

Договор оферта реализации услуг (публичная оферта)

г. Нижний Новгород

Общество с ограниченной ответственностью Туристическая Компания «ЭГНА», именуемое в дальнейшем «АГЕНТ», в лице директора Эвина Марка Рувеновича, действующего на основании Устава, с одной СТОРОНЫ, и лицо, заказывающее и оплачивающее УСЛУГИ, именуемый (ая) в дальнейшем «КЛИЕНТ», с другой СТОРОНЫ, а вместе именуемые «СТОРОНЫ», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. В соответствии с настоящим Договором АГЕНТ реализует КЛИЕНТУ услуги и/или туристский продукт (далее УСЛУГИ), потребительские свойства которых содержатся в ЗАЯВКЕ, а КЛИЕНТ обязуется оплатить общую цену Договора на условиях настоящего Договора.

1.2. При подборе и бронировании КЛИЕНТ подтверждает, что заявка содержит полный перечень услуг, соответствующий пожеланиям КЛИЕНТА.

ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ – комплекс услуг по перевозке и размещению, а также иные услуги входящие в данный комплекс. Понятия «туристский продукт» и «тур» – равнозначны.

ЭКСКУРСИЯ — посещение достопримечательных чем-либо объектов, определённых программой.

ЗАКАЗЧИК – лицо, зарегистрировавшееся в системе бронирования АГЕНТА и бронирующее туры АГЕНТА и/или через АГЕНТА

КЛИЕНТ – Заказчик и/или пользователи услуг, включённые в заявку и использующие (намеривающиеся использовать) УСЛУГИ в рамках заказа.

СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ – отель, база отдыха, гостевой дом, санаторий или иной исполнитель, оказывающий услуги по размещению КЛИЕНТА в стране (месте) временного пребывания.

ТРАНСФЕР – услуга по перевозке в стране (месте) временного пребывания. Перевозка до страны (места) временного пребывания не является трансфером.

Понятия «ДОГОВОР», «ОФЕРТА», «ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА» в рамках настоящей Публичной оферты являются равнозначными.

Все иные термины и определения трактуются в соответствии с законодательством.

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА (АКЦЕПТА ОФЕРТЫ)

2.1. КЛИЕНТ заключает настоящий Договор с АГЕНТОМ путём совершения следующих действий:

- а) Регистрации в системе бронирования на сайте АГЕНТА. Правила и порядок регистрации указаны на сайте.
- б) Ознакомление с условиями настоящей ОФЕРТЫ.
- в) Бронирование услуги (Заказ услуги с помощью системы бронирования)
- г) Оплата заявки.

2.2. В случае бронирования услуг КЛИЕНТОМ в офисе АГЕНТА регистрации КЛИЕНТА в системе бронирования не требуется, при этом акцептом ОФЕРТЫ является момент подписания ЗАЯВКИ.

2.3. Оплата УСЛУГ, а в случае действия п. 2.2. Договора – подписание ЗАЯВКИ, подразумевает ознакомление КЛИЕНТА с правилами, порядком и особенностями регистрации в системе

бронирования, согласие со всеми условиями ОФЕРТЫ, ознакомление со всей информацией согласно настоящей ОФЕРТЫ (в том числе через ссылки), а также подтверждает все существенные для КЛИЕНТА условия.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА

3.1. АГЕНТ обязуется:

3.1.1. Предоставить КЛИЕНТУ необходимую достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора УСЛУГ, а также иную информацию, интересующую КЛИЕНТА.

Информация об УСЛУГАХ и иная, необходимая КЛИЕНТУ информация размещается на сайте АГЕНТА в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или ином сайте, указанном АГЕНТОМ.

После подтверждения заявки КЛИЕНТА АГЕНТОМ высылается КЛИЕНТУ подтверждение тура с указанием сроков и порядка оплаты, а также иные обязанности КЛИЕНТА (в рамках настоящего обязательства) и/или иная необходимая КЛИЕНТУ информация.

3.1.2. При условии полной оплаты передать КЛИЕНТУ пакет документов, необходимый для использования УСЛУГ (совершения путешествия) не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия. КЛИЕНТ согласен на получение документов позднее 24 часов до начала оказания УСЛУГ (путешествия) в месте начала путешествия (у представителя туроператора), если иное не предусмотрено законом или Договором или иным Соглашением, уведомлением.

