

## Договор о реализации туристского продукта (Публичная оферта)

### 1. Общие положения.

1.1. Данный документ является официальной публичной офертой ООО «ВТК» (далее – Исполнитель, Туроператор), в лице директора Корецкого Олега Владимировича, действующей на основании устава, для физических лиц (далее - Заказчик) заключить договор на оказание услуг по реализации туристского продукта на указанных ниже условиях и публикуется на веб-сайте <https://mir34.ru>

1.2. В связи с вышеобъявленным, внимательно ознакомьтесь с текстом данной оферты. В случае, если Заказчику не понятны какие-либо условия, в том числе условия отказа от услуг, внесение любых изменений в заказ, Заказчик обязан уточнить необходимую ему информацию у Исполнителя. Если Вы не согласны с условиями данной оферты и правилами, или с каким-либо другим пунктом ее условий, Исполнитель предлагает Вам отказаться от заключения договора оферты и обратиться непосредственно к Исполнителю для заключения Договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

### 2. Определения

2.1. В настоящей оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

2.1.1. **Исполнитель (Туроператор)** — общество с ограниченной ответственностью "ВТК", разместившее оферту на веб-сайте <https://mir34.ru>

2.1.2. **Оферта** — настоящий документ «Договор о реализации туристского продукта», опубликованный в сети Интернет по адресу: <https://mir34.ru>.

2.1.3. **Договор оферты** — договор между Исполнителем и Заказчиком о реализации туристского продукта, который заключается посредством акцепта оферты.

2.1.4. **Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления Заказчиком действий по оплате, выбранных Заказчиком на веб-сайте Исполнителя <https://mir34.ru> соответствующих услуг.

2.1.5. **Веб-сайт** — открытый для свободного визуального ознакомления информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публично доступный по адресу [https://mir34.ru/](https://mir34.ru) посредством которого обеспечивается отображение информации о видах услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.1.6. **Заказчик** — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, осуществившее Акцепт Оферты и приобретающее услуги Исполнителя на свое имя или на имя третьих лиц для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.1.7. **Турист** - физическое лицо, в том числе Заказчик, указанное в качестве получателя услуги, либо иным образом пользующееся услугами, приобретенными Заказчиком у Туроператора. В случае если Турист не является Заказчиком, он является выгодоприобретателем по Договору.

2.2. Иные термины и определения, используемые в настоящем Договоре, соответствуют терминам и определениям, указанным в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и в иных нормативно-правовых актах Российской Федерации

### 3. Предмет договора

3.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее - Туристский продукт), предлагаемый Туроператором, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

3.2. Информация о полном перечне и потребительские свойства туристского продукта указаны в подробной программе соответствующего тура и является неотъемлемой частью настоящего договора.

3.3. Настоящий Договор, а также приложения, относящиеся к нему являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, принятие содержащихся в настоящем Договоре существенных условий, трактуемое в соответствии с пунктом 1 статьи 438 ГК РФ не иначе как акцепт, равносильно заключению настоящего Договора в письменной форме.

3.4. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора Заказчиком является оплата, в соответствии с разделом 4 настоящего Договора, выбранных Заказчиком на веб-сайте Исполнителя <https://mir34.ru> соответствующих услуг.

3.5. Осуществляя акцепт, Заказчик полностью соглашается с условиями настоящего Договора и подтверждает, что он ознакомлен, согласен, полностью и безоговорочно принимает все условия Договора в том виде, в каком они изложены в тексте настоящего Договора, в том числе в приложениях к

Договору, которые являются неотъемлемой частью. Заказчик согласен, что акцепт настоящего Договора является заключением Договора на условиях, изложенных в нем. Договор не требует скрепления печатями и подписания Заказчиком и Исполнителем и сохраняет при этом юридическую силу.

3.6. Совершая акцепт настоящей оферты, Заказчик также подтверждает свои право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящего Договора. Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных при бронировании услуг Исполнителя и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

3.7. К отношениям между Заказчиком, Туристом и Исполнителем применяются положения действующего законодательства Российской Федерации. Забронированные Заказчиком услуги третьих лиц регулируются правилами соответствующего поставщика услуг, входящих в туристский продукт, и правилами применяемого тарифа.

