

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. В рамках настоящего Договора приведенные ниже термины и определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

1.1. Оферта - настоящий документ «Договор на оказание услуг по бронированию туристского продукта», размещенный на Сайте Компании по адресу: **chip.travel**.

1.2. Сайт Агента - сайт в сети Интернет **chip.travel**.

1.3. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Компании по адресу: **chip.travel**. Договор предоставляется Клиенту для ознакомления при бронировании согласно условиям п. 4.3. Договора либо направляется посредством **электронной формы связи**, либо иных форм связи.

1.4. Акцепт оферты - ответ/действия лица, свидетельствующие о принятии условий оферты. Акцепт является полным и безоговорочным согласно п. 5.2., 5.3., 5.4., 5.6. Договора.

1.5. Компания - Общество с ограниченной ответственностью «*Чао Тревлз*», являющееся лицом, которое осуществляет бронирование туристского продукта у Туроператора, является исполнителем и несет ответственность по договору исключительно в отношении обязанностей Турагента (далее по тексту - Компания).

1.6. Туроператор - является лицом Исполнителем, оказывающим Клиенту услуги по настоящему договору. Туроператор обеспечивает оказание Клиенту во время путешествия всех услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.7. Клиент (в том числе турист) - физическое, юридическое лицо, обратившееся в Компанию с целью приобретения туристского продукта, для себя и туристов, действующий от имени последних.

1.8. Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену Туроператором (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

1.9. Туристский продукт бронируется с использованием системы бронирования Компании, размещенной по адресу: **chip.travel**. Для каждого Клиента Компания автоматически формирует личный кабинет.

1.10. Система бронирования - программное обеспечение Компании, взаимодействующее с системами Туроператоров для резервирования авиа и железнодорожных билетов, других транспортных средств, содержащих актуальную информацию о средствах размещения, а также осуществляющая выбор туристского продукта в режиме реального времени.

1.11. Личный кабинет - сервис по адресу **chip.travel**, позволяющий осуществлять бронирование, изменение туристских услуг. Используется при получении документов для осуществления путешествия (договор, ваучер на проживание, авиабилеты, страховые полисы, и др.). Предназначен для самостоятельного выбора и бронирования Клиентом туристского продукта при помощи системы бронирования Компании. Клиент осуществляет выбор и бронирование необходимого ему туристского продукта с соответствующими критериями и параметрами. В личном кабинете Клиент получает информацию о категории номера и средства размещения, в том числе и категорию средства перевозчика. Документы и информация из личного кабинета Компании являются неотъемлемой частью настоящего Договора и определяют волеизъявление Сторон.

1.12. Авиабилет - Электронный пассажирский билет, посадочный талон и багажная квитанция (документ). Представляет собой отдельный договор перевозки, заключенный между Клиентом (туристом) и Авиаперевозчиком. Информация о воздушной перевозке представлена в авиабилете, в том числе наименование перевозчика и адрес Сайта в Интернете с указанием правил перевозки пассажиров и багажа.

1.13. Авиаперевозка - услуга, предоставляемая Авиаперевозчиком пассажиру воздушного судна по перевозке пассажира из пункта отправления в пункт прибытия.

1.14. Конкретизация рейса - дополнительная услуга, не входящая в стоимость туристского продукта. Необходима для получения гарантии конкретного рейса авиаперевозки, выбранного Клиентом (туристом), в которую не входит выбор Аэропорта и времени вылета/прилета. Стоимость определяется непосредственно Туроператором, либо авиакомпанией.

1.15. Невозвратный тариф чартерной авиаперевозки - авиаперевозка, включенная в стоимость туристского продукта, а также приравненные к ним регулярные рейсы, бронируется по невозвратному тарифу (стоимость авиабилета не подлежит возврату при расторжении договора воздушной перевозки, билет не подлежит обмену).

1.16. Возвратный тариф - авиаперевозка, включенная в стоимость туристского продукта, а также приравненные к ним регулярные рейсы, бронируется по тарифу, подлежащему возврату (стоимость авиабилета подлежит возврату при расторжении договора воздушной перевозки).

1.17. Трансфер - перевозка туристов от места прибытия (от вокзала, порта, аэропорта) до отеля, гостиницы, коттеджа. Может входить в стоимость туристского продукта, так и являться дополнительной услугой, оплачиваемой Клиентом.