После поступления денежных средств на расчётный счёт АГЕНТА последний высылает на электронную почту КЛИЕНТА указанные документы, если иной порядок не предусмотрен АГЕНТОМ в подтверждении или ином соглашении или извещении.

3.1.3. — в случае действия АГЕНТА на основании доверенности, выданной туроператором – предоставить копию такой доверенности КЛИЕНТУ. Заключением Договора КЛИЕНТ подтверждает факт наличия у него такой копии.

3.1.4. Передать денежные средства, полученные от КЛИЕНТА туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

3.1.5 Уведомить туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта любым доступным и/или установленным соглашением с туроператором способом;

3.1.6. Согласовать с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса КЛИЕНТА;

Информировать КЛИЕНТА о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных им услуг или выезду КЛИЕНТА в страну (место) временного пребывания (в том числе в случае недобора группы) и согласовать с ним дальнейшие действия.

3.1.7. КЛИЕНТ по требованию АГЕНТА обязан предоставить последнему все истребуемые документы и информацию. Передача осуществляется по средствам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иным, установленным АГЕНТОМ способом.

3.1.8. Предоставить другие услуги по соглашению СТОРОН.

3.1.9. В случае обнаружения КЛИЕНТОМ недостатков оказания услуги — принять меры для устранения недостатков, в случае предъявления КЛИЕНТОМ претензий.

3.2. АГЕНТ имеет право:

3.2.1. Отказаться от исполнения Договора в случае нарушения КЛИЕНТОМ обязанности по оплате Договора.

3.2.2. В случае отказа от забронированных УСЛУГ по инициативе КЛИЕНТА, а также в случае невозможности для КЛИЕНТА воспользоваться УСЛУГАМИ по любым причинам, не зависящим от АГЕНТА, в том числе в связи с отказом посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, КЛИЕНТ обязан возместить АГЕНТУ фактически понесённые расходы, связанные с исполнением обязательств, на условиях и в размере, установленных туроператором.

3.2.3. АГЕНТ не контролирует и не несет ответственность за наличие или правильное оформление паспортов и иных документов, необходимых для совершения путешествия, действия пограничных, таможенных органов или других ответственных лиц и органов.

3.2.4. По договоренности с КЛИЕНТОМ увеличить стоимость тура, произвести замену УСЛУГ, либо возратить оплаченную КЛИЕНТОМ сумму полностью в случае недобора группы (в случае группового тура), о чем АГЕНТ доводит до сведения КЛИЕНТА накануне путешествия.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

4.1. КЛИЕНТ обязан:

4.1.1. Полностью согласовать с АГЕНТОМ условия оказания УСЛУГ до акцепта настоящей ОФЕРТЫ, ознакомиться с информацией, предоставляемой АГЕНТОМ на сайте АГЕНТА или иных сайтах, указанных АГЕНТОМ (в том числе осуществить переход по ссылкам на сторонние сайты).

4.1.2. При бронировании тура указать АГЕНТУ обо всех обстоятельствах, дающих возможность предположить неблагоприятный исход в ходе реализации УСЛУГ. К ним относятся в частности, но не только:

различного рода заболевания, аллергии и иные свойства организма, а также медицинские противопоказания, препятствующие осуществлению поездки

имевшие место в прошлом (настоящем) конфликтные ситуации с органами власти (запрет на въезд в страну, выдворение из страны и т.п.)

иное.

4.1.3. Своевременно произвести оплату цены Договора в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.1.3. В случае необходимости, иметь надлежащим образом оформленный заграничный паспорт и иные документы, необходимые для пересечения государственной границы.

4.1.4. Обеспечивать непрерывную возможность связи АГЕНТА с КЛИЕНТОМ по средствам SMS сообщений, для чего иметь работающий телефонный аппарат сотовой связи с остатком баланса, возможным для приема SMS сообщений, а также мессенджером, привязанным к данному номеру. В случае указания электронной почты – доступ к ней.

4.1.5. Прибыть в аэропорт, на железнодорожный вокзал, автовокзал или иное, установленное АГЕНТОМ место, не позднее чем за 3 часа до вылета самолета или отправления поезда, автобуса (иного транспортного средства).

4.1.6. Соблюдать законодательство и правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания, уважительно относиться к обычаям и верованиям местного населения.

