

Утверждены 01.06.2022 г.
Директор О.В. Тимохин

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

(является неотъемлемой частью договора на туристское обслуживание с Туристом)

Настоящие правила составлены в соответствии с Федеральными законами – «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1998 г. №132-ФЗ (в ред. Федерального закона от 02.07.2021 № 352-ФЗ), «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 11.06.2021 № 170-ФЗ), «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ» от 15.08.96 г № 114-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 04.03.2022 г.).

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Туристский продукт (далее – ТУРПРОДУКТ) – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по Договору о реализации туристского продукта.

Туроператор (далее – ТУРОПЕРАТОР) – юридическое лицо, осуществляющее туроператорскую деятельность, т.е. деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродукта.

Представитель туроператора (если есть, далее – ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ТО) – юридическое лицо, представляющее интересы Туроператора и действующее по доверенности, выданной Туроператором в порядке передоверия полномочий.

Страховщик (далее – СТРАХОВЩИК) – юридическое лицо, предоставившее Туроператору финансовое обеспечение ответственности Туроператора.

Турагент (далее – ТУРАГЕНТ) – юридическое лицо, осуществляющее турагентскую деятельность, т.е. деятельность по продвижению и реализации турпродукта.

Турист (далее – ТУРИСТ) – физическое или юридическое лицо, заказывающее турпродукт от своего имени для себя и (или) в интересах других туристов - потребителей услуг, входящих в турпродукт, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Туристы (далее – ТУРИСТЫ) – все потребители услуг, входящих в турпродукт, в интересах которых действует турист.

Формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению Договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в турпродукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению Договора о реализации турпродукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным Договором.

Доверенность (если есть) – документ на право заключать договора о реализации турпродукта, который выдает туроператор турагенту или туроператор представителю туроператора с правом передоверия турагенту.

Договор оферты (если есть) – публичная оферта о заключении Агентского договора на реализацию турпродукта между туроператором и турагентом.

Заявление о присоединении к оферте (если есть) – заявление турагента о принятии публичной оферты туроператора.

Памятки (далее – ПАМЯТКИ) – документы, являющиеся неотъемлемой частью Договора и содержащие информацию, которую турагент должен довести до сведения туристов.

Отчет Турагента/Акт выполненных работ (далее – ОТЧЕТ ТУРАГЕНТА/АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ) – документ, подтверждающий выполнение действий Турагента по выполнению поручений Заказчика, факт оплаты общей стоимости договора, включающий окончательную стоимость турпродукта и вознаграждения Турагента в рублях. Отчет Турагента является неотъемлемой частью Договора.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ТУРПРОДУКТА

2.1. ТУРАГЕНТ указывает в Договоре информацию об Исполнителе – ТУРОПЕРАТОРЕ, оказывающем ТУРИСТУ услуги по Договору:

- Полное и сокращенное наименование организации
- Адрес местонахождения, почтовый адрес
- Реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров

2.2. ТУРАГЕНТ указывает в Договоре информацию:

- О размере финансового обеспечения
- Полное и сокращенное наименование организации (банка или страховой компании), предоставившей финансовое обеспечение
- Адрес ее местонахождения, почтовый адрес
- Номер, дату и срок действия договора страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА.

2.3. ТУРАГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРОМ может предоставляться для ТУРИСТА комплекс следующих туристских услуг: услуги по международной авиаперевозке, в том числе услуги по бронированию авиабилетов, удостоверяющих такую авиаперевозку, размещение в отелях и иных местах размещения, трансфер, экскурсионное обслуживание, услуги русскоговорящего гида, а также медицинское страхование туристов, которым реализован ТУРПРОДУКТ ТУРАГЕНТОМ.

2.4. Информация об условиях путешествия – программе пребывания, маршруте, средствах размещения, условиях проживания (место нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке ТУРИСТА в стране временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-перевозчика, инструктора проводника, дополнительных услугах – содержится в Приложении 1 к Договору.

2.5. Информация о документах, необходимых для оформления поездки, если необходимо, визы, и сроках их предоставления содержится в Приложении 2 к Договору.

2.6. Бронирование ТУРПРОДУКТА:

2.6.1. В Приложении 1 к Договору ТУРАГЕНТ согласовывает с ТУРИСТОМ до 3-х альтернативных отелей по степени предпочтения на случай не подтверждения первоначально запрашиваемых услуг, а также максимальный процент возможного увеличения стоимости альтернативных услуг.

2.6.2. Все бронирования ТУРАГЕНТ осуществляет только после заключения Договора и внесения предоплаты, минимальный размер которой устанавливается ТУРОПЕРАТОРОМ для каждой программы, или полной оплаты за ТУРПРОДУКТ ТУРИСТОМ. Сроки предоплаты и полной оплаты устанавливаются в Приложении 1 настоящего Договора.

