

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ является официальным предложением ООО «КВАДРА-БЕСТ» (далее по тексту – «Агент»), заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Агента и в обязательном порядке предоставляются Клиенту для ознакомления при бронировании и (или) направляются Клиенту посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Клиент») оферты Агента. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Клиентом действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе бронирование туристского продукта или услуг или совершение полной или частичной оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Агентством в любой момент до ее принятия

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В целях и на условиях настоящего договора:

Агент обязуется предоставить Клиенту необходимую и достоверную информацию, забронировать туристский продукт у Туроператора, обеспечить своевременную оплату туристского продукта, исполнить другие обязанности, предусмотренные настоящим договором;

Туроператор обязуется сформировать туристский продукт, забронировать услуги для Клиента у поставщиков услуг;

Клиент обязуется оплатить цену договора в установленные сроки и обеспечить иные обязанности, предусмотренные настоящим договором.

1.2. Потребительские свойства туристского продукта отражены в Заявке на бронирование туристского продукта (далее «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и оформлена в виде Приложения к договору.

1.3. В состав услуг, входящих в туристский продукт, могут включаться:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке;
- трансфер;
- экскурсионные услуги;
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги, указанные в Заявке.

1.4. Агент заключает настоящий договор по от имени Туроператора. Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, возникают у Туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Клиенту третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Права и обязанности Агента:

Агент обязуется:

2.1.1 Предоставить Клиенту информацию: о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Клиента; о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об опасностях, с которыми Клиент может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Клиент может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Клиента; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка туристу не предоставляется), о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований (в том числе о необходимости страховки для въезда в страну и для оформления визы); об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) – соответствующая информация в устной или наглядной форме представлена Клиенту при заключении договора, а также может содержаться в полисах и иных сопроводительных документах, выдаваемых Клиенту; о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии. Информация предоставляется Клиенту в письменной форме, в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами. В целях исполнения указанной обязанности Агент, помимо прочего, предоставил Клиенту Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

Указанную в настоящем пункте информацию Клиент получает путем ознакомления с условиями договора и приложений к нему, а также путем изучения информации на сайте Агента и (или) в системе бронирования Агента.

Клиент обязуется изучить информацию до бронирования и оплаты туристского продукта.

Клиент подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов путем заключения договора, и путем совершения бронирования.

2.1.2 Направить в адрес Туроператора заявку на бронирование туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. По запросу Клиента представить Клиенту информацию о наличии или отсутствии у Туроператора туристского продукта, соответствующего потребительским свойствам, указанным в Заявке. Согласовать с Туроператором условия путешествия. Проинформировать Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта.

2.1.3 Оплатить подтвержденный Туроператором туристский продукт в порядке и сроки, установленные Туроператором;

2.1.4 Оказывать Клиенту содействие в получении от Туроператора предоставляемых Туроператором документов (в том числе путем распечатки документов с использованием системы онлайн бронирования Туроператора и пересылки их Клиенту).

Туроператор вправе:

2.1.5 Отказаться от исполнения договора или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Агентом является встречным по отношению к исполнению обязательств Клиентом) в случае нарушения Клиентом установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора или

нарушения Клиентом иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных п. 5.5. настоящего договора.

2.1.6. Получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

2.2. Права и обязанности Туроператора:

Туроператор обязуется:

2.2.1. Оказать услуги по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

2.2.2. Обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт.

2.2.3. Передать через Агента документы, предусмотренные настоящим договором с соблюдением Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

Туроператор вправе:

2.2.4. Отказаться от исполнения договора или приостановить исполнение договора (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Клиентом) в случае нарушения Клиентом установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Клиентом иных обязанностей установленных настоящим договором с применением последствий, установленных п. 5.5. настоящего договора.

2.2.5. Опубликовать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после заключения настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

2.3. Права и обязанности Клиента:

Клиент обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с условиями настоящего договора.