4.1.7. Сохранять окружающую природу, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

4.1.8. Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

4.1.9. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

4.1.10. В случае нанесения ущерба принимающей стороне (туристической фирме или ее агентам) возместить его в полном объеме, в порядке, установленном законодательством.

4.1.11. Доводить всю информацию, полученную от АГЕНТА, до каждого туриста, внесенного в Договор.

4.2. КЛИЕНТ имеет право:

- 4.2.1. Свободного передвижения, свободного доступа к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.
- 4.2.3. На обеспечение личной безопасности своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи (в объемах и на условиях, предусмотренных медицинской страховкой, включенной в туристический пакет).
- 4.2.4. На возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора реализации туристского продукта туроператором в порядке, установленном законодательством.
- 4.2.5. Собирать и представлять доказательства, обосновывающие и подтверждающие нарушение условий Договора.
- 4.2.6. На содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.
- 4.2.7. На беспрепятственный доступ к средствам связи.
- 4.2.8. За одни сутки до начала оказания УСЛУГ уточнять у представителя АГЕНТА информацию о времени и месте начала оказания УСЛУГ или иную, необходимую информацию.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ

- 5.1. Общая цена Договора указывается в Подтверждении. Указанная на сайте АГЕНТА цена УСЛУГ является предварительной. Окончательная ЦЕНА Договора формируется после подтверждения тура.
- 5.2. Порядок оплаты:

Указанная сумма перечисляется КЛИЕНТОМ на расчетный счет АГЕНТА или оплачивается иным, указанным АГЕНТОМ способом, в порядке и срок, указанный АГЕНТОМ в подтверждении

- 5.3. Расчеты по настоящему Договору осуществляются в любой форме, не противоречащей действующему гражданскому законодательству РФ, в том числе в форме наличного/безналичного расчета или банковскую карту (реквизиты указываются АГЕНТОМ при подтверждении), по договоренности сторон. Плательщиком может выступать третья сторона (юридическое или физическое лицо), уполномоченная ЗАКАЗЧИКОМ на совершение данных действий с обязательным указанием в назначении платежа ФИО ЗАКАЗЧИКА, сроков поездки, страны (места) временного пребывания, программы экскурсии.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору АГЕНТ производит полное возмещение убытков КЛИЕНТА, за исключением случаев, когда КЛИЕНТ не является потребителем по Закону РФ «О защите прав потребителей».
- 6.2. Ответственность за качество туристского продукта перед КЛИЕНТОМ несет туроператор, сформировавший туристский продукт.
- 6.3. АГЕНТ не несет ответственности за нарушение КЛИЕНТОМ законодательства РФ и законодательства страны (места) временного пребывания.
- 6.4. В случае не предоставления сведений или предоставления недостоверных сведений КЛИЕНТОМ согласно условиям настоящего Договора, повлекших срыв каких-либо УСЛУГ, Договор считается нарушенным со стороны КЛИЕНТА.
- 6.5. В случаях, не урегулированных настоящим Договором, ответственность наступает в соответствии с законодательством РФ.
- 6.6. АГЕНТ не несет ответственности:
 - 6.6.1. За действия органов государственной власти Российской Федерации и иностранных государств.
 - 6.6.2. В случае отказа посольства в выдаче КЛИЕНТУ визы. В этом случае АГЕНТ возвращает, после получения денежных средств от туроператора, КЛИЕНТУ стоимость УСЛУГ за минусом фактически произведенных расходов исполнителя.
 - 6.6.3. За сохранность личного багажа, ценностей и документов КЛИЕНТА в течение всего тура.

6.6.4. За несанкционированный доступ третьих лиц к сотовому телефону, электронной почте или иному средству связи АГЕНТА с КЛИЕНТОМ. Вся переписка и возникшие на её основе правоотношения СТОРОНАМИ признаются правомерными.

6.6.5. За функционирование и доступность отдельных сайтов (узлов, серверов), которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещённые на сайте АГЕНТА. При наступлении указанных обстоятельств КЛИЕНТ обязан сообщить АГЕНТУ о недоступности ссылки, в противном случае СТОРОНАМИ признаётся факт получения КЛИЕНТОМ соответствующей (искомой) информации.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. АГЕНТ доводит до сведения КЛИЕНТА, что услуги по страхованию и перевозке осуществляют соответственно страховщик и перевозчик, в соответствии с этим:

7.1.1. АГЕНТ не несёт материальной ответственности в случаях заболевания, травм и/или иных несчастных случаев, происшедших с туристом во время поездки, и не возмещает затрат, понесенных туристом во время поездки. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат туриста во время поездки, разрешаются между туристом и страховой компанией в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между ними. Страховая компания (страховщик) вправе установить размер невозмещаемого реального ущерба страхователя (застрахованного лица) по каждому страховому случаю – безусловную франшизу.