2.6.3. Подтверждение запрашиваемого ТУРПРОДУКТА может достигать 3 (трех) рабочих дней и более в зависимости от сложности ТУРПРОДУКТА. При отсутствии подтверждения более 7 (семи) рабочих дней стороны приходят к соглашению о дальнейших действиях.

2.6.4. Результаты подтверждения запрашиваемого ТУРПРОДУКТА ТУРОПЕРАТОРА ТУРАГЕНТ сообщает ТУРИСТУ в течение 1 (одного) рабочего дня по телефону или e-mail (адресу электронной почты), указанными в Договоре.

2.6.5. В случае невозможности выполнить поручение и подтвердить запрашиваемый ТУРПРОДУКТ, в том числе альтернативные варианты по каким-либо объективным причинам ТУРАГЕНТ предлагает альтернативные услуги ТУРИСТУ с необходимой информацией об условиях их предоставления и стоимости.

2.6.6. Если ТУРИСТ не принимает альтернативные услуги, то для расторжения Договора в связи с невозможностью подтвердить запрашиваемый ТУРПРОДУКТ ТУРАГЕНТОМ, ему необходимо написать письменное заявление-отказ. Предоплата возвращается ТУРИСТУ в полном объеме в течение 2-х рабочих дней.

2.7. Изменения подтвержденного ТУРПРОДУКТА

2.7.1. Все изменения после окончательного подтверждения ТУРПРОДУКТА должны быть по возможности сведены к минимуму. По условиям ТУРОПЕРАТОРА после внесения изменений в подтвержденный ТУРПРОДУКТ возможно изменение его цены. Изменения вносятся только по согласованию сторон в письменном виде.

2.7.2. Любое изменение со стороны ТУРИСТА считается отказом от ранее забронированного ТУРПРОДУКТА, и для ТУРИСТА наступает ответственность, предусмотренная настоящим Договором.

2.7.3. Бронирование ранее подтвержденного, но аннулированного в связи с внесением изменений ТУРПРОДУКТА, считается новым бронированием и требует нового подтверждения.

2.7.4. Редактирование, изменение/замена фамилий, имен туристов, дат рождения, данных загранпаспортов, сроков поездки и/или заказ другого отеля, авиаперелета, после отображения статуса запроса на бронирование «Доступно к оплате», считается новым запросом на бронирование. При этом ТУРАГЕНТ вправе удержать с ТУРИСТА в пользу ТУРОПЕРАТОРА фактически понесенные расходы. Оплаченное вознаграждение ТУРАГЕНТА в указанном в настоящем пункте случае не возвращается.

2.7.5. ТУРИСТ проинформирован о том, что за каждую модификацию бронирования (исправление ошибок в фамилии, исправление неточностей в бронировании, допущенных по вине ТУРИСТА, изменение типа питания и т.п.) ТУРИСТ выплачивает ТУРАГЕНТУ для последующей передачи ТУРОПЕРАТОРУ сумму в размере, указанном в Системе бронирования, за оказание ТУРОПЕРАТОРОМ услуг по обеспечению бронирования ТУРПРОДУКТА с учетом вышеуказанной модификации бронирования.

2.7.6. ТУРИСТ проинформирован о том, что за внесение изменений в авиабилет в соответствии с указанным пунктом, ТУРОПЕРАТОР имеет право увеличить стоимость тура на сумму в размере, указанном в Системе бронирования ТУРОПЕРАТОРА, в связи с чем ТУРИСТ обязуется в указанном случае при необходимости оплатить денежные средства в размере, указанном в Системе бронирования ТУРОПЕРАТОРА в рублях по курсу ТУРОПЕРАТОРА, указанного на Сайте на день оплаты за каждый авиабилет.

3. СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА И УСЛОВИЯ ЕГО ОПЛАТЫ

3.1. Общая стоимость ТУРПРОДУКТА, включая вознаграждение ТУРАГЕНТА за выполнение поручения ТУРИСТА, выражается в рублях.

3.2. Стоимость в рублях равна эквиваленту в валюте ТУРПРОДУКТА по курсу, установленному ТУРОПЕРАТОРОМ на момент заключения Договора.

3.3. Общая стоимость Договора носит предварительный характер, включая предварительную стоимость ТУРПРОДУКТА и вознаграждение ТУРАГЕНТА.

3.4. Подтвержденный ТУРПРОДУКТА не может превышать эквивалент в валюте ТУРПРОДУКТА более, чем на сумму (проценты), указанную в Договоре.