2.3.2. В указанный Агентом и (или) Туроператором срок (но в любом случае не позднее, чем за **45 дней** до начала поездки) предоставить Агенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке на бронирование и в настоящем договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Клиент уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. В зависимости от условий конкретного путешествия, по требованию Туроператора и (или) Агента Клиент обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Заключением настоящего договора Клиент подтверждает получение соответствующих сведений.**

2.3.3. Предоставить при заключении договора точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи с Клиентом.

2.3.4. При заключении договора письменно сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг. Агент и Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информируют Клиента, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Клиента и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство Клиента, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Клиент, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Клиентом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;
- иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Клиент знал или должен был знать при заключении договора.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Клиентом указанных выше обязательств услуги считаются неоказанными по вине Клиента с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.3.5. До начала поездки получить передаваемые Агентом или Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Клиенту согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Агента или в аэропорту/на вокзале. Агент сообщает Клиенту о способах и о месте получения документов в офисе Агента, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Клиенту с момента извещения Клиента о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте). Клиент обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора и Агента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Туроператор и Агент не несут ответственности за работу каналов связи, в связи с этим Клиенту рекомендуется своевременно уточнять сроки получения документов.

2.3.6. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентом и Туроператором.

Заблаговременно письменно информировать Агента и Туроператора в случае, если Клиент планирует заселиться в вечернее или ночное время или приехать позднее изначально указанного времени или даты заселения. Клиент проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору ресепции или Туроператору или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Клиент обязуется незамедлительно письменно обратиться к Агенту и Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Клиента влечет обязанность Клиента по полной оплате цены услуг. Заключением договора Клиент подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения.

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

2.3.8. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). **Заключением настоящего договора Клиент подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

2.3.9. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.10. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.11. Своевременно покинуть страну временного пребывания в соответствии с условиями путешествия и выданной визы.

2.3.12. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.13. Незамедлительно письменно информировать Агента, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.14. Ознакомить указанных в договоре участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Клиенту в том случае, если Клиент, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Клиента, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Клиент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

2.4. Клиент вправе:

- 2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую в соответствии с условиями договора и закона.
- 2.4.2. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.
- 2.4.3. Получить обеспечение в соответствии с законодательством РФ экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма
- 2.4.4. Получить копию свидетельства о внесении туроператора в реестр туроператоров.
- 2.4.5. Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. Клиент изучает потребительские свойства услуг на сайте Агента, а также изучает условия настоящего договора. При необходимости Клиент вправе задать уточняющие вопросы сотрудникам Агента (порядок и сроки ответа определяются Агентом).

3.2. После получения информации о потребительских свойствах услуг и ознакомления с условиями договора, Клиент направляет в адрес Агента Заявку на бронирование.

Фактом бронирования услуг Клиент подтверждает получение необходимой и достоверной информации, а также согласие с условиями договора.

3.3. Заявка оформляется с использованием системы онлайн-бронирования или иными способами, установленными Агентом и не запрещенными действующим законодательством.

3.4. После оформления Заявки Клиент вносит аванс в размере, установленном Агентом. Оплата производится Клиентом с использованием системы бронирования Агента на сайте Агента или с использованием специальной ссылки в письме, направленном Клиенту с использованием электронной формы связи.

3.5. Туроператор сообщает Агенту о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг. Соответствующую информацию Клиент получает в офисе Агента, либо по телефону.

В случае отсутствия соответствующего требованиям Клиента туристского продукта Туроператор или Агент вправе (но не обязаны) предложить Клиенту альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора и Агента по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта (ст. 157 ГК РФ).

3.6. Полная оплата цены договора должна быть произведена Клиентом в срок, указанный Агентом, но в любом случае, **не позднее 45 рабочих дней до начала поездки**. По требованию Туроператора или Агента Клиент обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки. Оплата договора после даты начала поездки не допускается. За просрочку оплаты цены договора взимается неустойка в размере 01% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

3.7. Цена договора указывается в подтвержденной Заявке на бронирование.