1.17.1. Расшифровка типов питания и категории номеров:

- RO - без питания
- BB - завтрак;
- HB - полупансион;
- FB - полный пансион;
- ALL - всё включено;
- UALL - ультра всё включено.

Расшифровка типов размещения в Отеле:

- SNGL (single) - одноместный номер.
- DBL (double) - двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью или двумя раздельными.
- TWIN (twin) - двухместный номер с двумя раздельными кроватями.
- TRPL (triple) - трехместный номер.
- EXB (extra bed) - дополнительная спальное место (в том числе раскладушка или диван).

1.18. Бронирование тура - самостоятельный выбор Клиентом подходящего туристского продукта. Клиент вносит точную информацию согласно п. 1.2. Договора в необходимые графы на сайте Компании и производит частичную или полную оплату по условиям настоящего Договора.

1.19. Изменение критериев тура - добровольное действие, совершенное Клиентом от своего имени и/или имени туристов, направленное на изменение любой услуги, входящей в туристский продукт, в том числе замена любых данных туристов. Клиент осуществляет изменение туристского продукта через личный кабинет, только при условии направления письменного заявления в любой электронной форме связи на имя Компании с указанием услуги, которую желает заменить. Изменения тура могут быть произведены Компанией исключительно после согласования такой возможности с Туроператором. При этом дополнительное соглашение между сторонами не заключается.

1.20. Последствия изменения критериев туристского продукта - Добровольное изменение любой забронированной услуги и замена на иную услугу, приводит к обязательной доплате суммы за измененную услугу. Согласно ст. 424 ГК РФ Компания уведомляет Клиента о том, что при изменении критериев тура Туроператор вправе потребовать дополнительную оплату за изменения, стоимость которых определяет Туроператор.

1.21. Отказ от тура (аннуляция тура) вынужденное действие, совершенное Туроператором, Компанией/Турагентом в силу обстоятельств непреодолимой силы либо по причине за которые ни одна сторона не несет ответственности, к которым относятся в том числе относятся: природные катаклизмы, военных действия, массовые заболевания, забастовки, ограничения перевозок, ограничения/запрет торговых операций с определенными странами, террористические акты и другие обстоятельства, в том числе связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан, не зависящих от Туроператора или Компании/Турагентства.

При этом при аннулировании туристского продукта, как в части, так и полностью агентское вознаграждение не подлежит возврату.

1.22. Минимизация стоимости туристского продукта - действия Туроператора, осуществляемые после отказа Клиента от туристского продукта направленные на максимально достижимые действия Туроператора на возврат средств при данной возможности. По своей сути Туроператор при такой возможности пробует продать туристские услуги иным лицам.

1.23. Страховой полис - договор добровольного страхования, составленный в виде электронного документа, считается заключенным страхователем на предложенных страховщиком условиях с момента уплаты страхователем страховой премии (страхового взноса). Страхователь - физическое лицо уплачивает страховую премию (страховой взнос) после ознакомления с условиями, содержащимися в договоре добровольного страхования и правилах страхования, подтверждая тем самым свое согласие заключить этот договор на предложенных страховщиком условиях.

1.24. Обязательное медицинское страхование - включенная в стоимость туристского продукта услуга медицинского страхования. При условии, когда законодательством страны отдыха установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи туристам.

1.25. Добровольное медицинское страхование - Компания предлагает Клиенту дополнительные услуги страхования и Клиент приобретает дополнительное

страхование. В отдельных случаях Компания предлагает клиенту приобрести медицинское страхование, которое обязательно в силу Закона.

1.26. Страхователь – это дееспособное физическое лицо (Клиент), заключившее со страховщиком **договор страхования**. Страхователи могут заключать со страховщиками договоры о страховании третьих лиц, чьи интересы представляет Клиент (с согласия этих третьих лиц). Застрахованные лица могут приобретать права и обязанности страхователя согласно с договором страхования

1.27. Страховщик – это юридическое лицо, заключившее с Клиентом договор страхования и имеющее разрешение (лицензию) на осуществление страхования соответствующего вида.

