

«УТВЕРЖДЕНО»
14.06.2018 года
Генеральный директор
ООО «Халва Тревел»
Бусарова А.С.

ПРАВИЛА
реализации туристского продукта
ООО «Халва Тревел»

Настоящие Правила реализации туристского продукта ООО «Халва Тревел» (далее по тексту – Правила) разработаны на основе Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N452, Национального стандарта ГОСТ Р ЕН 13809-2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология», Национального стандарта ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», Типовой формы договора реализации туристского продукта, утверждённой приказом Минкультуры России от 31 октября 2016 г. № 2386.

1. ТЕРМИНЫ и ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Исполнитель - ООО «Халва Тревел». Исполнитель выступает во взаимоотношениях с Заказчиком и Туристом как Туроператор.

Оферта – предложение Исполнителя заключить договор реализации сформированного им Турпродукта, на условиях Договора, настоящих правил и Счета на оплату. Предложение заключить договор осуществляется путем направления Исполнителем Заказчику Счета на оплату. Размещение сведений о турпродукте, предлагаемом к реализации на сайте Исполнителя, или иным образом с указанием ООО «Халва Тревел» в качестве лица, реализующего турпродукт, носит сугубо рекламно-информационный характер и не является офертой.

Акцепт — фактические действия Заказчика, направленные на заключение Договора реализации турпродукта на условиях, указанных в настоящем Договоре, Общих правилах и Счете на оплату. Действием достаточным для акцепта оферты в понимании настоящего Договора является как подписание текста договора и оплата Счета при приобретении турпродукта в офисе Исполнителя или уполномоченных им лиц, так и оплата Счета в установленном порядке при заключении договора дистанционно, например, путем обмена документами по электронным средствам связи. Договор признается Сторонами заключенным исключительно на те услуги, которые указаны в выставленном Исполнителем Счете. Датой заключения Договора является дата оплаты Счета.

Заявка на бронирование — это письменный, в том числе электронный документ, сформированный и направленный Заказчиком Исполнителю, совмещающий в себе совокупность заказанных туристских услуг, входящих в Турпродукт, по размещённой рекламной информации, а также информацию о Заказчике и Туристах. Все Заявки имеют индивидуальную нумерацию. Номер заявки одновременно является номером Договора реализации турпродукта. В целях идентификации обязательств в документообороте указание номера заявки и ее даты является обязательным для сторон. Заявка на бронирование, применительно к настоящему договору, является приглашением сделать оферты.

Уведомление о бронировании – письменный документ, подтверждающий получение Исполнителем от Заказчика Заявки на бронирование. Уведомление содержит сведения о предварительном составе услуг, входящих в турпродукт, основные свойства таких услуг, условия и порядок бронирования турпродукта, предварительную стоимость турпродукта, предварительные условия отказа от забронированного турпродукта.

Счет на оплату – это письменный документ, устанавливающий размер, способ и срок оплаты Турпродукта или отдельной Туруслуги. Счет на оплату содержит сведения о составе услуг, входящих в турпродукт, основные свойства таких услуг, условия и порядок бронирования турпродукта, стоимость турпродукта, условия отказа от забронированного турпродукта.

Ваучер – документ, подтверждающий факт бронирования и полной оплаты турпродукта.

Реализация туристского продукта – деятельность Исполнителя по заключению договора о реализации туристского продукта с Заказчиком Туристского продукта, а также деятельность Исполнителя и (или) третьих лиц по оказанию Туристу услуг в соответствии с данным договором.

Заказчик – турист или иное лицо (физическое/юридическое), приобретающее Туристский продукт в отношении туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Турист – лицо, посещающее место временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в месте временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в месте временного пребывания.

Везде, где по тексту настоящего договора указан Турист, имеются ввиду также третьи лица, в интересах которых действует Турист, сопровождающие его/сопровождаемые им лица, в том числе несовершеннолетние.

Туристский продукт (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;

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

Групповой тур – тур, организованный для группы туристов.

Группа туристов – определенное количество человек, выезжающее в Тур совместно по единой программе. Минимальное количество туристов в группе составляет 7 человек.

Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации Туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом;

Туроператор - организация, организующая комплексные туры и предлагающая туристские услуги на продажу либо самим путешественникам, либо через посредников (агентов). Информация о Туроператоре содержится в разделе 9 настоящих Правил.

2. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику право самостоятельно совершать выбор туристского продукта по информации, содержащейся на сайте Исполнителя или в иных информационно-рекламных материалах, заказывать выбранный туристский продукт путем направления Заявки на бронирование, оплачивать его и осуществлять контроль за ходом исполнения Заявки.

2.2. Заказчик, основываясь на информации из рекламных материалов, размещаемых Исполнителем или по его указанию, выбрав конкретный сформированный Туристский продукт, в соответствующем разделе на сайте оформляет и направляет Исполнителю **Заявку на бронирование**.

Заявка направляется Исполнителю в форме электронного документа. Примерная форма такой Заявки содержится в **Приложении №2** к Договору. Направляя Заявку на бронирование, Заказчик предоставляет Исполнителю Согласие на обработку персональных данных.

Направление Заявки, свидетельствует о согласии Заказчика с условиями, указанными в Заявке и настоящих Правилах.

2.3. Исполнитель в рамках Договора реализации туристского продукта может реализовать, а Заказчик приобрести услуги, не включенные в состав Турпродукта и не являющиеся его частью, как например, но не исключительно, - трансфер, экскурсионное обслуживание.

2.4. Исполнитель:

- рассматривает поступившую Заявку на бронирование в течение одного рабочего дня и по результатам рассмотрения направляет Заказчику способом, установленным в Заявке на бронирование, **Уведомление о бронировании**. Примерная форма такого Уведомления содержится в **Приложении №3** к Договору.

- направив Заказчику Уведомление о бронировании, регистрирует полученную Заявку под определенным номером, который становится одновременно и номером Договора;

- проверяет возможность бронирования выбранного Турпродукта в требуемом количестве (по числу Туристов) на желаемую дату;

- в случае отсутствия возможности бронирования Турпродукта, указанного в Заявке на бронирование, уведомляет об этом Заказчика посредством телефонной связи по номеру телефона, указанному в Заявке на бронирование, и предлагает Заказчику подбор альтернативного варианта Турпродукта, в наибольшей степени отвечающего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Такое предложение не является отказом Исполнителя от исполнения Договора;

- в случае согласия Заказчика с указанным предложением, предоставляет ему информацию об альтернативных имеющихся услугах наиболее сходных по характеристикам с услугами, отраженными Заказчиком в Заявке, любым удобным для сторон способом. Такая информация предоставляется Заказчику в целях согласования с ним новой Заявки на бронирование.

- для наиболее эффективного подбора альтернативного варианта уточняет необходимые сведения о наиболее предпочтительных свойствах подбираемого Турпродукта.

По результатам согласования Заказчик направляет тем же способом, которым была направлена первоначальная Заявка на бронирование, новую Заявку с указанием точного и окончательного перечня услуг, подлежащих включению в формируемый Турпродукт, которые были согласованы сторонами в ходе переговоров по подбору альтернативного варианта Турпродукта.

С момента подачи новой Заявки на бронирование первоначальная заявка аннулируется и не подлежит исполнению. Новой Заявке на бронирование присваивается номер первоначальной Заявки.

Отсутствие возможности бронирования Турпродукта, полностью соответствующего полученной Заявке на бронирование и недостижение в ходе дальнейших переговоров соглашения о замене Турпродукта в целом или включенных в него услуг, принимается сторонами как отказ от заключения договора реализации Турпродукта.

- в положительном случае проверки возможности бронирования уведомляет об этом Заказчика посредством телефонной связи по номеру телефона, указанному Заказчиком в Заявке на бронирование;

- Уведомив Заказчика о бронировании отраженного в Заявке Турпродукта, направляет ему способом, установленным в Заявке на бронирование, **Счет на оплату**, в котором указана **информация об условиях бронирования**. Примерная форма Счета на оплату содержится в **Приложении №4** к Договору.