3.8. Агент оказывает Клиенту услугу по сбору и представлению информации о туристском продукте, обработке и сопровождению заявки – данная услуга считается оказанной с момента получения Клиентом информации о туристском продукте. Данная услуга подлежит оплате только в случае отказа Клиента от исполнения договора, цена услуги в этом случае составляет 5 000 рублей. В случае исполнения договора и совершения туристами путешествия стоимость услуги не взимается.

3.9. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях.

3.10. Расчеты по договору производятся путем безналичной оплаты на счет Агента или с использованием платежных карт или с использованием терминалов по приему платежей или с использованием иных установленных Агентом способов.

3.11. Клиент проинформирован, что передача полученных от Клиента денежных средств может осуществляться Агентом Туроператору, напрямую, либо через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров Агента, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.). При этом в случае, если в расчетах между Агентом и Туроператором участвует лицо, уполномоченное и (или) указанное Туроператором, обязательства Агента по передаче денежных средств Туроператору считаются исполненными с момента передачи денежных средств указанному Туроператором лицу.

3.12. Вознаграждением Агента является выгода, полученная в порядке п. 2.1.6. договора.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания путешествия.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

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

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего договора.

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

5.4. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Клиента от исполнения договора и (или) отказа Клиента от услуг, а также в случаях невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Клиент обязан оплатить расходы Туроператора по исполнению договора. **Клиент при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее.** Клиент проинформирован о том, что чартерные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов в ряде случаев может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. В случае отказа Клиента от исполнения договора Агентство представляет Клиенту информацию о расходах согласно информации, полученной от Туроператора.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Клиентом или Агентом денежных средств по договору, непредставление истребуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Клиентом своих обязанностей и (или) нарушением Клиентом условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Клиентом обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Клиента с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

5.6. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены в письменной форме на бумажном носителе или совершены в иных формах, не запрещенных действующим законодательством РФ. Совершение Клиентом действий по исполнению договора с учетом предложенных Агентом и (или) Туроператором изменений может быть приравнено Агентом и (или) Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА, КЛИЕНТА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Клиентом в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего договора.

6.2. Ответственность за качество услуг по договору несет Туроператор. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за неказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

6.3. Агент отвечает перед Клиентом за исполнение обязанности по предоставлению Клиенту необходимой и достоверной информации (на основании информации представленной Туроператором), а также обязанности по оплате Туроператору туристского продукта.

6.4. Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – в связи с неказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору.

6.5. Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.

6.6. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Клиенту услуги, Туроператор рекомендует Клиенту незамедлительно обратиться к Туроператору, Агенту и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке.

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

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- в случае если Клиент не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;
- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;
- в случае если Клиент не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;
- вследствие ограничения права Клиента на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Клиента в период поездки;
- вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Клиента;
- вследствие приобретения Клиентом услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов (в том числе но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз) или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Клиенту отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.8. Туроператор и Агент не несут ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Клиента.

6.9. Туроператор и Агент не несут ответственности за любое самостоятельное изменение Клиентом условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Клиента за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

6.10. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

6.11. Агент не несет ответственности вследствие перерасчета цены туристского продукта Туроператором, связанного с непредвиденным ростом транспортных тарифов (введения топливных сборов) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Клиентом договора. Агент действует за счет Туроператора и не обязан производить доплату за собственный счет.

6.12. В случае если действия Клиента нанесли ущерб Агенту и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Клиента взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.13. Клиент проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Клиента, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

6.14. Клиент проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Клиент обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

6.15. Клиент обязуется возместить расходы Агента, Туроператора и (или) поставщиков услуг и перевозчиков, связанные с депортацией Клиента и (или) нарушением Клиента визового режима.

6.16. В случае если Клиент по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или Агентом услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Клиентом до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Клиента с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.17. Возврат оплаченных Клиентом денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Агентство не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

6.18. Настоящим договором установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Клиентом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Претензии и иски, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств, предъявляются Клиентом Агенту и подлежат рассмотрению Агентом в течение 10 дней с момента получения претензий.