3.8. Заключая настоящий Договор, Туроператор действует на основании соответствующих договоров, заключенных с поставщиками услуг, которые оказывают или предоставляют на реализацию запрашиваемые услуги.

3.9. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

#### **4. Права и обязанности сторон.**

##### **4.1. Исполнитель обязан:**

4.1.1. предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, в том числе - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

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

4.1.3. оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

4.1.4. 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;

4.1.5. Информировать Заказчика по его требованию о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг.

4.1.6. Информировать Заказчика в случае изменения условий предоставления услуг, даты выезда/отправления, отмены рейса, изменения стоимости Туристского продукта, изменения потребительских свойств Туристского продукта.

4.1.7. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий тура, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

4.1.8. После полной оплаты Туристского продукта сформировать пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия, и передать проездные и туристские документы Заказчику в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и настоящим договором;

4.1.9. Предоставить Заказчику информацию о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления Туристом и (или) иным Заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора. Соответствующая информация указана в настоящем Договоре.

4.1.10. Использовать предоставленные Заказчиком персональные данные лиц, указанных Исполнителем при бронировании, исключительно в целях, установленных настоящим Договором.

##### **4.2. Исполнитель имеет право:**

4.1.1. Отказать в оказании услуг по причине:

- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
- состояния алкогольного или наркотического опьянения, или нарушения других правил общественного поведения;
- хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и т.п.;
- неправильного оформления личных документов (отсутствие записи о членах семьи в паспорте Заказчика, отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей и т.п.).

4.1.2. Изменить программу пребывания и маршрут путешествия по согласованию с туристом во время путешествия.

4.1.3. Затребовать от Заказчика предоставления дополнительных документов (в оригинале), необходимых для оформления/совершения поездки.

4.1.4. Для исполнения настоящего Договора заключать и исполнять договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в тур, являться агентом, участвующим в расчетах.

#### **4.2. Заказчик обязан:**

4.2.1. Оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

4.2.2. предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

4.2.3. довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

4.2.4. предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Заказчика и третьих лиц для целей исполнения Договора;

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

4.2.6. довести до Третьих лиц условия настоящего Договора, информацию, указанную в нем и Приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя Третьим лицам;

4.2.7. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления тура, в том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком. Заказчик согласен и проинформирован о том, что предоставленный им номер мобильного телефона и адрес электронной почты, используются Заказчиком и Исполнителем для передачи информации необходимой для исполнения настоящего договора. В случае предоставления Заказчиком недостоверной информации при оформлении Заказа, риск отказа в предоставлении услуг лежит на Заказчике.

4.2.8. Вовремя прибыть к месту начала тура и отправления транспорта. Все расходы, связанные с опозданием к месту отправления, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу от исполнения договора.

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

4.2.10. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям при въезде в эпидемичные районы; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в тур со стороны третьих лиц; ознакомить участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

4.2.11. Своевременно (за день до отъезда) уточнить у Исполнителя время и место отправления, дату совершения поездки, прочие существенные данные.

#### **4.3. Заказчик (Турист) вправе:**

4.3.1. получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;

4.3.2. получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг;

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

4.3.4. требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4.3.5. предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности (раздел 9 настоящего Договора).

## **5. Порядок расчетов.**

5.1 Цена Туристского продукта определяется Исполнителем и указана в подробной программе соответствующего тура, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.2. Взаиморасчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в российских рублях в размере 100% стоимости Туристского продукта в течение 7 (семи) календарных дней с даты подтверждения бронирования. В случае, если Заказчик не произвел оплату в сроки, установленные настоящим Договором бронь считается аннулированной. Стоимость туристического продукта не облагается НДС в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения. В случае если до даты начала оказания услуг остается менее 15 дней, то оплата должна быть произведена в течение 24 часов с момента подтверждения бронирования.

