриста минимального размера денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания, а также требований консульских служб о минимальном сроке действия заграничного паспорта туриста для разрешения въезда в страну следования; о стране, особенностях путешествия, правилах личной безопасности, сохранности своего багажа и документов, о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания, о правилах страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу/изменения сроков пребывания за границей, правил добровольного страхования, обеспечивающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении 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; а также условия бронирования проживания в отелях, авиаперевозки и других сопутствующих услуг, условия оплаты, аннуляции, проживания и прочие условия бронирования туристского продукта и/или отдельных услуг.

4.2. Компания/ Туроператор имеют право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и/или аннулировать заказ в случае: не предоставления Заказчиком необходимых для организации поездки документов в установленные договором сроки; отсутствия оплаты в установленные настоящим договором сроки; отсутствия информации, подтверждающей намерение Заказчика совершить поездку. Указанные случаи рассматриваются сторонами как невозможность оказания услуг по вине Заказчика с применением последствий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. В случае невозможности бронирования и оплаты туристского продукта/услуг вследствие лимита авиабилетов, отсутствия мест в отелях, отказа иностранного туроператора и/или иных обстоятельств, не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Компания обязуется уведомить об этом Заказчика не менее чем за 1 день до даты выезда. Компания предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий договор в связи с невозможностью оказания услуг по обстоятельствам не зависящим от воли сторон.

#### 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость туристских продуктов и/или услуг отображается на сайте или указывается в Листе бронирования. Стоимость туров по индивидуальным маршрутам рассчитывается в зависимости от категории и объема предоставляемых услуг.

5.2. Стоимость турпродукта/услуг в размере 100 % оплачивается Заказчиком на счет Компании в течение одного календарного дня с даты бронирования и/или заключения договора и/или подписания Листа бронирования, если иной срок оплаты не содержится в Листе бронирования.

В случае не поступления оплаты на счет Компании/Туроператора в установленные сроки, заявка/заказ может быть аннулирован, оказание услуг признается невозможным по вине Заказчика с применением правовых последствий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Оплата туристского продукта и/или отдельных услуг производится в рублях путем как наличного так и банковского (безналичного) перевода средств на счет Компании в соответствии с условиями заключенных между Туроператором и Компанией договоров.

5.4. Заказчик вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости Турпродукта/услуг на третье лицо. В этом случае Компания/ Туроператор обязаны принять исполнение, предложенное за Заказчика третьим лицом. Ответственность за исполнение обязательства перед Компанией/Туроператором несет Заказчик.

5.5. Компания обязана перечислить 100% оплаты по заказу на счет Туроператора, в случае нарушения данного обязательства (неоплаты/неполной оплаты) заказ аннулируется, договор о реализации туристского продукта не может быть заключен в силу нарушения существенных условий и неисполнения обязательств Компанией, в виду отсутствия заключенного договора о реализации туристского продукта туристские продукты/услуги не подлежат формированию или предоставлению, туристский продукт не является подтвержденным, в связи с чем ответственность по данному заказу несет Компания.

5.6. До момента полной оплаты туристского продукта и/или услуг Компанией на счет Туроператора ответственность и материальные обязательства перед Заказчиком по договору о реализации туристского продукта/услуг в полном объеме несет Компания. В случае нарушения условий оплаты и не поступления денежных средств на счет Туроператора права на туристский продукт/услуги Заказчику не передаются. В силу ст. 309, 310, 329 ГК РФ обязательств предоставления или иных обязательств перед Компанией и/или Заказчиком у Туроператора по неоплаченным полностью или частично заказам не возникает, заказ не является подтвержденным как иностранным так и российским поставщиком в связи с отсутствием полной оплаты. По указанным неподтвержденным заказам (забронированным, но не оплаченным в полном объеме) Туроператор не является ответственным в случаях предъявления требований по предоставлению туристского продукта/услуг или оплаченных Заказчиком в Компанию (туристическое Агентство) денежных средств.

## 6. СТРАХОВАНИЕ И ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ

6.1. Финансовым обеспечением Туроператора является Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта является **Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта №433-052081/16 от 16.08.2016 года действующий с 16/08/2016 по 15/08/2017 на сумму 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей; Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта №433-036763/17 от 09 июня 2017 года действующий с 16/08/2017 по 15/08/2018 на сумму 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей. Страховщиком по вышеуказанному договору является компания СПАО «ИНГОССТРАХ» (является членом Всероссийского союза страховщиков), находящаяся по адресу: г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12.**

6.2. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая. Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора 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.