В Счете на оплату указывается общая окончательная цена Туристского продукта.

Цена Турпродукта, указанная на сайте Исполнителя, является ориентировочной и может иметь отклонения от окончательной общей цены Турпродукта, указанной в Счете на оплату.

Направление Исполнителем Заказчику Счета на оплату является предложением заключить Договор на оказание экскурсионных услуг.

2.5. Получив направленный Исполнителем Счет на оплату, Заказчик:

- самостоятельно ознакомливается со всеми документами, регулирующими порядок реализации туристского продукта, в том числе с проектом Договора, настоящими правилами, Уведомлением о бронировании и Счетом на оплату (Проект Договора со всеми приложениями опубликован на сайте Исполнителя по адресу <http://kareliagid.ru>);

- получает от Исполнителя необходимые разъяснения, а также сведения о реализуемых им Туристских продуктах любым удобным способом включая, но не ограничиваясь, электронной почтой, телефонными переговорами, личным переговорами с сотрудниками Исполнителя в офисе;

- принимает решение о приобретении туристского продукта и производит оплату цены туристского продукта в полном объеме, в сроки, способом и по реквизитам, указанным в Счете.

2.6. Оплата Счета является акцептом, т.е. подтверждением факта ознакомления, понимания и согласия Заказчика со всеми данными, указанными в Договоре, Общих правилах, Уведомлении о получении Заявки на бронирование и Счете на оплату с Приложением к нему, а также подтверждением получения информации о Турпродукте в объеме, необходимом и достаточном для совершения путешествия, и заключения Договора на таких условиях. Оплата Счета Заказчиком является подтверждением доведения до него информации, содержащейся в **Перечне информации доводимой до Заказчика**. Перечень информации доводимой до Заказчика опубликован на сайте Исполнителя по адресу <http://kareliagid.ru>).

2.7. **Договор вступает в силу с момента оплаты Заказчиком услуг Исполнителя** в порядке и на условиях, установленных в Счете на оплату.

Заказчик может ознакомиться с проектом Договора на сайте Исполнителя по адресу <http://kareliagid.ru>.

Экземпляр Договора предоставляется Заказчику в офисе Исполнителя по запросу.

2.8. В течение одного рабочего дня с момента поступления оплаты за приобретаемые услуги Исполнитель направляет Заказчику **Подтверждение оплаты**.

2.9. Для участия в Туре Заказчик предъявляет ответственному за пропускной контроль туристов документ удостоверяющий личность. Бронирование Тура Заказчиком идентифицируется путем совпадения данных, содержащихся в Заявке на бронирование и данных, содержащихся в предъявляемом документе. Совпадение таких данных является подтверждением факта бронирования и оплаты Турпродукта или отдельной туристской услуги.

2.10. Если ни одна из сторон не заявила в установленном порядке о наличии у нее претензий в течение установленного настоящими Правилами срока, все обязательства сторон считаются выполненными надлежащим образом и в срок.

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА С ПОМОЩЬЮ СОТРУДНИКОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Приобретение туристского продукта, реализуемого Исполнителем, может осуществляться Заказчиком с помощью сотрудников Исполнителя в его офисе.

3.2. В случае приобретения Заказчиком турпродукта с помощью сотрудников Исполнителя непосредственно в офисе, оформление Заявки в письменной форме не требуется.

3.3. Заказчик предоставляет Исполнителю Согласие на обработку персональных данных.

3.4. Исполнитель предоставляет Заказчику проект Договора со всеми приложениями для ознакомления с его условиями, в том числе Счет на оплату.

3.5. Заказчик ознакомливается со всеми представленными ему документами, в случае необходимости, получает разъяснения от Исполнителя о реализуемых им туристских продуктах, принимает решение о приобретении туристского продукта.

3.6. В случае принятия Заказчиком положительного решения относительно приобретения турпродукта, Стороны подписывают Договор, Заказчик подписывает Перечень информации доводимой до Заказчика, после чего производит оплату цены туристского продукта в полном объеме, в сроки, способом и по реквизитам, указанным в Счете на оплату.