6.19. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Туроператор и Агент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Туроператора.

7.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ. Совершение Клиентом действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь – оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему. Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора с Клиентом использованием электронной формы связи или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи. Адрес электронной почты Клиента, мобильный телефон Клиента, логин и пароль Клиента признаются аналогом собственноручной подписи Клиента.

8.2. Перед заключением договора Клиент ознакомился с информацией, предоставленной в соответствии с условиями договора, а также с информацией:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о необходимости наличия согласия на выезд несовершеннолетнего туриста,
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного загранпаспорта; **о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана;**
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о том, что субъективная оценка Клиентом услуг не является критерием их качества;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребёнка любого возраста собственного загранпаспорта;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия;
- о Правилах реализации туристского продукта, установленных Правительством РФ, и ознакомлен с их текстом;
- **о необходимости приобретения медицинской страховки у Туроператора либо туристом самостоятельно (в случае если медицинская страховка входит в состав услуг по договору, соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование); об условиях договора страхования (в том числе – медицинской страховки), в том числе о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования, о страховщике;**
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
- Клиент проинформирован о состоянии ситуации по заболеваниям, вызванным высокопатогенным вирусом гриппа А/Калифорния/04/2009, а также о странах, не рекомендованных к посещению, о возможном риске заражения, симптомах гриппа, мерах личной профилактики. Информация предоставлена туристу в письменном виде.

8.3. Агент не несет ответственности за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги. Претензии к качеству туристского продукта Клиент вправе предъявить Туроператору в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

8.4. В связи с тем, что в туристский продукт как правило входит перелет чартерным рейсом, Клиенту рекомендуется своевременно (в том числе за день до вылета) уточнять у Агента, Туроператора (представителя принимающей стороны) информацию о наличии, либо отсутствии изменений аэропорта и времени вылета. Агент не несет ответственности вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов, за любые действия (бездействие) перевозчика или Туроператора.

8.5. Клиенту настоятельно рекомендуется застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Клиентом поездки по независящим от него причинам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

8.6. При заключении договора Клиент ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Клиента и по его требованию.

8.7. Действия Агента не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Агент не является платежным агентом.

КЛИЕНТ НАСТОЯЩИМ ПОДТВЕРЖДАЕТ, ЧТО:

- С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.
- С правилами выезда из РФ/выезда в страну временного пребывания ознакомлен.
- Информацию о туроператоре и сведениях о финансовом обеспечении туроператора получил.
- На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.
- Мне разъяснено, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Клиент, а расходы на возвращение тела несут лица, заинтересованные в возвращении тела.
- Я получил информацию о наличии или отсутствии медицинской страховки и страховки об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела, а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);

Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах лиц, указанных в договоре и Приложениях к нему.

9. РЕКВИЗИТЫ АГЕНТА:

**ООО «КВАДРА-БЕСТ»
ИНН 7715912262 КПП 771501001**

**Юридический адрес: 127322, г. Москва, Огородный проезд, д. 20, стр. 27, офис 502
Почтовый адрес: 127322, г. Москва, Огородный проезд, д. 20, стр. 27, офис 502**

**ОКТМО 45353000 ОКВЭД 79.11
ОКОГУ 4210014 ОКФС 16
ОКОПФ 65**

**АО "БАНК ИНТЕЗА"
р/с: 40702810410090002809
к/с: 30101810800000000922
БИК: 044525922**

**ОКПО 09202165 ОКАТО 45280561000
ОГРН: 1127746251797
Тел: 280 70 85**

Управляющий: Канунникова Е.А., действующий на основании Устава

Клиент: [ДАННЫЕ КЛИЕНТА ВСТАВЛЯЮТСЯ ИЗ ФОРМЫ БРОНИРОВАНИЯ]