1.28. Страховой случай – по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (**страховую премию**) при наступлении предусмотренного в Страховом полисе события (**страхового случая**) выплатить (страхователю) страховое возмещение в пределах определенной Страховым полисом суммы (**страховой суммы**). Под страховым случаем понимается совершившееся событие, предусмотренное договором добровольного страхования имущества, с наступлением которого возникает обязанность страховщика выплатить страховое возмещение лицу, в пользу которого заключен договор страхования – Клиента.

1.29. Виза – выданное иностранным уполномоченным государственным органом разрешение на въезд в страну отдыха по действительному документу, удостоверяющему личность Клиента. Аналогично – провиза, электронная виза. Оформление визы – это дополнительная услуга, не включенная в стоимость туристского продукта. Услуга включает в себя помощь в сборе, подготовке и передаче документов в визовый центр либо Консульство страны поездки. Стоимость услуги определяется Компанией на день бронирования тура. Компания может отказать в предоставлении услуги Клиенту в случае невозможности оказать данную услугу.

1.30. Визовая поддержка – услуга, оказываемая за дополнительную плату, стоимость которой определена сторонами в размере от 799 (семьсот девяносто девять) рублей на 1 (одного) человека. Услуга включает в себя предоставление Клиенту пакета документов для самостоятельного оформления визы, который высылается по письменному запросу Клиента по любой форме связи с Компанией в течение 2-4 рабочих дней после направления запроса, но не ранее даты получения подтверждения о бронировании туристского продукта от Туроператора.

1.30. А. Для оформления и подачи документов в Визовый центр/Консульство необходимо получить от туроператора документы – ваучер на проживание в отеле, авиабилеты, страховой полис. Указанные документы согласно положению пункта 18 Постановления Правительства РФ N 1852 “Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта”, Туроператор обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), необходимые потребителю для совершения путешествия и оформления визы.

В связи с указанным событием Клиент предупрежден, что бронирование услуг на ближайшие даты вылета, либо в период, когда Туроператор не может выдать документы для оформления визы, визовая поддержка необходима, в связи с тем, что:

- Для оформления пакета документов на путешествие требуется срок, определенный Туроператором;
- Для оформления визы государством страны отдыха установлен определенный срок;
- Документы для поездки и визы туроператор выдает за 24 часа до начала путешествия. Что не позволяет подать документы для оформления визы;
- Туристические документы, поименованные в настоящем пункте необходимы для оформления визы;
- В связи с чем, Компания рекомендует воспользоваться услугой визовая поддержка.

1.31. Регистрация на рейс – обязательная процедура для пассажира перед вылетом, для сдачи багажа и получения посадочного талона, необходимого для прохождения на воздушный борт Авиаперевозчика. Проходит в здании Аэропорта вылета. Регистрация на рейс осуществляется согласно наличия свободных мест в салоне борта/самолета, что не гарантирует перелет рядом/вместе туристов.

1.32. Электронная регистрация на рейс – добровольная процедура для пассажира перед вылетом, которую Клиент осуществляет самостоятельно через систему Интернет с использованием личного оборудования на сайте авиакомпании или через мобильное приложение. Клиенту необходимо самостоятельно распечатать посадочный талон: на любом принтере, непосредственно в аэропорту на специальных принтерах или на стойке регистрации авиакомпании. Вне зависимости от электронной регистрации на Клиенте лежит обязанность по сдаче багажа Авиаперевозчику.

1.32. Преавторизация средств на банковской карте Клиента – «заморозка», «резервация средств», выступающих элементом оплаты услуг Компании. Банк, обслуживающий банковскую карту Клиента, выступает гарантом по сделке, когда туристский продукт еще не забронирован. Преавторизация средств осуществляется в сумме оплаты либо частичной оплаты, либо доплаты за туристскую услугу.

1.33. Осуществление оплаты туристских услуг – процедура, следующая после Преавторизации средств на банковской карте Клиента и бронирования туристских услуг. Сумма Преавторизации списывается со счета клиента на счет оплаты услуг Компании и для формирования туристского продукта Туроператором.

1.34. Click-wrap (Клик-вrap) – соглашение между Компанией и Клиентом определяющее способ заключения договора в электронном виде, в котором стороны согласовали волеизъявление и заключением договора путем конклюдентных действий (действия лица, которые показывают своим поведением желание вступить в правоотношения) Клиента щелчком мышью по клавише «я согласен» в момент постановки Галки-Отметки V в системе бронирования Компании.