5.3. Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора или путем внесения наличных денежных средств в кассу Туроператора. В случае оплаты Туристского продукта в безналичном порядке, в том числе через банк (организацию, оказывающую услуги доступа к системе расчетов) может взиматься комиссия. Размер комиссии Заказчик уточняет самостоятельно перед осуществлением платежа. Обязательство по оплате считается исполненными в соответствии с положениями ст. 16.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей». Исполнитель обязан предоставить Заказчику кассовый чек в электронном виде либо на бумажном носителе, подтверждающий оплату.

#### **б. Аннулирование, изменение, отмена бронирования**

6.1. Заказчик имеет право аннулировать забронированный Туристский продукт и отказаться от получения услуг, направив Исполнителю соответствующее уведомление об аннулировании.

6.2. Заявление об аннулировании должно быть представлено в письменной форме и подписано лично Заказчиком. Заявление об аннулировании должно содержать следующую информацию:

- данные Заказчика (ФИО, паспортные данные, адрес, телефон, email)
- название тура или ссылку на тур указанием даты тура
- способ оплаты тура
- причина возврата
- банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов).

В случае отсутствия у Исполнителя сведений о банковских реквизитах Заказчика вправе осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом. Способ возврата денежных средств может быть определен Исполнителем, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.

6.3. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Исполнителем письма от Заказчика том числе посредством электронной почты, с адреса, указанного Заказчиком на веб-сайте <https://mir34.ru/> Аннуляция забронированных услуг по телефону в устной форме не принимается.

6.4. Внесение изменений в состав Туристов, сведений о Туристах, а также иных условий бронирования доступно исключительно путем оформления нового бронирования и отмены ранее подтвержденного бронирования с наступлением последствий, связанных с аннулированием Подтверждения бронирования (п. 6.7.). В исключительных случаях возможно внесение изменений без отмены ранее подтвержденного бронирования. Возможность внесения изменений определяется исключительно Исполнителем. Для получения информации о возможности внесения изменений без отмены ранее подтвержденного бронирования Заказчику необходимо обращаться к Исполнителю в каждом конкретном случае.

6.5. В случае аннулирования Туристского продукта Исполнитель имеет право взыскать с Заказчика, в том числе, путем удержания из денежных средств, подлежащих возврату, суммы фактически понесенных Туроператором расходов, связанных с формированием и реализацией Туристского продукта, выплатой штрафов, неустоек, взимаемых поставщиками услуг (Объектами размещения, перевозчиками, страховщиками и т.д.) в связи с аннулированием услуг. Примерный размер фактически понесенных расходов вследствие аннулирования Туристского продукта может составлять:

- при получении Туроператором письма об аннулировании в срок от 15 до 10 суток (включительно) до даты заезда – 30% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов;
- при получении Туроператором письма об аннулировании Туристского продукта в срок от 9 до 5 (включительно) суток до даты заезда – 50% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов;
- при получении Туроператором письма об аннулировании Туристского продукта в срок менее чем за 5 суток до даты заезда и в период предоставления услуг – 95% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов.

В случае если заезд и/или проживание, согласно условиям аннулированного Туристского продукта, приходится на период с 25 декабря по 10 января, примерный размер фактически понесенных расходов Туроператора может составлять 95% от стоимости Туристского продукта, указанной в счете на оплату, но не менее стоимости фактически понесенных расходов.

Точный размер фактически понесенных расходов Туроператора указывается в извещении Туроператора. Возврат денежных средств по страховым полисам и за перевозку осуществляется в соответствии с правилами страховых компаний и перевозчиков.

Правительством РФ и иными органами государственной власти могут быть установлены иные последствия расторжения договора.

6.6. После получения уведомления об аннулировании Туристского продукта, Туроператор информирует Заказчика о размере фактически понесенных Туроператором расходов, подлежащих компенсации Заказчиком.

6.7. Исполнитель не осуществляет возврат денежных средств Заказчику за заказанные, забронированные и оплаченные услуги, включенные в Туристский продукт, и не использованные по инициативе лиц, указанных в Подтверждении бронирования, либо в связи с обстоятельствами, не зависящими от Туроператора (невозможность получения отдельных услуг, в связи с медицинскими противопоказаниями, о наличии которых не был уведомлен Туроператор, и т.п.).

6.8. Неявка или опоздание Заказчика ко времени начала оказания услуг приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора и не влечёт за собой возврат денежных средств, перечисленных Исполнителю.