6.3. В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Компания/Туроператор оформляет страхование Заказчика. Компания/Туроператор обеспечивает Заказчика страховым полисом, действующим в течение поездки и являющимся самостоятельным договором страхования Заказчика и Страховщика.

6.4. По заявке Заказчика Компания/Туроператор оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, в том числе личного имущества Заказчика, а также Компания информирует о возможности страхования расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей (страхование от невыезда). В случае отказа/несвоевременной выдачи туристу визы, отказа от туристского продукт/услуг по состоянию здоровья, в иных случаях, предусмотренных условиями страхования, Компания/Туроператор не несет и не компенсирует материальные потери Заказчика, так как последние выходят за рамки заказанных услуг. Ацептуя настоящий договор доверяю заключение договора страхования от невыезда, договора медицинского страхования и страхования с СПАО «Ингосстрах» на условиях предоставляемых последним через Компанию/Туроператора. С условиями и порядком такого вида страхования ознакомлен.

## 7. ПРЕКРАЩЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Договор может быть прекращен по инициативе одной из сторон в случаях, предусмотренных настоящим договором или действующим законодательством РФ.

7.2. Любые изменения и дополнения в комплексе заказанных туристических услуг, датах отправления и прибытия, а также иных существенных условий договора, вносимые по инициативе Заказчика, должны быть согласованы с Компанией и Туроператором и осуществляются по выбору Компании/Туроператора в виде изменения действующей заявки либо путем аннулирования действующей заявки и оформления новой заявки и Листа бронирования. В случае оформления по инициативе Заказчика новой заявки, настоящий договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика (с обязанностью Заказчика возместить фактические расходы Компании и Туроператору), между сторонами признается заключенным новый договор с новой заявкой, средства по настоящему договору за вычетом фактически понесенных расходов зачитываются в счет оплаты по новой заявке и договору. Заказчик уведомлен, что изменения заявки могут привести к увеличению цены договора. При этом возмещению подлежат расходы Компании и Туроператора, связанные с изменением заявки, аннулированием заявки и оформлением новой заявки, а также формирования заказа и Листа бронирования.

7.3. В случае отказа Заказчика от исполнения договора (аннуляции бронирования), а также в случае невозможности для Заказчика воспользоваться туристским продуктом по любым причинам, не зависящим от Компании/Туроператора, в том числе в связи с отказом (и/или задержкой) посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, Компания и Туроператор имеют право на компенсацию фактически понесенных расходов, включая стоимость авиабилета (Авиабилеты и комиссионные и сервисные сборы возврату не подлежат в соответствии с невозвратными тарифами авиаперевозчиков), расходов, направленных на оказание иных услуг (услуг по размещению, трансферу и других), денежных средств, оплаченных или подлежащих оплате третьим лицам (в том числе иностранному туроператору/поставщикам), стоимость страховой премии (в силу п. 3 ст. 958 ГК РФ при досрочном отказе страхователя (выгодоприобретателя) от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия возврату не подлежит), а также о том, что консульские учреждения не возвращают консульский сбор, в том числе при отказе в выдаче визы, задержки выдачи или при иных обстоятельствах. Возврат денежных средств Заказчику в случае аннуляции заявки осуществляется на основании письменного заявления.

7.4. Стороны вправе потребовать изменения или расторжения настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств из которых стороны исходили при заключении настоящего договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: Ухудшение условий путешествия, указанных в договоре или ваучере; Изменение сроков путешествия, при этом стороны договорились, что под изменением сроков они понимают изменение начала или окончания поездки более, чем на 24 часа; Непредвиденный рост транспортных тарифов (расходов). При этом, стороны договорились, что под ухудшением условий путешествия они понимают следующее: Замена отеля на отель низшей категории; Изменение забронированного типа питания в сторону его уменьшения; Изменение класса авиаперелета на более дешевый (информирован, что в силу конъюнктуры туристического рынка перебронирование на аналогичный рейс