3.5. Окончательная стоимость ТУРПРОДУКТА в рублях указывается в Отчете ТУРАГЕНТА, который составляется после 100%-ной оплаты ТУРПРОДУКТА ТУРИСТОМ и получения им всех необходимых документов для поездки или информации о времени и месте их получения до начала поездки.

3.6. ТУРИСТ осуществляет предоплату или оплату ТУРПРОДУКТА в кассу либо на расчетный счет ТУРАГЕНТА, в том числе с помощью Системы Быстрых платежей (СБП) по QR-коду или оплаты банковской карты он-лайн в рублях согласно курсу валюты ТУРПРОДУКТА, установленному ТУРОПЕРАТОРОМ в сроки, указанные в Приложении 1 к Договору.

3.7. Если оплата производится в кассу ТУРАГЕНТА, данный эквивалент указывается по курсу на день оплаты на обратной стороне кассового чека.

3.8. Если оплата производится на расчетный счет ТУРАГЕНТА, эквивалент определяется по курсу ТУРОПЕРАТОРА на день списания денежных средств со счета ТУРИСТА банком ТУРИСТА. Оплата по банку должна быть произведена в течение 2-х банковских дней с момента подписания Договора.

3.9. Авиабилеты могут оплачиваться по курсу, установленному авиакомпанией или ТУРОПЕРАТОРОМ.

3.10. Полная оплата ТУРПРОДУКТА, произведенная в срок, является гарантией неизменности его стоимости, за исключением роста транспортных тарифов, включая топливные сборы.

4. ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Аннуляция ТУРПРОДУКТА ТУРИСТОМ.

4.1.1. В случае неподтверждения ТУРПРОДУКТА или подтверждения ТУРАГЕНТОМ ТУРПРОДУКТА, предварительная стоимость которого превышает оговоренный в Договоре возможный процент увеличения стоимости, ТУРИСТ имеет право отказаться в письменной форме от Договора с возвращением полной суммы, оплаченной ТУРАГЕНТУ.

4.1.2. ТУРИСТ может отказаться от подтвержденного ТУРПРОДУКТА в любое время, возместив все фактические затраты ТУРАГЕНТА.

4.1.3. Датой отказа от ТУРПРОДУКТА считается дата получения ТУРАГЕНТОМ от ТУРИСТА письменного отказа от ТУРПРОДУКТА.

4.1.4. В случае если стоимость ТУРПРОДУКТА возрастет по причине увеличения транспортных расходов, в том числе топливных сборов, ТУРИСТ имеет право расторгнуть Договор с возмещением ТУРАГЕНТУ фактически понесенных расходов либо доплатить в течение 2-х банковских дней возникшую разницу.

4.1.5. Сумма, причитающаяся к возврату, будет выплачена ТУРИСТУ в течение 10 календарных дней с даты отказа, за исключением возврата, связанного с форс-мажорными обстоятельствами.

4.2. Аннуляция ТУРПРОДУКТА ТУРАГЕНТОМ.

4.2.1. В случае не выполнения ТУРИСТОМ обязательств по оплате, указанных в пп. 5.3.1-5.3.2 настоящего Договора, и не предоставления необходимых документов для оформления тура ТУРАГЕНТ вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать оплаты всех фактических расходов, вызванных отменой поручения.

4.2.2. Сумма, причитающаяся к возврату, будет выплачена ТУРИСТУ в течение 10 календарных дней.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. ТУРАГЕНТ обязан:

5.1.1. предоставить ТУРИСТУ достоверную информацию о потребительских свойствах ТУРПРОДУКТА, а также информацию, предусмотренную Приложениями к Договору;

5.1.2. не позднее 24 часов до начала путешествия передать ТУРИСТУ документы, удостоверяющие право ТУРИСТА на получение услуг, входящих в ТУРПРОДУКТ, оказываемых ТУРОПЕРАТОРОМ, а также иные документы, необходимые ТУРИСТУ для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (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;

5.1.3. при оформлении билета в электронном виде выдать ТУРИСТУ выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

5.1.4. принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных ТУРИСТА, в том числе при их обработке и использовании;

5.1.5. обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

5.1.6. уведомить ТУРОПЕРАТОРА о заключении Договора, в том числе согласовать с ТУРОПЕРАТОРОМ условия путешествия (в том числе потребительские свойства ТУРПРОДУКТА) в соответствии с Приложением 1 Договора;

Правила продажи туристского продукта ООО «Бюро путешествий «Гран-Тур»