2.6. Подписание Договора, Перечня информации доводимой до Заказчика и оплата Заказчиком Счета, являются его согласием со всеми условиями, указанными в Договоре и приложениях к нему, подтверждением факта доведения Исполнителем и получения Заказчиком информации о приобретаемом турпродукте в полном объеме.

2.7. Договор вступает в силу с момента оплаты Заказчиком услуг Исполнителя в порядке и на условиях, установленных в Счете на оплату.

2.8. После оплаты Счета Исполнитель выдает на руки Заказчику Ваучер, подтверждающий приобретение им турпродукта. Заказчик предъявляет Ваучер ответственному за пропускной контроль туристов для участия в туре.

2.9. В случае отсутствия у Исполнителя туристского продукта, отвечающего требованиям Заказчика, и недостижении соглашения о приобретении альтернативного варианта туристского продукта, Исполнитель не предоставляет Заказчику проект Договора, в том числе не выставляет Счет на оплату, что понимается как отказ Сторон от заключения Договора.

4. СТОИМОСТЬ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Общая окончательная стоимость Туристского продукта указывается в Счете на оплату.

4.2. Все виды платежей по Договору производятся в рублях Российской Федерации.

4.3. Расчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся с использованием системы электронной оплаты, размещенной на сайте Исполнителя, либо иным не запрещенным законом способом. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу или на расчетный счет Исполнителя.

4.4. Расчеты по Договору производятся на условиях, установленных в Счете на оплату.

4.5. Задержка оплаты в результате действий банков или иных третьих лиц относится на счет плательщика. Последствиями несвоевременной оплаты могут быть как изменение цены туристского продукта, так и односторонний отказ Исполнителя от Договора в связи с изменением существенных условий.

5. АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА,

СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА и УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. С момента подачи Заявки на бронирование Турпродукта до момента оплаты Турпродукта, в порядке, установленном Исполнителем, Заказчик имеет право в любое время отказаться от заказанного Турпродукта без наступления финансовых последствий для Сторон, следующими способами:

- Подать соответствующее заявление. Заявление об аннулировании Заявки на бронирование Турпродукта Заказчик может осуществить любым удобным для него способом, позволяющим отождествить лицо, заявившее о таком аннулировании с лицом, направившим Заявку на бронирование. Третье лицо, даже если оно прямо указано в настоящем Договоре или приложении к нему как Турист или лицо, сопровождающее или сопровождаемое Туристом, имеет право заявить об аннулировании Заявки на бронирование только при наличии документа, подтверждающего его полномочия на это.

- Неоплата Турпродукта в сроки, указанные в Счете, в том числе не полная оплата, по умолчанию принимается Сторонами как способ аннулирования Заявки на бронирование.

В обоих случаях Договор реализации туристского продукта считается не заключенным.

5.2. Договор считается заключенным с даты оплаты Заказчиком Счета, в порядке, установленном Исполнителем и действует до полного выполнения обязательств Сторонами.

5.3. Заключенный Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению участников Договора, оформленному в письменной форме.

Любые изменения в Туристский продукт допускаются по соглашению Сторон.

5.4. Под отказом Заказчика или Туриста от оплаченного Турпродукта (заявлением о расторжении договора) в настоящем Договоре понимаются любое из следующих действий:

- получение Туроператором письменного Уведомления об отказе от Турпродукта или заявления о расторжении договора, направленного Заказчиком или Туристом в порядке, установленном п. 4.12 настоящих Правил;
- фактические действия (бездействие) Туриста, свидетельствующие об отказе от оплаченного Турпродукта, например, не явка на рейс, не прибытие в отель и т.д.

5.5. Заказчик, Турист или Исполнитель, вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны указанные лица при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, неблагоприятные семейные обстоятельства и т.п.).

5.6. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.7. Заказчик или Турист вправе отказаться от Турпродукта после его оплаты по иным причинам или без объяснения причин при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных им расходов.