неисключено). В случае аннуляции туристского продукта и/или туристских услуг в соответствии с данным пунктом, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора Компания, Туроператор и Заказчик несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Компания несет ответственность перед Заказчиком (Туристом)/Туроператором и третьими лицами за нанесенный им материальный и моральный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Компанией своих обязательств по настоящему Договору (в том числе, но не ограничиваясь в случае предоставления недостоверной информации о свойствах и характеристиках туристского продукта/услуг отличной/искаженной или в иной форме, отличной от формы Листа бронирования утвержденной Туроператором и не в соответствии с заявкой Заказчика, а так же требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и действующего законодательства, и обязуется самостоятельно возместить указанный ущерб Заказчику(туристу)/ Туроператору, в том числе в случае судебных и иных требований в полном объеме. В таком случае Туроператор, в силу разделения ответственности с Компанией- туристическим Агентством, предусмотренной ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», не несет ответственности по указанным требованиям Заказчика(клиентов, туристов), в том числе, но не ограничиваясь в случаях, нарушения сроков/неоплаты заказа Компанией и/или нарушения Компанией условий соглашений с Туроператором или условий настоящего договора.

8.2. Компания/Туроператор несет ответственность перед Заказчиком за невыполнение той или иной услуги, входящей в туристский продукт, соразмерно стоимости данной услуги.

8.3. Компания/Туроператор несет ответственность перед Заказчиком по договорам о реализации туристского продукта за действия (бездействие) третьих лиц\*, если федеральным законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено что ответственность перед клиентом АГЕНТА (Компании) несет третье лицо.

\*В соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: «формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие)», на основании чего обращаем внимание!, что туристические Агентства (уполномоченные юридические лица)- в данном случае Компания не являются указанным «Третьим лицом», т.к. не оказывают услуг, входящих в туристский продукт!, а выполняют поручение Туроператора и самостоятельно несут ответственность в случае неисполнения обязательств по настоящему договору, Агентским договорам или Договорам Поручения, в том числе в случае нарушения сроков/неоплаты заказов, т.е. не перечислению/несвоевременному или неполному перечислению полученных от Заказчика денежных средств Туроператору.

\*В соответствии со ст.9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. **Туроператор и турагент (Компания) самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.**

8.4. По всем заказам туристских продуктов/услуг Заказчика обязательства по предоставлению услуг туристам/заказчикам возникают только с момента полной их оплаты Туроператору.

8.5. В рамках бронирования отдельных услуг Компания и Туроператор не оказывают туроператорские, турагентские и/или иные услуги кроме как услуги по бронированию отдельных туристических услуг. Поставщики услуг могут устанавливать особые требования и условия осуществления бронирования проживания в отелях, авиаперевозки и других сопутствующих услуг, таких как: условия оплаты, аннуляции, проживания, действия применяемого поставщиком тарифа, условия вступления в силу штрафных санкции поставщиков и прочие условия, которые прописываются на сайте или в Листах бронирования к настоящему договору.

8.6. При бронировании услуг не входящих в туристский продукт отели, авиационные компании и другие поставщики услуг, предоставляя информацию посредством сервиса бронирования услуг или сайта, являются независимыми контрагентами. Компания/Туроператор не отвечает за действия (бездействия), ошибки, гарантии, нарушения и другие виновные действия таких поставщиков, а также за любые последствия таких действий. Данная информация может быть изменена, дополнена, обновлена непосредственно отелем, авиаперевозчиком или поставщиком услуг без предварительного уведомления.

8.7. Компания/Туроператор не несет ответственности за последствия, наступившие в результате: изменений в расписании авиарейсов, задержки или отмены авиарейсов, иного транспорта, в том числе в связи с деятельностью аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке, за отмену или изменение времени отправления авиарейсов и связанные с этим изменение объема и сроков туристских услуг, в этих случаях ответственность несут авиаперевозчики в соответствии с российскими и международными правилами; вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора; в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей РФ или зарубежных стран; в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории страны своего гражданства или иной страны (в том числе на территории РФ) неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда, административной ответственности; вследствие ограничения права Заказчика на въезд в РФ или выезд из РФ компетентными органами: вследствие опоздания (неявки) на рейс, к трансферу, иному месту оказания услуги, входящей в туристский продукт; вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; вследствие несоответствия услуг необоснованным или субъективным ожиданиям Заказчика/Туристов: в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или выезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