7.1.2. В случае наличия у туристов медицинской страховки, при наступлении страхового случая, оплата услуг врача и медикаментов производится за счет страхового полиса. В случае если турист не застрахован, турист берет все расходы на себя.

7.1.3. Ответственность по вопросам, связанным с перевозкой КЛИЕНТА и его багажа до места назначения и обратно, может нести непосредственно перевозчик.

7.2. Если иное не предусмотрено условиями настоящего Договора, туристу (ам) не гарантируется вселение в номера отеля (иного места размещения) немедленно по их прибытию в отель, а также выселение из номеров непосредственно перед убытием из отеля (иного места размещения). Данное условие связано с существованием «расчетного часа» (времени заселения/выселения в/из номера отеля (иного места размещения)), устанавливаемым каждым отелем (иным местом размещения) самостоятельно. Заселение в номер ранее «расчетного часа», равно как и выселение позже «расчетного часа», влекут за собой обязательства по оплате Туристом полных суток проживания, независимо от фактически проведенного времени до/после «расчетного часа». Как правило, «расчетный час» устанавливается — 14 часов (по времени места нахождения средства размещения). Турист(ы) может пользоваться номером в день заезда после «расчетного часа», в день отъезда — до «расчетного часа».

7.3. Туристу запрещается провозить с собой животных, птиц и т.п.

7.4. Не гражданам России разъяснено о необходимости уточнения в соответствующих компетентных органах условий и требований предъявляемых к выездным/въездным документам, порядку выезда/въезда пограничными службами РФ и страны (места пребывания), в которую планируется поездка.

7.5. Если иное не предусмотрено условиями настоящего Договора под трансфером понимается перевозка Туриста(ов) из аэропорта страны (места) временного пребывания, в котором находится место размещения, до места размещения — по прибытию и обратно — в день убытия, согласно условиям Договора. Трансфер является групповым. Наличие русскоговорящего гида не гарантируется. Продолжительность трансфера не регулируется и не ставится в зависимость от удаленности от места размещения.

7.6. КЛИЕНТ при акцепте ОФЕРТЫ поставлен в известность о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости сдачи денежных средств и иного ценного имущества в места, специально отведенные (в том числе, в целях избежания кражи) администрацией места размещения, порядке пользования указанными хранилищами.

7.7. КЛИЕНТУ разъяснено и он согласен, что часть денежных средств, передаваемые им АГЕНТУ в качестве оплаты настоящего Договора, может перечисляться АГЕНТОМ туроператору, сформировавшему тур, в оплату услуг, входящих в турпродукт, а часть может являться агентским вознаграждением АГЕНТА. Общая цена Договора может включать в себя общую стоимость туристского продукта. Данное условие распространяется на правоотношения, в которых АГЕНТ выступает в качестве турагента в соответствии с действующим законодательством.

7.8. Все термины и сокращения, в том числе и указанные на латинице, упомянутые в настоящем Договоре или при заказе КЛИЕНТОМ тура КЛИЕНТУ понятны и в разъяснении не нуждаются.

7.9. Условия настоящего Договора, касающиеся КЛИЕНТА, также распространяются и на иных туристов, в отношении которых заключен настоящий Договор.

7.10. КЛИЕНТУ в письменном виде предоставлена информация о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений). КЛИЕНТ осуществляя акцепт ОФЕРТЫ подтверждает своё ознакомление с данной информацией на сайте <http://www.tourpom.ru/>.

7.11. КЛИЕНТУ информация о туроператоре, предоставляется путём направления её на адрес электронной почты, указанной КЛИЕНТОМ при бронировании тура, также такая информация может быть представлена путём направления на адрес электронной почты КЛИЕНТА (указанной клиентом при бронировании) ссылки на ресурс, содержащий необходимую информацию.