### **7. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров**

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

7.2. Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **8. Гарантии и ответственность сторон**

8.1. Туроператор несет ответственность по настоящему Договору в отношении обязанностей Туроператора, и не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, включая, но не ограничиваясь:

а) в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий настоящего Договора или требований к документам;

б) за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств, изменение стоимости билетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки. Заявления, претензии и иски, связанными с недостатками в услугах перевозки, предъявляются непосредственно перевозчикам;

в) за невыполнение обязательств, вытекающих из договоров страхования. Заявления, претензии и иски, связанные с ненадлежащим исполнением договоров страхования, подлежат предъявлению непосредственно страховщикам;

г) за действия таможенных органов и иных органов власти РФ;

д) за передачу Заказчиком Туристу или утрату Заказчиком или Туристом документов на проживание, проездных и иных документов, выданных Туроператором;

е) за ошибки и неточности при оформлении туристских документов, которые вызваны указанием ошибочной или неточной информации предоставленной Исполнителю при бронировании на бронирование и в документах, представленных Туроператору;

ж) за неполучение Туристами услуг в связи с обстоятельствами, не зависящими от Туроператора (в том числе, вследствие болезни Туриста);

з) за последствия нарушения Туристом правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в месте временного пребывания;

и) за неявку или опоздание Туриста на регистрацию рейса, посадку на рейс, к месту отправления, ко времени заселения;

к) за несоблюдение Туристом установленных поставщиком соответствующих услуг правил поведения, в том числе правил поведения при перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом;

- л) за не предоставление поставщиком услуг лечебных процедур в случае, если предоставление подобных процедур не согласовано соответствующими специалистами поставщика услуг в каждом конкретном случае;
- м) за расходы, связанные с улучшением условий предоставления услуг, подтвержденных Туроператором, если такие расходы не согласовывались с Туроператором, а также за любые изменения лицами, указанными при бронировании, согласованного маршрута или несоблюдение правил группового прохождения маршрута;
- н) за качество услуг, самостоятельно приобретенных Заказчиком или Туристом, и не входящих в подтвержденный Туроператором Туристский продукт;
- о) за последствия, связанные с не уведомлением/несвоевременным уведомлением Туроператора о досрочном выезде Туристов из Объекта размещения, независимо от причин отказа от забронированных услуг, в том числе за убытки, понесенные Туристами с в связи с несвоевременной аннуляцией забронированных услуг;
- п) за нарушение лицами, указанными при бронировании, законов Российской Федерации и за возникшие при этом последствия (арест, снятие с рейса, и т.д.);
- р) за несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика или Туриста.

## 9. Финансовое обеспечение ответственности Туроператора

9.1. Надлежащее исполнение Туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта обеспечено следующим договором:

Реестровый номер Туроператора	Наименование, адрес и сайт организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора (Страховщик)	Способ финансового обеспечения ответственности	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора
РТО 009805	Акционерное общество "БОРОВИЦКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО" 119049, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Якиманка, ул. Мытная, д. 1, стр. 1. bsoinsur.ru	Договор страхования гражданской ответственности туроператора	№ 00615-420001-23 от 07.08.2023 с 12.12.2023 по 11.12.2024	500000 рублей

9.2. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о 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.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта. В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности

туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком;

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

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

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением 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.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных законом документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

### 9.3. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА. ФОНД ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ЭКСТРЕННАЯ ПОМОЩЬ.

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

Адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47.



Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 26, а/я 493

Email: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

Телефон, факс: +7 (499) 678-12-03

Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями закона.

Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма.

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.

Порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Экстренная помощь представляет собой действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.»

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств резервного фонда объединения туроператоров.