1.35. Browse-wrap (Браузер вrap) – соглашение между Компанией и Клиентом определяющее способ заключения договора в электронном виде, в котором стороны согласовали волеизъявление и заключением договора путем осмотра Интернет-сайта Компании Чао Тревэл и системы бронирования. Когда условия договора и иной информации доступны для ознакомления и Клиент выразил согласие с условиями договора и иной информацией. Акцептом выступает фактическое использование Интернет-сайтом Компании Чао Тревэл и системой бронирования.

1.36. Подписание договора – в электронном виде, использование способа для идентификации лица, подписавшего настоящий Договор с использованием соглашения click-wrap (клик-вrap) либо browse-wrap (браузер вrap) и согласие с условиями настоящего Договора. Подписание Договора осуществляется простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галки-Отметки V «с условиями договора согласен») Требуется о наличии подписи лица считается выполненным в момент постановки Галки-Отметки V в системе бронирования Компании.

1.37. Подпись – электронная подпись, заменяющая аналоговую подпись:

1. использование сторонами какой-либо способ для идентификации лица и указания на то, что лицо согласно с информацией, содержащейся в сообщении данных;
2. этот способ определен сторонами и является, как надежным, так и соответствующим цели, для которой сообщение данных было подготовлено или передано с учетом всех обстоятельств, включая любые договоренности;
3. подпись, созданная посредством использования кодов, паролей, или иных средств и подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

1.38. Сообщения в рамках настоящего Договора – сообщения между Компанией и Клиентом являются волеизъявлением сторон или другие заявления в рамках Договора не могут быть лишены юридической силы на том лишь основании, что для этой цели использовалась передача данных при помощи **электронной формы связи**. Волеизъявление сторон считается достигнутым в случае получения Стороной сообщений от лица, в отношениях с которой состоит одна из Сторон (с составителем или любым представителем составителя, который дал такому лицу возможность получить доступ к способу, используемому для идентификации сообщений данных как своих собственных).

1.39. **Электронная форма связи** – технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений («электронные письма» или «сообщения», «социальные сети», «мессенджеры») между Сторонами Договора.

1.40. Оператор электронной платежной системы – кредитная организация или оператор связи и иные юридические лица, выступающие в качестве банковской и иной кредитной организации, предусмотренные законодательством, на условиях договора со стороной договора – Клиентом.

1.41. Пользователь электронной платежной системы – Клиент – сторона договора, заключившая договор с оператором платежной системы, имеет возможность путем обмена электронными сообщениями самостоятельно управлять своим личным счетом, счетом кредитной карты, иными средствами платежа в целях проведения финансовых расчетов по своим электронным сделкам на условиях и по правилам, установленным договором с оператором платежной системы.

1.42. Система Фортуна – специальное предложение для Клиента, при котором туристский продукт имеет более низкую стоимость и имеет качество ниже в отличии от других аналогичных услуг, поэтому Компания предупреждает Клиента – прежде чем бронировать данную услугу и оплачивать, мы просим принять осознанное решение в пользу обычного тура или фортуны.

Указанное наименование отеля не является фактическим названием отеля, в котором будет проживать турист, потому что – это система фортуна.

Туристский продукт по системе фортуна формируется туроператором и предоставляется по следующему алгоритму:

- Туроператор оказывает услуги по проживанию в отеле категории звездности от (2-5*) без выбора конкретного отеля и региона отдыха;
- Туроператор предоставляет проживание туристу в любом регионе внутри страны отдыха;
- Туроператор предлагает тип питания без выбора конкретного типа питания;
- Название отеля Туроператор предоставляет туристу непосредственно по прилете в страну отдыха. В связи с указанным, Компания уведомляет Клиента, что, заказывая указанные критерии для бронирования турист уведомлен о том, что Система Фортуна – это неопределенность в месте отдыха, как региона

(курорта) внутри страны, так и неопределенности в проживании в отеле, включая категорию номера проживания.