7.12. КЛИЕНТУ разъяснено, что несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. Если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает с одним из родителей ему необходимо иметь при себе нотариально оформленное согласие второго родителя (свидетельство о смерти второго родителя, решение о лишении его родительских прав, решение суда, позволяющее вывоз ребенка без такого согласия от второго родителя и т.п.) с указанием срока выезда и государства (государств), которое (ые) он намерен посетить. Данное условия распространяется на пересечение Российской границы. Границы иностранных государств пересекаются по правилам и в порядке, установленном компетентными органами иностранного государства.

7.13. КЛИЕНТУ информация о потребительских свойствах туристского продукта и иная, предусмотренная законом информация, необходимая для совершения путешествия, доведена при бронировании тура и/или акцепте ОФЕРТЫ, которую он обязуется довести до сведения туристов. Информация КЛИЕНТУ понятна, а также ему указано на содержание равнозначной информации на официальных сайтах МИД РФ www.mid.ru, Ростуризм www.russiatourism.ru, Роспотребнадзор www.gospotrebnadzor.ru, а также каталогах, буклетах и официальном сайте туроператора, сформировавшего туристский продукт (его представителя в РФ, в случае если туроператор является иностранной фирмой), с которой КЛИЕНТ ознакомился и/или вправе ознакомиться также для получения более широкой информации о туристском продукте, особенностях страны (места) временного пребывания и иных условиях, по которым обязанность по доведению до КЛИЕНТА (туристов) на АГЕНТ ни законом, ни Договором не возложена.

7.14. Иные условия, не предусмотренные настоящим Договором, но предъявляемые к данным правоотношениям регулируются законодательством РФ (Гражданским Кодексом РФ, ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ФЗ «О защите прав потребителей» и др.) и международными договорами.

7.15. КЛИЕНТУ разъяснено его право на заключение добровольного страхования расходов, связанных с отменой поездки и/или изменения сроков путешествия за границей, т.н. «страхование от невыезда». В случае отсутствия у туристов «страховки от невыезда» сторонами Договора признается добровольный отказ КЛИЕНТА, от заключения такого договора страхования.

7.16. Сведения о заключении в пользу туриста(ов) договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату 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 в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования содержатся в Заявке. Туристам разъяснено, о чём они ставят личную подпись (специальная отметка) до акцепта ОФЕРТЫ, 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 турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

7.17 В случае необходимости получения копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр КЛИЕНТ вправе обратиться с письменным заявлением к АГЕНТУ. АГЕНТ обязано предоставить вышеуказанное свидетельство в течение 3-х дней с момента получения соответствующего заявления.

7.18 КЛИЕНТУ доведена информация 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 туристского продукта.

7.19. Условия Договора относящиеся исключительно к выездному туризму не применяются при реализации тура по внутреннему и въездному туризму и наоборот.

ФОРС-МАЖОР

8.1. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя настоящим Договором обязательств, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, но не только, относятся: пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, эпидемии, акты законодательной и исполнительных властей, изменения таможенных и пограничных правил, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков.

8.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна известить другую сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств, в течение 48 часов. Несвоевременное поступление извещения лишает сторону права ссылаться на возникновение форс-мажорных обстоятельств в будущем.

8.4. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые соответствующими компетентными органами.

8.5. Не требуется уведомление СТОРОНАМИ друг друга об общеизвестных фактах.

РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по настоящему Договору и в связи с ним, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

9.2. Претензии к качеству тура или услуги предъявляются КЛИЕНТОМ туроператору в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

9.3. Претензии к АГЕНТУ предъявляются КЛИЕНТОМ в письменном виде в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

9.4. В случае не достижения соглашения подлежат разрешению в суде в соответствии с законодательством РФ.

ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

ПО СТРАХОВОМУ ВОЗМЕЩЕНИЮ ЛИБО БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично

заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации Туристского продукта.

В требовании о выплате указываются сведения, предусмотренные ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». К требованию прилагают документы, предусмотренные ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Письменное требование 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.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно.

При достижении максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации Туристского продукта в сфере выездного туризма.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора, возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии.

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных Правилами возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае, если туроператором по туру является ООО ТК «ЭГНА», КЛИЕНТ использует информацию о туроператоре и о лице предоставившем финансовое обеспечение на сайте egna.ru в разделе реестр туроператоров. Реестровый номер ООО ТК «ЭГНА» РТО 019444