В рамках Договора реализации туристского продукта к фактически понесенным расходам стороны относят: денежные средства, уплаченные Исполнителем третьим лицам, в том числе удержания поставщиков услуг, прямо связанные с расторжением договора реализации туристского продукта, агентские вознаграждения, комиссионные платежи, оплаченные Исполнителем во исполнение обязательств по договорам с контрагентами, включая банковские комиссии за конвертацию валюты.

Оплата турпродукта подтверждает ознакомление и согласие Заказчика с условиями последующего отказа от Турпродукта.

5.8. При расторжении Договора и отказе от оплаченного Турпродукта по инициативе Заказчика или Туриста, сумма оплаты за Турпродукт возвращается Заказчику за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя. Однако, возвращаемая сумма не может быть менее следующих размеров в зависимости от срока возврата:

Расторжение до начала тура	Размер возврата от стоимости Турпродукта
более 25 дней	100%
от 20 до 25 дней	90%
от 15 до 20 дней	70%
от 7 до 15 дней	30%
от 5 до 7 дней	15%
менее 5 дней	0%

Возвращаемая сумма при расторжении и отказе от оплаченного Турпродукта, при котором даты выезда выпадают на праздничные дни, не может быть менее следующих размеров в зависимости от срока возврата:

Расторжение до начала тура	Размер возврата от стоимости Турпродукта
от 10 до 25 дней	50%
менее 10 дней	0%

Под праздничными днями в настоящих Правилах понимаются дни, которые определяются как праздничные дни на территории Российской Федерации, а также даты проведения мероприятий городского и областного масштаба на территории города Санкт-Петербурга (день города, области, выставки, фестивали, конкурсы, соревнования, народные гуляния и т.п.).

5.9. Компании поставщики туристских услуг, включенных в туристский продукт, являются самостоятельными субъектами хозяйственной деятельности и сами устанавливают условия отказа от услуг. Исполнитель предоставляет туристские услуги на условиях их поставщика. Содержание условий отказа доводится до сведения Заказчика письменно. Условия отказа Заказчика/Туриста от конкретного оплаченного Турпродукта отображаются в письменном виде в Счете на оплату. Заключая Договор и оплачивая Турпродукт в соответствии с условиями, указанными в Счете, Заказчик подтверждает ознакомление со всеми условиями Договора, в том числе с условиями последующего отказа от Турпродукта. Заказчик самостоятельно несет ответственность перед Туристами за доведение до них условий отказа от туристских услуг, включенных в Турпродукт.

5.10. Исполнитель вправе расторгнуть Договор в случае недобора минимального количества туристов в группе при условии последующего полного возврата Заказчику денежных средств, внесенных последним в качестве оплаты за Турпродукт по настоящему Договору, либо по согласованию с Заказчиком перенести дату поездки.

5.11. В остальных случаях Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику или Туристу убытков.

5.12. Отказ от Турпродукта после его оплаты предъявляется Заказчиком или Туристом в письменной форме, в сроки, обеспечивающие его рассмотрение и удовлетворение с наименьшим ущербом для участников Договора. Отказ от

Турпродукта может быть направлен в электронном виде с приложением сканированных копий документов, указанных в абзаце 3 настоящего пункта, в формате PDF, при условии последующего их предоставления на бумажном носителе.

Отказ от Турпродукта подлежит рассмотрению Исполнителем в течение 10 дней со дня получения. Срок исчисляется с подтвержденной даты вручения отправления получателю, а при отправлении по электронной почте датой прочтения письма, а если она не может быть установлена, то на третий день с даты отправления. Уведомление об отказе от Турпродукта может быть подано в установленном виде непосредственно в офис Исполнителя лично Заказчиком или Туристом, или надлежаще уполномоченным представителем одного из них.

В уведомлении об отказе от Турпродукта указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество/сведения Заказчика, Туриста;
- 2) номер подлежащего расторжению Договора о реализации Туристского продукта и дата его заключения;
- 3) наименование Туроператора;
- 4) причины отказа от Турпродукта.