1.43. Подтверждение бронирования туристского продукта – это документальное подтверждение формирования туристского продукта Туроператором, при этом Туроператор выдает для Компании следующие документы и информацию:

1. лист заказа, подтверждение о бронировании туристского продукта, туристские документы (ваучер на проживание, ваучер на трансфер, авиабилеты-маршрутные квитанции, страховой полис и другое). В указанных документах указаны критерии туристского продукта, фамилия и имя туриста;
2. туроператор предоставляет указанные данные, посредством своего личного кабинета принадлежащего Туроператору расположенного в системе Интернет, также и по электронной почте. Письменное подтверждение Туроператора о сформированном туристском продукте подтверждается предоставлением информации о сформированном туристском продукте: в личном кабинете Компании, в подтверждении о сформированном туристском продукте, выданном Туроператором.

1.44. Срок действия заграничного паспорта или документа позволяющего осуществить выезд за пределы Российской Федерации – позволяющий беспрепятственно выезжать из РФ и въезжать в страну/страны отдыха (в том числе при пересечении транзитных зон) и возвращаться в Российскую Федерацию. Клиент перед бронированием туристского продукта обязан проверить на сайте консульства страны, в которую осуществляется поездка срок действия заграничного паспорта и документов на основании, которого осуществляется путешествие. При достаточно разрешенном сроке действия паспорта Клиент бронирует туристские услуги. 1.45. Под «визой для транзита через аэропорт» понимается виза, действительная для транзита через международную транзитную зону одного или нескольких аэропортов государств. «Виза для транзита через аэропорт» действительна только для пребывания в международной транзитной зоне аэропортов Шенгенских государств и других при транзитном перелете и при международном авиарейсе с пересадками; требуется от граждан отдельных третьих стран, в число которых не входит Россия).

1.46. Зачет Туроператором денежных средств - оплата за туристский продукт Клиента путем зачета денежных средств, полученных Туроператором от Компании ранее или бонусными баллами Компании.

1.47. Бонусная система Компании, применяемая Туроператором к Компании – Туроператор выплачивает или начисляет бонусные баллы Компании. Баллы приравниваются к денежным средствам и используются в качестве оплаты за туристский продукт.

1.48. Депозитная система Компании – заранее внесенная Компанией сумма на расчетный счет Туроператора для последующего списания средств в счет оказания услуг для Клиента.

1.49. Терминальная оплата туристского продукта. Оплата туристского продукта через третье лицо Терминальную компанию (Агента) во исполнение обязательств оплаты денежных средств Туроператору. Денежные средства вносятся на счет терминальной компании, которая осуществляет передачу средств Туроператору. Компания предоставляет Клиенту Терминальный чек в подтверждении оплаты стоимости туристского продукта. В чеке указывается адрес терминального аппарата, поставщик туроператор (может быть указан бренд туроператора/юридическое лицо туроператора, номер бронирования туроператора, сумма перечисленная туроператору и иная информация).

1. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ЗАКАЗА В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ

- Компания получает информацию о туристском продукте от Туроператора. Поэтому не может нести ответственность за информацию, полученную от Туроператора за:
 - неточности и ошибки в описании критериев туристского продукта;
 - ценах туристского продукта на Сайте Компании или партнеров Компании;
 - возникающие ошибки у Клиента при использовании Системы бронирования.

Компания оставляет за собой право вносить изменения и исправлять любые неточности и ошибки.

Компания предоставляет Пользователю Систему бронирования, информацию, продукты и услуги, цены, содержащиеся на Сайте «как есть» без гарантий любого рода.

1.2. Стоимость туристского продукта в Заказе определяется туроператором, является предварительной и подлежит уточнению у Туроператора. Может быть изменена Туроператором в зависимости от наличия/отсутствия услуг на момент бронирования услуг. Изменение стоимости связано с тем, что на момент бронирования услуг Туроператор не смог подтвердить стоимость и наличие услуг.

Критерии туристского продукта отображены в личном кабинете, который является Заказом Клиента и неотъемлемым приложением к настоящему Договору.