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

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

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) оплату услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях договора о реализации туристского продукта; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи; д) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении туроператором обязательств по договору о



реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Заказчик уведомлен и согласен, что обращением в объединение туроператоров в сфере выездного туризма с требованием об оказании экстренной помощи, равно как и фактическим получением (принятием) экстренной помощи (в том числе использованием услуг, предоставление которых организовано объединением туроператоров в сфере выездного туризма), оказываемой на основании обращения иного лица, согласно действующему законодательству, он подтверждает переход к данному объединению принадлежащих ему прав требования к лицу, предоставившему туроператору финансовое обеспечение, и обязуется передать объединению туроператоров в сфере выездного туризма документы и сведения, необходимые для реализации данного права, воздержаться от совершения действий, препятствующих указанному объединению в реализации данного права.

#### 9.4. ПРАВИЛА ВЫПЛАТЫ ТУРИСТУ И (ИЛИ) ИНОМУ ЗАКАЗЧИКУ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ИЛИ УПЛАТЫ ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ В СЛУЧАЯХ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОМ БОЛЕЕ ОДНОГО ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ ЛИБО БОЛЕЕ ОДНОГО ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОМ ДОГОВОРА ЛИБО ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ И ДОГОВОРА ЛИБО ДОГОВОРОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ.

1. Настоящие Правила устанавливают порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику (далее - заявитель) страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта в случаях заключения туроператором более одного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее соответственно - договор страхования, банковская гарантия) либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров банковской гарантии.

2. Выплата страхового возмещения по договору страхования либо уплата денежной суммы по банковской гарантии (далее - выплата) осуществляется организациями, предоставившими туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которым предъявлено письменное требование заявителя о выплате страхового возмещения по договору страхования либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии (далее - требование).

3. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора и получившая требования, на основании содержащейся в требованиях информации в течение каждых 20 календарных дней со дня получения первого требования формирует реестр требований.

4. При заключении туроператором более одного договора страхования либо более одного договора банковской гарантии или договора либо договоров страхования и договора либо договоров банковской гарантии заявитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование к любой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, по своему выбору.

Если требование к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, не удовлетворено или удовлетворено частично, заявитель вправе обратиться с требованием к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое

обеспечение ответственности туроператора, в размере части требования, оставшейся неудовлетворенной, в пределах суммы финансового обеспечения.

К требованию заявитель прилагает документы, предусмотренные частью третьей статьи 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

5. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которой предъявлено требование, сообщает заявителю о принятом решении в части удовлетворения требования, включенного в реестр требований, и о размере выплаты, а также производит выплату наличными денежными средствами или путем перечисления на счет в банке, указанный заявителем, в течение 10 календарных дней по истечении срока формирования реестра требований, указанного в пункте 3 настоящих Правил.

6. При предоставлении туроператору финансового обеспечения ответственности туроператора несколькими организациями эти организации вправе заключить соглашение о взаимодействии.

7. Соглашение о взаимодействии устанавливает права и обязанности каждого из участников, в том числе по взаимодействию при рассмотрении требований (включая обмен документами, прилагаемыми к требованиям, а также информацией, содержащейся в реестрах требований, формируемых в соответствии с пунктом 3 настоящих Правил) и распределении между ними обязанности выплаты в размере реального ущерба, причиненного заявителю, и очередность выплат.

#### 9.5. ПРАВИЛА ВОЗМЕЩЕНИЯ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ТУРИСТАМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКАМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА.

1. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма (далее - договор о реализации туристского продукта), из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма (далее соответственно - фонд, туроператор).

2. Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители. Под представителями указанных лиц понимаются лица, действующие на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

3. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии основания, указанного в пункте 4 настоящих Правил.

4. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта (далее - основание для возмещения реального ущерба). Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), или день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона.

4(1). Из денежных средств фонда возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, получен 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 соответствии со статьей

17.5 Федерального закона в следующих случаях: до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона; если при достижении максимального размера фонда и получении туроператором освобождения от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него имелись договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) договор или договоры о предоставлении

банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма.

5. Если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных подпунктом "б" пункта 10 настоящих Правил, 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, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта, возмещения реального ущерба, в том числе если реальный ущерб был причинен до даты, указанной в абзаце втором пункта 4 настоящих Правил.

6. В требовании о возмещении денежных средств указывается: а) фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них); б) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; в) общая цена туристского продукта; г) наименование и реестровый номер туроператора; д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; е) размер реального ущерба; ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба; з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).