К уведомлению об отказе от Турпродукта прилагаются: копия Заявки на бронирование; копия Уведомления о бронировании; копия Счета; копия документов, подтверждающих оплату приобретенного Турпродукта; документ, подтверждающий полномочия данного лица (если отказ предьявляет не Турист и не Заказчик); при наличии - иные документы, подтверждающие основание отказа.

Исполнитель по результатам рассмотрения уведомления об отказе от Турпродукта сообщает заявителю полную сумму понесенных расходов в письменном виде с приложением соответствующих документов.

5.13. При возникновении непредвиденной ситуации, как например, но неисключительно, перебронирование (overbooking) средства размещения или изменение рейса транспортного средства, до поступления Туроператору оплаты за Турпродукт, Туроператор сохраняет за собой право замены соответствующей услуги на аналогичную без ухудшения её качества. При невозможности предоставления туристской услуги с надлежащим качеством по независящим от Туроператора обстоятельствам, Туроператор сохраняет за собой право отказать Туристу в реализации Турпродукта с незамедлительным возмещением всех произведенных оплат или предложением иного Турпродукта в порядке, установленном п.2.4. настоящих Правил.

5.14. При возникновении непредвиденной ситуации, как например, но неисключительно, перебронирование (overbooking) средства размещения или изменение рейса транспортного средства, указанных в документах, выданных Туроператором и произошедших во время путешествия не по вине Туроператора, Туроператор сохраняет за собой право предложить Туристу без изменения стоимости Турпродукта и ухудшения качества услуг, замену Туруслуги, оказание которой оказалось не возможным, на равноценную. При невозможности замены Туруслуги на равноценную, Туроператор и Турист принимают все меры для обеспечения безопасности Туриста, в необходимых случаях вплоть до оказания экстренной помощи, добросовестно действуя при этом с соблюдением интересов Сторон.

5.15. С момента поступления оплаты по Счету, т.е. с момента заключения настоящего Договора реализации Турпродукта, внесение изменений в Турпродукт может осуществляться Заказчиком исключительно путем подачи Заявки на бронирование - на изменение вида, объема, категории или сроков предоставления услуг. Такая Заявка подается исключительно в письменном виде, в том числе в электронной форме. Согласование возможности выполнить замену, сообщение о наличии заявленных поставщиками услуг требований о дополнительной оплате или удержаниях, связанных с внесением изменений в документы, осуществляются в порядке переписки Исполнителя и Заказчика/Туриста, в том числе электронной. По результатам согласования сторонами формируется новая Заявка на бронирование, имеющая номер первоначальной заявки, но с измененной датой и временем подачи.

5.16. На новую Заявку на бронирование Исполнитель выставляет новый Счет на оплату. В случае уменьшения стоимости Турпродукта Заказчик подает заявление о возврате переплаты, с указанием основания ее возникновения, размера суммы переплаты и расчетного счета для перечисления излишне уплаченных денежных средств.

5.17. С момента выставления Исполнителем нового Счета, все предыдущие Заявки на бронирование, Уведомления о получении Заявки на бронирование и Счета на оплату теряют юридическую силу. Уведомление о бронировании и Счет на оплату, содержащие указание на новую Заявку, могут содержать условия отказа от Турпродукта отличные от указанных в предыдущих Уведомлении о бронировании и Счете на оплату. При урегулировании взаимоотношений Стороны руководствуются исключительно конечными Заявкой на бронирование, Уведомлением о бронировании и Счетом на оплату.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Исполнитель обязан:

6.1.1 предоставить Заказчику достоверную информацию, предусмотренную Перечнем информации, доводимой до Заказчика;

6.1.2. в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами, предоставить Заказчику Уведомление о бронировании, Счет на оплату и Подтверждение оплаты;

6.1.3 обеспечить исполнение п. 2.9. настоящих Правил;

6.1.4 принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

6.1.5 в случае изменения даты, времени убытия/прибытия перевозчика, отмены рейса, изменения потребительских свойств Турпродукта, своевременно информировать Заказчика/Туриста, путем направления соответствующего сообщения на адрес электронной почты или способом смс-оповещения на номер телефона, указанные Заказчиком при заключении настоящего договора (уведомления об изменении времени или даты убытия/прибытия перевозчика, отмены рейса или иных сведений, связанных с оказанием услуг перевозки пассажира, направленные от имени компании перевозчика, являются надлежащим исполнением обязательств по настоящему пункту и не требуют дублирования информации непосредственно Исполнителем);