1.3. Клиент обязан при бронировании внести данные в Заказ Системы бронирования, которые должны содержать информацию:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, место рождения, серия и номер загранпаспорта, дата выдачи и срок действия загранпаспорта, либо данные общероссийского паспорта при путешествии по территории России;
- период и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения (Отель), количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- период проживания;
- тип питания;
- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста, если трансфер не включен в услуги;
- при необходимости предоставления ребенку возрастом до 2-х лет отдельного спального места в Отеле, запрашивает письменно в личном кабинете. Компания запрашивает возможность оказания данной услуги у Туроператора и стоимость услуги;
- предоставление ребенку до 2-х лет отдельного места на воздушном судне запрашивается Клиентом письменно в личном кабинете Компании. Компания запрашивает возможность оказания данной услуги у Туроператора и стоимость услуги; ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг;
- услуги по дополнительному и добровольному медицинскому и иному страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту, которые необходимы и важны Клиенту.

Клиент обязан представить Компании при бронировании туристского продукта информацию указанную в п.1.3.

Клиент вправе забронировать туристский продукт без наличия общегражданского или общеаграничного паспорта, оставаясь ответственным за факт неполучения услуг лицом без указанных документов. В случае бронирования туристского продукта без общеаграничного и общегражданского паспорта, и невозможности получить услуги в последствии, Клиент уведомлен и уведомляет туристов о том, что денежные средства в таком случае возврату не подлежат.

1.4. После формирования Туроператором туристского продукта, Компания предоставляет Клиенту Подтверждение на Бронирование туристского продукта, в подтверждении изложена вся существенная информация о туристском продукте, включая количество дней/ночей проживания в отеле и совместно с перелетом. Данную информацию и Подтверждение, Клиент обязан передать туристу.

1.5. Компания, получив Заказ от Клиента, высылает Клиенту с использованием электронной формы связи информацию о Заказе и данные для входа в личный кабинет Клиента.

1.6. В личном кабинете Клиента размещается Заказ и информация о статусе Заказа.

1.7. После бронирования Клиентом туристского продукта, Заказу в личном кабинете присваивается индивидуальный № номер и Заказ получает статус «В работе». Цена договора, указанная в Заказе со статусом «В работе», может быть изменена согласно положению настоящего Договора, в том числе из-за невозможности Исполнителя-Туроператора подтвердить (сформировать) туристский продукт по выбранным Клиентом критериям.

1.7.1. Компания сообщает Клиенту о возможности оказания услуг по бронированию туристского продукта у Туроператора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора.

1.7.2. Информацию о возможности оказания услуг Клиент обязан получить в личном кабинете Компании.

1.7.3. Подтверждением формирования туристского продукта Туроператором подтверждается условиями, указанными в пункте 1.43 настоящего договора в разделе, термины и определения.

1.7.4. При отсутствии забронированного и сформированного Туроператором туристского продукта, Компания вправе:

- предложить Клиенту альтернативный туристский продукт, который предоставляет Туроператор по запросу Компании для Клиента;
- отказать от исполнения Договора с возвратом денежных средств, полученных от Клиента. Возврат денежных средств Клиенту осуществляется в период от 1 (одного часа) до иного времени, которое обусловлено правилами Банка. Возврат осуществляется в рабочее время банка, обслуживающего Компанию. В случае, если Компания осуществила оплату туристского продукта Туроператору, возврат денежных средств производится исключительно после получения указанных средств от туроператора.

1.8. Клиент производит оплату в порядке и сроки, указанные в Договоре. Компания не бронирует заказ до момента его частичной или полной оплаты. В случае выбора Клиентом способа оплаты банковской (платежной) картой Клиент вводит данные своей платежной карты на стадии заполнения Заказа, при этом денежные средства списываются с карты только после подтверждения возможности оказания услуг по бронированию. Компания для оперативности формирования (бронирования) туристского продукта Туроператором, вправе осуществить 100% оплату туроператору при частичной оплате от Клиента. При этом Клиент обязан в течение _____ дней оплатить оставшуюся стоимость туристского продукта Компании.

1.9. После подтверждения Компанией возможности предоставления туристского продукта Заказ Клиента получает статус «Подтвержден».

1.10. После получения достаточной информации от Туроператора, которой достаточно для того, чтобы Клиент мог оплатить туристский продукт, Заказу присваивается статус "Ожидает оплаты".

1.11. После оплаченного Заказа, находящегося в статусе "Ожидает оплаты", статус Заказа при оплаченном туристском продукте получает статус "Оплачен" и затем статус «Ожидает подтверждения».