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

8. К требованию о возмещении денежных средств прилагаются: а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; б) копия договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; в) договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа; г) документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов; д) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной сумме по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил); е) документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

9. При получении в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона информации о прекращении туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения им всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора (далее - уведомление). В уведомлении указываются: а) сведения о туроператоре (наименование туроператора, адрес, место нахождения, реестровый номер); б) дата публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4.1 Федерального закона или дата принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона; в) размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления; г) сведения о достижении либо недостижении максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона, об освобождении от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, о наличии у туроператора договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) договора или договоров о предоставлении банковской гарантии, заключенных до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности

туроператора в сфере выездного туризма, на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба; д) дата начала сбора требований о возмещении денежных средств.

10. Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров с учетом следующих положений: а) дата не может быть позднее 3 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона (в случае, если размер фонда достиг максимального размера, туроператором получено освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора и на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него отсутствовали договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) договор или договоры о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма); б) дата не может быть ранее 60 рабочих дней с даты публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 4(1) настоящих Правил).

11. Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанной в уведомлении, формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

12. По истечении срока, указанного в пункте 11 настоящих Правил, объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении. Основаниями для отказа в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба являются: а) наличие в документах, указанных в пункте 8 настоящих Правил, неполных и (или) недостоверных сведений; б) наличие факта причинения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику, не обусловленного неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта; в) отсутствие денежных средств в фонде после произведенных выплат в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.

13. В случае если в течение срока, указанного в пункте 11 настоящих Правил, требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате. Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им уведомление о принятом решении с указанием причин отказа.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

14. Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

15. Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

16. Объединение туроператоров не позднее 15 рабочих дней со дня выплаты денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда

обязано представить сведения о произведенных выплатах в Федеральное агентство по туризму в порядке, установленном Министерством культуры Российской Федерации.

#### **10. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к которым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

10.2. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 10.1. настоящего Договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

#### **11. Конфиденциальность и защита персональных данных**

11.1. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой компании в отношении обработки персональных данных

11.2. Совершая акцепт настоящего Договора, Заказчик в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 г. предоставляет Исполнителю и поставщикам услуг свое информированное согласие, а также согласие всех Туристов, от имени которых он действует, на обработку персональных данных в целях исполнения настоящего Договора, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, для целей исполнения Сторонами условий настоящего Соглашения. Заказчик разрешает передавать персональные данные третьим лицам, включая перевозчика, АЦБПДП, а также иным организациям. Стороны вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных действий информацию о Заказчике и представляемых им Туристов (Персональные данные) таким третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также представлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию с соблюдением требований законодательства. Также Заказчик признает и подтверждает, что настоящее согласие считается данным им любым третьим лицам, указанным выше, с учетом соответствующих изменений, и любые такие третьи лица имеют право на обработку Персональных данных на основании настоящего согласия. Настоящее согласие предоставлено на неопределенный срок.

11.3. При этом Заказчик гарантирует, что им получено согласие от всех Туристов, от имени которых он действует, на обработку персональных данных Исполнителем и поставщиками услуг в целях исполнения настоящего Договора.

11.4. В целях исполнения настоящего Договора Исполнитель обрабатывает следующие персональные данные Заказчика и Туристов: ФИО, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, телефон, адрес электронной почты.

#### **12. Интеллектуальная собственность**

12.1. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Веб-сайте <https://mir34.ru> являются собственностью Туроператора и/или его контрагентов.

12.2. Перепечатка, воспроизведение в любой форме, распространение, в том числе в переводе, любых материалов с Веб-сайта <https://mir34.ru> возможны только с письменного разрешения Туроператора.