6.1.6. использовать полученные от Заказчика персональные данные его самого и Туриста исключительно в целях исполнения настоящего договора. По заверению Заказчика о согласии Туриста, обрабатывать его персональные данные, осуществлять их передачу иным третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый

Туристский продукт: перевозчикам, отелям и т.п. с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» от 27.06.2006 г. Соблюдать конфиденциальность и безопасность при обработке персональных данных, в соответствии с требованиями ст. 19 указанного Федерального закона.

6.1.7. оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком/Туристом.

6.2. Исполнитель имеет право:

6.2.1. аннулировать Заявку на бронирование Турпродукта или отказать в реализации Турпродукта в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты, а также в связи с непредоставлением или предоставлением Заказчиком недостоверных данных, в порядке, предусмотренном Договором;

6.2.2. по согласованию с Заказчиком/Туристом в целях обеспечения безопасности Туриста или оказания услуг с наилучшим качеством менять услуги, включенные в турпродукт, на равноценные изначальным условиям обслуживания.

6.3. Заказчик обязан:

6.3.1. своевременно предоставлять Исполнителю документы и сведения, необходимые для заключения и исполнения Договора;

6.3.2. оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

6.3.3. ознакомиться лично и довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему;

6.3.4. предоставить при направлении Заявки на бронирование **согласие на обработку и передачу персональных данных**, включая согласие от всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора;

6.3.5. предоставить путем оплаты Счета **подтверждение доведения до Заказчика информации**, указанной в Перечне информации доводимой до Заказчика;

6.3.6. предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты).

6.3.7. довести до сведения Исполнителя информацию о наличии у Туристов различного рода заболеваний и связанных с ними медицинских противопоказаниях (применительно к смене климатических условий, разного видам передвижения, особенностям национальной кухни, использованию лекарственных средств и т.п.)

6.3.8. довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, в том числе в Перечне информации, доводимой до Заказчика, а также направить Туристу Уведомление о бронировании, Счет на оплату, Подтверждение оплаты и другие документы, полученные от Исполнителя и необходимые для совершения им путешествия.

Заказчик обязан довести до Туриста следующие требования, Турист обязан:

6.3.9. до начала путешествия ознакомиться с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452, а также информацией о конкретном Исполнителе, с содержанием Договора и приложений к нему. При необходимости обратиться к Исполнителю по телефону или электронной почте за разъяснениями;

6.3.10. своевременно прибыть к месту начала путешествия;

6.3.11. во время путешествия иметь при себе все необходимые для осуществления путешествия документы, в том числе паспорт, свидетельство о рождении малолетнего Туриста, полис обязательного медицинского страхования, согласие на выезд для несовершеннолетнего Туриста;

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

6.3.13. незамедлительно информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;

6.3.14. освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

6.3.15. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

6.3.16. соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, в зоны с особым режимом, а также в странах транзитного проезда. В частности, самостоятельно обеспечить наличие действующей визы, если это не является предметом настоящего Договора;

6.3.17. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, строго выполнять указания сопровождающих на маршруте следования гидов-экскурсоводов, инструкторов-проводников;

6.3.18. сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

6.3.19. самостоятельно оплачивать дополнительно заказанные услуги, не входящие в стоимость Турпродукта;

6.3.20. иностранным туристам - находиться в России в соответствии с категорией выданной визы и покинуть страну незамедлительно по окончании срока действия визы.

6.4. Заказчик имеет право:

6.4.1. получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

6.4.2. получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

6.4.3. в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Договором, требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий Договора;

6.5. Турист имеет право:

- 6.5.1. получить необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- 6.5.2. на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 6.5.3. на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, содействия представителя Исполнителя в беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- 6.5.4. в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Договором, на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий Договора о реализации Туристского продукта;
- 6.5.5. содействие органов власти (органов местного самоуправления) места временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- 6.5.6. на беспрепятственный доступ к средствам связи.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.5. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями ответственности, предусмотренными настоящими Правилами и Договором. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед Туристом и (или) иным Заказчиком.