- 5.1.7.** по требованию ТУРИСТА предоставить информацию о договоре, заключенном между ТУРОПЕРАТОРОМ/ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ТО и ТУРАГЕНТОМ, в том числе копию доверенности, если она требуется, выданную ТУРОПЕРАТОРОМ, на заключение договоров о реализации сформированного им ТУРПРОДУКТА;
- 5.1.8.** в случае не подтверждения ТУРПРОДУКТА ТУРАГЕНТОМ согласно Приложению 1 и не принятия ТУРИСТОМ альтернативных вариантов, предложенных ТУРАГЕНТОМ, вернуть все оплаченные суммы ТУРИСТОМ по данному договору в течение 2-х банковских дней;
- 5.1.9.** своевременно совершать все необходимые действия по бронированию и оплате ТУРПРОДУКТА в соответствии с заданием ТУРИСТА и при соблюдении ТУРИСТОМ условий настоящего Договора;
- 5.1.10.** информировать по требованию ТУРИСТА о ходе исполнения его задания и уведомлять его по электронной почте, с помощью смс-сообщения или телеграммой обо всех изменениях, касающихся забронированного ТУРПРОДУКТА, включая изменения в расписании авиарейсов, о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных поручений или выезду за рубеж;
- 5.1.11.** проинформировать ТУРИСТА о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых со стороны перевозчиков, консульских, таможенных и других служб, о правилах безопасного пребывания в стране путешествия, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, а также выдать в момент заключения Договора на руки ТУРИСТУ Памятку (или путеводитель), включающую необходимую информацию и являющуюся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 5.1.12.** в случае невозможности выполнить задание ТУРИСТА по каким-либо объективным причинам, предложить ему альтернативные ТУРПРОДУКТЫ с необходимой информацией об условиях их предоставления и стоимости.
- 5.2. ТУРАГЕНТ вправе:**
- 5.2.1.** в случае нарушения ТУРИСТОМ условий оплаты по Договору аннулировать бронирование ТУРПРОДУКТА в течение 24 часов с окончательной даты предоплаты или оплаты, указанной в Приложении 1 настоящего Договора, известив его об этом письменно по факсу или электронной почте.
- 5.3. ТУРИСТ обязан:**
- 5.3.1.** Произвести предоплату в момент заключения Договора в размере согласно Приложению 1 к настоящему Договору наличными в кассу ТУРАГЕНТА или в безналичной форме в течение 2-х банковских дней с момента подписания Договора.
- 5.3.2.** Произвести своевременную окончательную оплату согласно Приложению 1 к настоящему Договору наличными в кассу ТУРАГЕНТА или в безналичной форме.
- 5.3.3.** Довести до ТУРИСТОВ, в чьих интересах действует ТУРИСТ, условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему.
- 5.3.4.** Предоставить ТУРАГЕНТУ в срок документы и сведения о ТУРИСТАХ, необходимые для исполнения Договора, согласно перечню документов и сведений, содержащихся в Приложении 2 к Договору, а также контактные данные ТУРИСТА, необходимые для оперативной связи.
- 5.3.5.** Уточнить время и аэропорт вылета у ТУРАГЕНТА в рабочее время в сроки, указанные в Приложении 1 согласно опубликованному режиму работы на сайте ТУРАГЕНТА или, в случае крайней необходимости, непосредственно у ТУРОПЕРАТОРА по номеру заявки.
- 5.3.6.** Подписать ОТЧЕТ ТУРАГЕНТА/АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ, если не имеет возражений. При наличии возражений об этом нужно немедленно сообщить ТУРАГЕНТУ.
- 5.3.7.** Получить документы от ТУРАГЕНТА для совершения ТУРИСТАМИ путешествия в месте и в сроки, указанные в Приложении 1 к настоящему Договору, и передать их ТУРИСТАМ.
- 5.3.8.** Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
- 5.3.9.** Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- 5.3.10.** Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.
- 5.3.11.** Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в ТУРПРОДУКТ.
- 5.3.12.** Информировать ТУРАГЕНТА о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в ТУРПРОДУКТ, со стороны третьих лиц, привлеченных ТУРОПЕРАТОРОМ.
- 5.4. ТУРИСТ вправе:**
- 5.4.1.** Получить копию свидетельства о внесении сведений о ТУРОПЕРАТОРЕ в реестр.
- 5.4.2.** Получить документы, необходимые ТУРИСТАМ для совершения путешествия в соответствии с Договором.
- 5.4.3.** Требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора ТУРАГЕНТОМ и ТУРОПЕРАТОРОМ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 5.4.4.** Обратиться в Объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в п. 3.3 Договора, за оказанием ТУРИСТА экстренной помощи.
- 5.4.5.** 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.
- 5.4.6.** Рассчитывать на:
- 5.4.6.1.** Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды.
- 5.4.6.2.** Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.
- 5.4.6.3.** Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.
- 5.4.6.4.** Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.
- 5.4.6.5.** Беспрепятственный доступ к средствам связи.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору за исключением случаев, предусмотренных Договором, в установленном законодательством порядке.
- 6.2.** ТУРАГЕНТ несет ответственность перед ТУРИСТОМ за выполнение принятых на себя обязательств только при условии выполнения ТУРИСТОМ условий Договора.
- 6.3.** В случае, если выполнение задания ТУРИСТА окажется невозможным по вине ТУРАГЕНТА, ТУРАГЕНТ обязуется возместить ТУРИСТУ сумму согласно ч.1 ст.782 ГК РФ и ч.2 ст.15 ГК РФ. Возврат денег осуществляется согласно произведенной оплате: возврат из кассы, если оплата была произведена в кассу или возврат на расчетный счет ТУРИСТА, если оплата производилась по безналичному расчету.
- 6.4.** ТУРАГЕНТ не несет моральной и материальной ответственности перед ТУРИСТОМ в случае изменения условий оказания забронированных туристских услуг, входящих в ТУРПРОДУКТ, или невозможности их получения по причинам, находящимся вне сферы влияния ТУРАГЕНТА, а именно:
- 6.4.1.** за неготовность загранпаспорта ТУРИСТОВ к срокам, указанным в Приложении 2 к Договору;
- 6.4.2.** за действия посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены ТУРОПЕРАТОРОМ для оказания услуг, входящих в ТУРПРОДУКТ, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче

(задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) ТУРОПЕРАТОРОМ либо непосредственно ТУРИСТОМ в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае ТУРИСТУ возвращается стоимость оплаченного ТУРПРОДУКТА за вычетом документально подтвержденных расходов ТУРОПЕРАТОРА, а также части выполненной ТУРАГЕНТОМ работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе ТУРИСТАМ во въездной визе;

6.4.3. за отказ ТУРИСТАМ в выезде-въезде со стороны авиаперевозчика, при прохождении паспортного, пограничного или таможенного контроля по причинам отсутствия надлежащих документов, наличия нежелательных виз, либо применение к ТУРИСТАМ органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением ТУРАГЕНТОМ своих обязательств по Договору, нарушения правопорядка, причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда и провоза багажа;

6.4.4. за возникновение форс-мажорных обстоятельств (непредвиденных, неотвратимых, неконтролируемых явлений и событий: стихийных бедствий, катастроф, угроза военных действий, забастовок, террористических актов, переворотов), признанных страной путешествия;

6.4.5. за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

6.4.6. за действия страховых организаций.

6.5. ТУРАГЕНТ не возвращает ТУРИСТУ суммы, уплаченные по Договору, если ТУРИСТ не воспользовался всеми или частью заказанных услуг по Договору по своему усмотрению или в своих интересах, а также расходы, выходящие за рамки оговоренных туристских услуг, входящих в турпродукт.

6.6. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении Договора.

6.7. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

6.7.1. ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

6.7.2. изменение сроков совершения путешествия;

6.7.3. непредвиденный рост транспортных тарифов;

6.7.4. невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь ТУРИСТА(ОВ), отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

7. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть возникших в результате чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

7.2. Под непреодолимой силой понимаются внешние и чрезвычайные события, которые не существовали во время подписания Договора, возникшие помимо воли ТУРАГЕНТА и ТУРИСТА, наступлению и действию которых стороны не могли воспрепятствовать с помощью мер и средств, применения которых в конкретной ситуации справедливо требовать и ожидать от стороны, подвергшейся действию непреодолимой силы.

7.3. Непреодолимой силой признаются следующие события: стихийные бедствия – землетрясения, наводнения, цунами, извержения вулкана и другие аналогичного характера, пожары, эпидемии, катастрофы, войны, военные действия, забастовки или правительственные ограничения. Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения Договора. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

7.4. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно по факсу, по электронной почте или телеграммой уведомить другую сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности действия указанных обстоятельств. Если уведомления не будет сделано в семидневный срок после наступления обстоятельств непреодолимой силы, сторона, подвергшаяся их действию или столкнувшаяся с препятствием вне ее контроля, лишается права ссылаться на них в свое оправдание, разве что само это обстоятельство или препятствие не давало возможности послать уведомление.

7.5. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

7.6. Если в случае наступления форс-мажорных обстоятельств любое исполнение обязательств по Договору невозможно, Договор прекращает свое действие.

7.7. Стороны не несут никакой ответственности перед другой стороной за материальный ущерб, вызванный прекращением действия Договора.