8.8. Акцептуя настоящий Договор Заказчик/Турист предоставляет Компании и Туроператору право на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006, под которыми понимаются все данные, указанные в Анкете Заказчика/Туриста, соглашениях между Заказчиком и Компанией/Туроператором, и прочие данные и сведения, включая (но не ограничиваясь), полученные (имеющиеся) на основании или в связи с заключенными Заказчиком Договорами и Листами бронирования, данные договоров (в т.ч. их наименований, номеров и дат их заключения), данные, содержащиеся в отчетных документах перед Заказчиком, а также уточненных (обновленных, измененных) Анкетных данных, указанных в последующих Анкетах, Заявках,

Заказах или Листах бронирования к договорам с Заказчиком. Подписывая настоящий Договор Заказчик подтверждает, что ознакомлен(на) с целями обработки персональных данных: Обработка персональных данных будет осуществляться Компанией и Туроператором в интересах Заказчика/Туристов, в том числе для надлежащего исполнения Компанией и Туроператором обязанностей в рамках оказания услуг и развития каналов коммуникации с Заказчиками, соглашениям между Заказчиком и Компанией/Туроператором, включая надлежащую идентификацию Заказчика и/или его уполномоченного лица, как в отношении Заказчика/Туриста, так и в отношении третьих лиц, в период действия указанных соглашений между Заказчиком/Туристом, Компанией и Туроператором, сроком на пять лет, но не менее истечения срока исковой давности.

8.9. Акцептуя настоящий договор Заказчик от своего имени и от имени всех туристов даёт согласие на то, что его персональные данные, а также персональные данные туристов, указанных в договоре, заявке/заказе и Листе бронирования (фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; сведения, запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта, включая специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные (перечни согласно ст.ст. 10,11 Закона «О персональных данных»), переданные при заключении настоящего договора и формирования заявки Заказчиком, будут обработаны (т.е. в соответствии со ст.3. Закона «О персональных данных», произведены действия с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ, в том числе трансграничная передача), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных) в целях и объемах, необходимых для заключения и исполнения договоров с участием Компании, его партнеров, а также иными третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в реализуемый туристский продукт/услуги: туроператору, перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п., с целью оказания туристических услуг, а также дополнительных услуг и предоставлении информации согласно настоящего договора и в соответствии с Законом «О персональных данных» и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» N 132-ФЗ от 24.11.1996. Заказчик обязуется проинформировать/уведомить об этом всех участников данного тура и получить письменное согласие от них, а также сообщит им права субъекта персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Заказчик подтверждает достоверность представляемых и внесенных в заявку/заказ и Лист бронирования персональных данных и контактной информации и гарантирует ее принадлежность Заказчику/Туристу и акцептуя настоящий договор дает свое согласие на получение информационных сообщений рекламного характера/смс или емейл рассылки по указанным в договоре контактными данным не чаще 4 раз в месяц. Указанное согласие может быть отозвано в любое время.

8.10. Акцептуя настоящий договор Заказчик проинформирован о том, что Компания является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее Объединение) и Заказчик, в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», может обратиться в указанное Объединение (Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, т.8(499) 678-12-03, [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru), <http://www.tourpom.ru>) с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»); об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого Туроператором - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Указанная в настоящем пункте информация должна быть предоставлена клиенту АГЕНТА в письменном виде и АГЕНТ должен иметь подтверждение ее предоставления клиенту АГЕНТА. Экстренная помощь оказывается туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать в себе указание на фамилию, имя и отчество туриста (туристов), адрес места нахождения туриста (туристов), номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента), контактную информацию автора обращения, обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

8.11. Заказчик и туристы самостоятельно несут ответственность за наличие документов, необходимых для пересечения границы (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия), разрешительных отметок в документах, достоверность, легальность и действительность всех представленных документов, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ. Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания. В связи с этим Заказчик и туристы несут самостоятельную ответственность за прохождение пограничного и таможенного контроля при пересечении границы России и иностранных государств.