12.3. Совершая акцепт настоящего Договора, Заказчик дает разрешение Исполнителю на безвозмездной основе на фото, видеосъемку и распространение без ограничений видеозаписи и (или) изображения Заказчика и представляемых им Туристов, а также безвозмездное использование фото- и видеоматериалов, а также других информационных материалов с их участием для размещения на внешних и внутренних сайтах Исполнителя, внутренних медиа - ресурсах Исполнителя а также в

мобильных приложениях, социальных сетях, печатных изданиях, в качестве иллюстраций в буклетах, журналах, баннерах, календарях, видеороликах, рекламных материалах Исполнителя. В указанных целях фотографии и изображения могут быть скопированы, представлены и сделаны достоянием общественности или адаптированы для использования любыми СМИ и любым способом, в частности в рекламных буклетах и во всех средствах массовой информации, кинофильмах, видео, в Интернете, листовках, почтовых рассылках, каталогах, постерах, промо статьях, рекламной кампании, на упаковке, и т.д. при условии, что произведенные фотографии и видео не нанесут вред достоинству и репутации Заказчика и представляемых им Туристов. Настоящее разрешение предоставляется на осуществление любых действий в отношении фото и видеосъемки Заказчика и представляемых им Туристов, включая (без ограничений) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, фото и видео материалов. Заказчик проинформирован и дает согласие, что возможна обработка фото и видео материалов автоматизированным способом обработки. Настоящее согласие предоставлено сроком на 10 лет с даты заключения настоящего Договора. Изображения могут быть использованы до дня отзыва настоящего согласия в письменной форме.

### **13. Срок действия договора, порядок изменения и расторжения**

13.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента акцепта, полученного в порядке, предусмотренном настоящим Договором и действует до окончания путешествия. При этом обязательства Туроператора по реализации Туристского продукта наступают после полной оплаты Заказчиком Туристского продукта.

13.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

13.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны 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, отказ в выдаче визы и другие непредвиденные обстоятельства).

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

13.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

13.5. Прекращение действия Договора не прекращает обязательств, возникших до момента прекращения Договора.

### **14. Прочие условия**

14.1. Заказчик предоставляет право Исполнителю направлять на его адрес электронной почты материалы информационного характера, в том числе уведомляющие о предоставляемых услугах. Стороны признают передачу информации посредством мобильной связи, смс-сообщений и сообщений в других мессенджерах (viber, whatsapp, telegram), а также электронный способ связи в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора.

14.2. Передача информации, документов, внесение изменений в Договор могут быть осуществлены посредством отправки Туроператором Заказчику сообщений на указанную Заказчиком электронную почту, а также посредством смс-сообщений и сообщений в мессенджерах (viber, whatsapp, telegram). Документы, отправленные и полученные вышеописанными способами, приравниваются к документам, подписанным в простой письменной форме. Аналогичные способы подписания могут быть использованы и для подписания любых дополнительных соглашений и приложений к договору.

14.3. Заказчик заключает настоящий договор публичной оферты добровольно, при этом Заказчик:

- а) полностью ознакомился с условиями договора публичной оферты,
- б) полностью понимает предмет Оферты и договора Оферты,
- в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора публичной Оферты;
- г) обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения договора публичной Оферты.



14.3. Если какое-либо из условий договора публичной оферты признано недействительным или незаконным, или не может вступить в силу в соответствии с действующим законодательством РФ, такое удаляется из договора публичной и заменяется новым положением, максимально отвечающим изначальным намерениям, содержащимся в Оферте, при этом остальные положения Оферты (договора публичной Оферты) не меняются и остаются в силе.

14.4. Во всем остальном, что не урегулировано условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

#### **15. Сведения о туроператоре**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ВТК»

Сокращенное наименование: ООО «ВТК»

Адрес (место нахождения) юридического лица: 400066, г. Волгоград, ул. М.Чуйкова 31

Адрес для направления корреспонденции: 400066, г. Волгоград, ул. М.Чуйкова 31

Реестровый номер РТО 009805

ОГРН 1123444007840

ИНН/КПП 3444198100/344401001

Банковские реквизиты:

Расчетный счет 407028106262200

Филиал "Ростовский" АО "АЛЬФА-БАНК"

Корреспондентский счет 30101810500000000207

БИК 046015207

Телефон: +7 (927) 510-05-03

Адрес электронной почты: [order@mir34.ru](mailto:order@mir34.ru)

Веб-сайт: <https://mir34.ru>

Режим работы понедельник – пятница с 10:00 до 18:00, суббота, воскресенье – выходной

Директор О.В. Корецкий