7.8. ТУРАГЕНТ не может гарантировать возврат денежных средств ТУРИСТУ, но предпримет все возможные действия по их возвращению.

7.9. Если возврат денежных средств возможен, то срок возврата может быть установлен только по согласованию с принимающей фирмой или отелем.

7.10. ТУРАГЕНТ имеет право удержать стоимость своих услуг, а также все издержки (накладные расходы), связанные с возвращением денежных средств (услуги банка).

7.11. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцать) календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

8. СТРАХОВАНИЕ

8.1. ТУРИСТЫ в обязательном порядке заказывают медицинскую страховку в случае, если законодательством страны временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории.

8.2. Даже если страховка не является обязательным требованием для посещения какой-либо страны, ТУРАГЕНТ настоятельно рекомендует ТУРИСТАМ заказать медицинскую страховку, в противном случае ТУРАГЕНТ не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев с ТУРИСТАМИ, покрытие которых, как правило, обеспечивается страховым полисом.

8.3. ТУРИСТ проинформирован о том, что в состав ТУРПРОДУКТА входит полис медицинского страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить выплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста, а также возвращение тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания. Сумма страхового покрытия должна быть не менее 2000000 (Двух миллионов) рублей на человека. В стоимости ТУРПРОДУКТА ТУРОПЕРАТОРА страховка является неотъемлемой частью турпродукта согласно Договору ТУРОПЕРАТОРА и принимающей фирмы в стране пребывания.

8.4. ТУРИСТ проинформирован о том, что в случае отказа от полиса добровольного страхования, входящего в состав ТУРПРОДУКТА, расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам ТУРИСТ, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) (статья 17 Федерального закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации с изменениями, вступившими в силу с 28.12.2015 г.).

8.5. ТУРАГЕНТ настоятельно рекомендует ТУРИСТАМ застраховать другие риски, связанные с совершением путешествия: страхование от несчастного случая, на случай потери багажа, а также во избежание материальных убытков в случае непредвиденного отказа от турпродукта страхование на случай невозможности совершить поездку. При отказе ТУРИСТА от страховки на случай невыезда в тур или от страховки от несчастного случая в Приложении 1 в пункте Страхование напротив этих видов страховок ставится слово "нет".

9. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

9.2. Порядок и сроки предъявления претензий ТУРИСТОМ в ходе нарушения исполнения Договора, не связанных с качеством ТУРПРОДУКТА регулируется ст. 29 ФЗ «О защите прав потребителей».

9.3. Порядок предъявления ТУРИСТОМ претензий относительно качества ТУРПРОДУКТА.

9.3.1. В случае возникновения обоснованных претензий относительно туристского обслуживания в стране путешествия решать все спорные вопросы уполномочена принимающая компания ТУРОПЕРАТОРА.

9.3.2. Если претензия не была удовлетворена на месте, ТУРИСТ имеет право подать претензию к качеству ТУРПРОДУКТА ТУРАГЕНТУ в письменной форме в течение 20 (Двадцати) календарных дней со дня окончания поездки (действия договора о реализации туристского продукта) и претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 30, ст. 3492; 2013, N 13, ст. 1558; 2014, N 39, ст. 5263, N 43, ст. 5900; 2015, N 46, ст. 6390).

9.3.3. Если претензия послана по почте, то дата получения претензии определяется по почтовому штемпелю.

9.4. ТУРИСТ может обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного ТУРИСТОМ в результате неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации ТУРПРОДУКТА, за счет средств фонда персональной ответственности ТУРОПЕРАТОРА, а также с просьбой о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности ТУРОПЕРАТОРА, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации ТУРПРОДУКТА.

9.5. Подписанием настоящего Договора ТУРИСТ подтверждает, что он проинформирован:

9.5.1 о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба ТУРИСТУ и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности ТУРОПЕРАТОРА 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;

9.5.2 о порядке и сроках предъявления ТУРИСТОМ и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба ТУРИСТУ и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности ТУРОПЕРАТОРА в случае, если фонд персональной ответственности ТУРОПЕРАТОРА достиг максимального размера;

9.6. В случае не урегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

10.1. ТУРИСТ в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» дает свое согласие ТУРАГЕНТУ на обработку с использованием средств автоматизации и без использования средств автоматизации, а также передачи всем третьим лицам, являющимся непосредственными исполнителями услуг по реализации ТУРПРОДУКТА, следующих категорий персональных данных: фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия, а также персональных данных лиц, законным представителем которых он является, необходимых для бронирования и приобретения ТУРПРОДУКТА.