8.12. Компания по поручению Заказчика организует заключение договора перевозки между туристами и Перевозчиком путем приобретения авиабилета (ов) к месту туристско-экскурсионного обслуживания и обратно. Предоставленные Заказчику проездные документы (авиа/ж/д билеты) являются самостоятельными договорами воздушной (железнодорожной) пассажирской перевозки с Перевозчиком. Компания или Туроператор не являются стороной в заключенном договоре перевозки и не могут нести ответственность за авиакомпанию или перевозчика, последние самостоятельно несут ответственность в соответствии с Воздушным кодексом РФ и действующим законодательством.

## 9. СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ

9.1. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Компания и Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться в Компанию и Туроператору по телефону службы поддержки туристов за рубежом, и представителям принимающей стороны на местах. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте претензии по

качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком в письменном виде в течение 20 дней с момента окончания срока действия договора. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней. В случае, если претензия КЛИЕНТА носит материальный характер, то к претензии прилагаются подтверждающие документы.

9.2. В случае возникновения споров по настоящему договору или в связи с ним, Стороны примут все меры для их разрешения путем переговоров.

9.3. В случае не урегулирования спора в претензионном порядке, стороны вправе обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации в том числе по месту нахождения ответчика. Правом договора является право Российской Федерации.

9.3. Стороны признают услуги оказанными надлежащим образом при замене средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна, элементов (маршрута) экскурсионной программы на аналогичные услуги (в том числе на услуги аналогичной или более высокой категории).

#### 10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Договор является офертой Компании для потребителей (физических или юридических лиц) туристических продуктов и/или отдельных услуг и вступает в силу с момента бронирования услуг по заказу Заказчика и/или формирования Листа бронирования, т.е. акцепта Заказчика, независимо от подписания сторонами, и означает предоставление Заказчику полной и достаточной информации для осуществления бронирования туристского продукта/услуг и согласие с правилами (условиями) бронирования и положениями настоящего договора и его приложениями (Лист бронирования).

10.2. Письменная форма договора соблюдена в соответствии с п.3. ст.434 ГК РФ.

10.2. В части оказания услуг договор действует до указанной даты окончания тура/услуги.

#### 11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящий договор составлен на русском языке.

11.2. Если Заказчик не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Заказчик обязан согласовать с перевозчиком намерение продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. В противном случае перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Заказчика, Компании и Туроператора. Отказ Заказчика от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Заказчиком условий договора воздушной перевозки пассажира.

11.3. Акцептуя настоящий договор Заказчик подтверждает, что он ознакомлен с информацией: о характеристиках туристского продукта и особенностях путешествия, в том числе о правилах, действующих в стране временного пребывания, программе пребывания и маршруте путешествия, условиях безопасности туристов, порядке встречи, проводов и сопровождения туристов, и т.п.; об условиях страхования; 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; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов; об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания; о том, что Компания не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия; - о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества; о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного загранпаспорта; 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 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 совершения путешествия; об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия. Заказчик обязуется уведомить всех туристов, для которых он приобретает услуги, и единолично несет ответственность перед ними и третьими лицами за не уведомление указанных выше лиц.

11.4. С условиями договора и условиями, указанными в Листе бронирования согласен, договор и документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию о приобретаемых туристских услугах, включая сведения об основных инфекционных заболеваниях, о правилах выезда из РФ и въезда в страну временного пребывания (в том числе с правилами для граждан России, Узбекистана, Украины, Белоруссии, Казахстана или иных стран), получил.

11.5. Данная форма договора не обязательна для применения и содержит условия, которые могут быть включены в типовые формы.

11.6. Неотъемлемой частью настоящего Договора является Лист бронирования.

#### 12. Реквизиты

Туроператор:

1) ООО «Панорама Тур»

Юр. адрес: 109029, г. Москва, ул. Нижегородская, дом 32, стр. 15, комната 25а

Почтовый адрес: 123001, Москва, ул.Садовая-Кудринская, 25, 8 этаж

ИНН: 7709493430/ КПП 770901001

Р/с: 40702810400050520940

Банк АКБ «РосЕвроБанк» (АО); К/с: 30101810445250000836

БИК: 770901001

Генеральный директор

Азаров С.С.

2) Компания (реквизиты в Листе бронирования)

Заказчик: \_\_\_\_\_

От имени Компании \_\_\_\_\_ м.п.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(ФИО, адрес, паспортные данные, контакты (моб.тел.), mail и др.)