1.12. Цена договора, указанная в Заказе со статусом "Ожидает оплаты", "Оплачен", «Ожидает подтверждения» может быть изменена согласно положению настоящего Договора, в том числе из-за невозможности Исполнителя-Туроператора подтвердить (сформировать) туристский продукт по выбранным Клиентом критериям, из-за измененных критериев туристского продукта.

1.A. С КАКОГО МОМЕНТА УСЛУГИ КОМПАНИИ (ТУРАГЕНТСТВА) СЧИТАЮТСЯ ВЫПОЛНЕННЫМИ

1.A. Клиент уведомлен, что момент выполнения услуг Компанией определен по следующему критерию:

- Подбором туристского продукта для Клиента;
- Бронированием туристского продукта у туроператора при использовании личного кабинета, принадлежащего Туроператору расположенного в системе Интернет или через электронную почту;
- Передача данных о критериях туристского продукта Туроператору;
- Перечисление денежных средств Туроператору согласно ст. 10.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- Получение от Туроператора: - лист заказа, подтверждение о бронировании туристского продукта, туристские документы (ваучер на проживание, ваучер на трансфер, авиабилеты-маршрутные квитанции, страховой полис и другое). В указанных документах указаны критерии туристского продукта, фамилия и имя туриста. Указанные документы передаются Клиенты только после получения их от Туроператора.
- В случае, если Туроператор после бронирования Компанией туристского продукта у Туроператора, последний не представит документы Компании для передачи Клиенту, услуги компании считаются выполненными. При выполнении услуг, агентское вознаграждение возврату не подлежит.
- При отказе от туристского продукта и исполнению своих обязательств не подлежит возврату агентское вознаграждение Компании.

1.B. С КАКОГО МОМЕНТА УСЛУГИ ТУРОПЕРАТОРА СЧИТАЮТСЯ ВЫПОЛНЕННЫМИ

1.B. Клиент уведомлен, что момент выполнения услуг Туроператором определен по следующему критерию:

- Формирование туристского продукта для Клиента/туриста (авиаперевозка в страну отдыха и из страны отдыха, трансфер: аэропорт-отель-аэропорт, проживание в отеле, предоставление медицинского и иного страхования входящего в стоимость туристского продукта или приобретаемая дополнительно);
- Передача Компании/турагентству (ваучер на проживание, ваучер на трансфер, авиабилеты-маршрутные квитанции, страховой полис и другое), для последующей передачи Клиенту/туристу;
- Фактическое предоставление услуг: авиаперевозка в страну отдыха и из страны отдыха, трансфер: аэропорт-отель-аэропорт, проживание в отеле.

1.B. ФАКТИЧЕСКИЕ ЗАТРАТЫ КОМПАНИИ

1. В. Клиент уведомлен, что фактическими затратами Компании являются:

- Агентское вознаграждение Компании, которое выплачивается Туроператором и считается исполненным с момента бронирования туристского продукта Компанией у Туроператора и подтверждает исполнение своих обязательств перед Клиентом;
- Денежные средства, перечисленные Туроператору либо переданные Туроператору с помощью депозитной системы Компании или путем зачета денежных средств или баллов Компании;
- Денежные средства, полученные за предоставления услуг согласно договору.

2. ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В ЗАКАЗЕ ПОСЛЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

2.1. Клиент вправе изменить критерии туристского продукта:

Изменение критериев тура — добровольное действие, совершенное Клиентом от своего имени и/или от имени туристов, направленное на изменение любой услуги, входящей в туристский продукт. Для замены любого критерия тура Клиент высылает письменное заявление при помощи **электронной формы связи** с указанием услуги, которую желает заменить.

2.2. Изменения услуг осуществляются исключительно после согласования такой возможности с Туроператором. При условии того, что Туроператор имеет возможность заменить услугу, Туроператор высылает Компании информацию об измененной услуге.

До момента подтверждения замены услуг от Туроператора критерии туристского продукта сохраняются прежними, независимо от наличия заявления от Клиента и доплаты на изменения.

При изменении критериев туристского продукта данные изменения отражаются в личном кабинете.

2.3. При изменении услуг по туру/замены тура Туроператор вправе потребовать дополнительную оплату за указанные изменения. Стоимость этих услуг определяет Туроператор, при этом Клиент вносит оплату за данные изменения.