10.2. ТУРИСТ подтверждает, что данное согласие дается на весь срок действия настоящего договора и считается отозванным в случае досрочного расторжения настоящего договора по любой причине. ТУРИСТ подтверждает, что ознакомлен, что обработка персональных данных может осуществляться путем сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновление, изменение), использования, распространения (в том числе передачу, в случаях прямо предусмотренных действующим законодательством РФ), обезличивания, блокирования, уничтожения.

10.3. Также ТУРИСТ уведомлен о своем праве отозвать согласие путем подачи ТУРАГЕНТУ письменного заявления. ТУРИСТ ознакомлен с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

10.4. ТУРИСТ обязуется передать полученное от ТУРАГЕНТА письменное согласие на обработку персональных данных всем третьим лицам, совершающим путешествие на условиях настоящего договора и вернуть надлежащим образом оформленное согласие от данных лиц ТУРАГЕНТУ в течение 2-х рабочих дней с момента заключения настоящего договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 к Правилам продажи туристского продукта
Условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам страхового возмещения
по договору страхования ответственности Туроператора
или денежного возмещения по договору банковской гарантии Туроператора

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (далее - Страховщик).

Гарантом по банковской гарантии может быть банк, иная кредитная организация либо страховая организация, зарегистрированные в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (далее - Гарант).

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования (договору банковской гарантии) является признание Страховщиком (Гарантом) либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

2. Турист или его законный представитель вправе, в пределах финансовой гарантии Туроператора, предъявить Страховщику (Гаранту) требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

3. При обращении за страховой выплатой Страховщику (Гаранту) должны быть представлены следующие, надлежаще оформленные документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком) требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются:

3.1. фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

3.2. дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

3.3. номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

3.4. наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

3.5. наименование Турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между Туристом и (или) иным заказчиком и Турагентом, действующим по поручению Туроператора, но от своего имени);

3.6. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором (Турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

3.7. ссылка на обстоятельства, предусмотренные ст. 17.4 ФЗ Об основах туристской деятельности, послужившие причиной обращения Туриста и (или) иного заказчика к Страховщику (Гаранту);

3.8. размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

3.9. в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии Гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

4. К требованию Турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

4.1. копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

4.2. копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

4.3. документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором (Турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

4.4. К требованию Туриста и (или) иного заказчика к Гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями ст. 17.4 ФЗ Об основах туристской деятельности.

5. Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению Страховщик (Гарант) не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных ст. 17.5 ФЗ Об основах туристской деятельности.

6. Все документы, представляемые Страховщику (Гаранту) Туроператором или Туристом, должны быть составлены на русском языке. В случае, если документы составлены на иностранном языке, Туроператор или Турист обязаны предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

7. По согласованию сторон организацию перевода документов, представленных Страховщику (Гаранту), на русский язык может взять на себя Туроператор. При этом Туроператор вправе вычесть расходы по переводу на русский язык документов из суммы страховой выплаты.

8. Решение о страховой выплате может быть принято Страховщиком (Гарантом) после представления ему документов, подтверждающих размер реального ущерба.

9. Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

10. После получения всех документов и сведений, предусмотренных ст. 17.4 ФЗ Об основах туристской деятельности, Страховщик (Гарант) принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:

10.1. Если установлен факт наступления страхового случая, Страховщик (Гарант) обязан удовлетворить требование Туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 (Тридцати)

календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных ст. 17.4 ФЗ Об основах туристской деятельности.

10.2. Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик (Гарант) не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых и надлежаще оформленных документов направляет заказным письмом или уведомлением аргументированный отказ в страховой выплате Туристу или Туроператору.

11. Определение размера страховой выплаты (денежной суммы) производится Страховщиком (Гарантом) на основании полученных от Туроператора (Туриста, компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д.) документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.

12. При отсутствии спора между Страховщиком (Гарантом), Туроператором и Туристом о том, имел ли место страховой случай, о наличии у Туриста права на получение страховой выплаты, об обязанности Туроператора возместить причиненный ущерб, и о размере страховой

Правила продажи туристского продукта ООО «Бюро путешествий «Гран-Тур»

выплаты, заявленные требования могут удовлетворяться и страховые выплаты производиться в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения.

13. В случае не достижения согласия между Страховщиком (Гарантом), Туроператором и Туристом о размере страховой выплаты, об обстоятельствах причинения ущерба и обязанности Туроператора возместить ущерб урегулирование требований производится в судебном порядке. Этом случае размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.