7.6. Туроператор отвечает перед Заказчиком и Туристом за выполнение договора реализации туристского продукта в части, установленной пунктами 5.1.1-5.1.7 настоящих Правил.

7.7. Туроператор отвечает перед Туристами за действия (бездействие) третьих лиц, на которых им возложено исполнение части или всех его обязательств, входящих в сформированный им Туристский продукт, за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при которых ответственность перед Туристом несет третье лицо.

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

7.9. В случае если Турист во время путешествия отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в Турпродукт, по любым причинам, а также, если поездка Туриста прерывается по причине, связанной с нарушением Туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Исполнителя причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

7.10. В случае, если из-за отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением правомочных лиц Туристу отказано в возможности въезда в страну временного пребывания, в зоны с особым режимом, либо в возможности использования того или иного вида транспорта или в проживании в забронированной гостинице, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

7.11. Утрата, кража личного багажа, ценностей и документов Туриста в период поездки не входят в сферу ответственности Исполнителя.

8. НЕПРЕОДОЛИМЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА (ФОРС-МАЖОР)

8.1 Исполнитель, Заказчик, Турист освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в случае если это явилось следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые они не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таковым относятся следующие обстоятельства: эпидемия, землетрясение, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, пожар, другие стихийные бедствия и катаклизмы, техногенные катастрофы, массовые беспорядки, террористический акт, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, неожиданные отмена или существенное изменение автобусного, паромного и другого транспортного сообщения, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

8.2 При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения участниками Договора своих обязательств по нему может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, любой из участников Договора вправе отказаться от исполнения обязательств по нему, и в этом случае возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком по настоящему Договору, производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.

9. ПОРЯДОК и СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1 При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в Туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих услуги, Туристу надлежит незамедлительно обратиться к Исполнителю и представителям принимающей стороны на местах, лично или по телефонам, указанным в Уведомлении об условиях бронирования и Листе бронирования и /или Ваучере.

9.2 В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туристом Исполнителю в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

9.3. Претензия туриста должна содержать сведения о Договоре реализации туристского продукта, о Турагенте и Туроператоре, об обстоятельствах, послуживших поводом для претензии, о мерах, принятых туристом для урегулирования в порядке, установленном п.8.1. настоящих правил, о предлагаемом способе урегулирования.

9.4 В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

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

9.6 Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации Туристского продукта Турист вправе предъявить непосредственно к организации, предоставившей Исполнителю (туроператору) финансовое обеспечение.

9.7 Финансовым обеспечением туроператора является соответствующий Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. **Сведения о лице, предоставившем финансовое обеспечение Туроператора, и сумме финансового обеспечения** содержатся в разделе 10 настоящих Правил.

9.8 Основанием для выплаты страховщиком страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить Туристу и (или) Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, если это является существенным нарушением условий настоящего договора.

10. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ, О ЛИЦЕ, ПРЕДОСТАВИВШЕМ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРА, И СУММЕ ФИНАНСОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

10.1. Номер в едином реестре Туроператоров: РТО 018994. <https://www.russiatourism.ru/operators/show.php?id=100469>

10.2. Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм, международный въездной туризм.

9.2. Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров: № 18-Пр-18 от 25/01/2018.

10.3. Официальный сайт Туроператора: kareliagid . ru

10.4. Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: АО "Страховая компания ГАЙДЕ".

10.5. Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-т, д.108, лит. А.

10.6. Общий размер финансового обеспечения: 500 000 (пятьсот тысяч) рублей. Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора № 1278/20-49 от 03/02/2020.

10.7. Срок действия финансового обеспечения: с 24/04/2020 по 23/04/2021.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Договор реализации туристского продукта составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из сторон.

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

11.3. Во всем ином, что не урегулировано Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.