14. При наступлении страхового случая, Туристу производится страховая выплата (денежная сумма), включающая в себя (в зависимости от характера понесенного реального ущерба):

14.1. сумму денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта за услуги, оплаченные, но не оказанные Туроператором или третьими лицами, на которых Туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

14.2. сумму денежных средств, причитающихся Туристу в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных Туристом в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее – расходы по эвакуации).

15. Под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

16. В состав реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные Туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

17. Размер возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать суммы финансового обеспечения Туроператора.

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

19. В тех случаях, когда ущерб Туристу возмещается также другими лицами (кроме Туроператора и Страховщика (Гаранта)), Страховщик (Гарант) оплачивает только разницу между суммой возмещения, подлежащей выплате по договору страхования (договору банковской гарантии) и суммой, компенсируемой другими лицами. Туроператор и (или) Турист обязан известить Страховщика (Гаранта) о ставших им известных выплатах Туристу, производимых другими лицами.

20. Страховые выплаты (денежные суммы), осуществляемые в соответствии с подпунктами 14.1, 14.2 настоящего Приложения производятся непосредственно Туристу путем перечисления на его банковский счет.

21. Если в течение срока исковой давности после страховой выплаты (денежного возмещения) обнаружится обстоятельство, которое в соответствии с договором страхования (договором банковской гарантии) и (или) Правилами страхования полностью или частично лишает Туриста права на получение страховой выплаты, он обязан вернуть Страховщику (Гаранту) полученную выплату (или ее соответствующую часть) в течение 5 (Пяти) банковских дней (если письменным соглашением сторон не будет установлен иной срок и порядок).

22. Данные о Страховщике ил Гаранте указываются в Договоре о реализации туристского продукта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 к Правилам продажи туристского продукта

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»

Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая д.47 офис 424. Телефоны: +7 (499) 678 12 03

Сайт: www.tourpom.ru. Электронная почта: secretary@tourpom.ru

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

Правила оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда

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

Правила оказания экстренной помощи туристам

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров), экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов (далее - турист).

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

2. Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта:

- с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор);
- с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Экстренная помощь оказывается туристу в соответствии с договорами, заключенными объединением туроператоров с третьими лицами (их объединениями), оказывающими отдельные услуги по перевозке и (или) размещению и другие услуги, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

3. Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь 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 (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

4. Оказание экстренной помощи включает в себя:

а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка);

- б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;
- в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
- г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;
- д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
- е) обеспечение хранения багажа.

5. Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

- а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
- б) адрес места нахождения туриста (туристов);
- в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);
- г) контактная информация автора обращения;
- д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6. При рассмотрении обращения туриста объединение туроператоров:

- проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, а также иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании;
- запрашивает при необходимости у автора обращения, а также у третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста.
- Объединение туроператоров в соответствии с федеральными законами "О персональных данных" и "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" принимает меры, необходимые для обеспечения безопасности информации о полученных объединением туроператоров в процессе оказания экстренной помощи персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

7. Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста.

Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

8. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если:

- а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в пункте 5 настоящих Правил;
- б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;
- в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 настоящих Правил;
- г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

9. Отказ по основаниям, не предусмотренным пунктом 8 настоящих Правил, не допускается.

10. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи.

Объединение туроператоров обязано предоставить заверенную копию решения об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи по требованию 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.

11. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке.

12. Форма документа, содержащего решение об оказании экстренной помощи, устанавливается Федеральным агентством по туризму.

13. Обо всех решениях объединения туроператоров, связанных с оказанием или отказом в оказании экстренной помощи, объединение туроператоров не позднее 24 часов уведомляет Федеральное агентство по туризму с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

Правила финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда

1. Настоящие Правила определяют порядок финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов (далее - турист) за счет средств компенсационного фонда некоммерческой организации, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее соответственно - компенсационный фонд, объединение туроператоров).

2. Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам за счет средств компенсационного фонда осуществляется в форме оплаты объединением туроператоров услуг по перевозке и (или) размещению и других услуг, необходимых для оказания туристу экстренной помощи.

3. Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам осуществляется в соответствии с договорами, заключенными объединением туроператоров с третьими лицами (их объединениями), оказывающими отдельные услуги по перевозке и (или) размещению и другие услуги, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

4. Размер выплат из компенсационного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

5. Основанием для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам является решение объединения туроператоров.

6. ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ ОБЯЗАНО ВЕСТИ УЧЕТ ВЫПЛАТ (ОТКАЗОВ В ИХ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ) ИЗ СРЕДСТВ КОМПЕНСАЦИОННОГО ФОНДА НА БУМАЖНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ НОСИТЕЛЯХ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И ИХ ТЕХНОЛОГИЙ.