2.4. В случае невозможности Туроператором осуществить изменение критериев тура, критерии тура, ранее согласованные, остаются в силе. После того, как Туроператор подтвердил письменно возможность изменения критерия туристского продукта, туристский продукт считается измененным.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Компания обязуется по заданию Клиента оказать услуги:

- забронировать туристский продукт, сформированный Туроператором;
- дополнительно согласованные услуги.

Клиент обязуется оплатить услуги, поименованные Заказе и личном кабинете, в порядке и сроки, установленные Договором.

3.2. Задание Заказчика и требования к туристскому продукту отражены в личном кабинете и Заказе на турпродукт, в том числе и в Приложении № 1 к настоящему Договору. Туристский продукт формируется и согласовывается непосредственно с Туроператором. Сведения о Туроператоре содержатся в личном кабинете и Заказе на турпродукт и в Приложении № 1 к настоящему Договору.

3.3. Туроператор является Исполнителем по Договору, обеспечивающим оказание Клиенту во время путешествия всех услуг, входящих в туристский продукт, несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

3.4. Компания является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору в отношении обязанностей Компании, а именно обязанностей возложенные на турагентство по бронированию туристского продукта у Туроператора, передаче денежных средств Туроператору.

3.5. В случае, если

По тексту Договора под Клиентом подразумеваются туристы, в интересах и от имени которых действует Клиент.

Заключением настоящего Договора Клиент гарантирует наличие у него полномочий действовать от имени туристов.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Компания обязуется:

- Оказать Клиенту услуги по бронированию туристского продукта у Туроператора. Передать Туроператору денежные средства, полученные от Клиента, в том числе уведомить Туроператора о заключении настоящего договора. Уведомление Туроператора о заключении настоящего договора осуществляется путем подачи заявки на бронирование туристского продукта Туроператору.

Компания в силу закона обязана передать Туроператору денежные средства с момента бронирования туристского продукта.

- Предоставить Клиенту информацию о потребительских свойствах туристского продукта;
- О правилах въезда в страну отдыха и выезда из страны отдыха, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
- Информация о потребительских свойствах туристского продукта представляется Клиенту в наглядной форме на сайте Компании в соответствующих разделах, в том числе путем предоставления с использованием соглашения `browse-wrap` (браузер wrap).
- Подписывая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что получил информацию о вышеперечисленном в п. 4.1. Договора.
- Своевременно (за сутки до начала) поездки передать Клиенту документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Компании) с использованием: электронной формы связи, в офисе Компании или в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Документы выдаются в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки) в случае, когда Туроператор заблаговременно не возвратил/не передал документы Компании. При этом Клиент уведомлен, что передача документов туристу Компанией напрямую зависит от получения документов от Туроператора.

4.2. Компания вправе:

- Отказаться от исполнения договора при нарушениях условий Договора;
- несвоевременная оплата или доплата туристского продукта;
- не предоставление или несвоевременное предоставление сведений и документов, в том числе данных общегражданских паспортов, в том числе общегражданских паспортов, необходимых для исполнения договора, нарушения Клиентом иных обязанностей, установленных договором. В таких случаях Клиент обязан оплатить расходы Компании, Туроператора, в том числе в части неокказания услуг по вине Клиента, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
- Получить от Туроператора денежное вознаграждение и оставить его в своем распоряжении. Турист на указанное вознаграждение прав не имеет.

4.3. Клиент обязуется:

- Произвести своевременную оплату за туристский продукт согласно условиям Договора и для оперативной связи с Клиентом и передачи информации и документов предоставить Компании: номер мобильного телефона, адрес электронной почты.
- Получить при заключении договора информацию и документы, предоставляемые Компанией.
- До бронирования и оплаты услуг по договору получить и ознакомиться с информацией о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иную информацию, размещенную на сайте Компании, включая сведения указанные в п. 4.1.2. Договора.
- Самостоятельно получить при заключении договора информацию, предоставляемую Компанией через Систему бронирования либо личный кабинет.
- Предоставить Компании на каждого туриста комплект необходимых документов и информацию для исполнения договора (общегражданский паспорт/заграничный паспорт, имя и фамилия в латинской транскрипции, серия и номер паспорта, дата рождения, место рождения, дата окончания срока действия паспорта, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию).
- Клиент гарантирует наличие у туристов документов, необходимых для совершения поездки: общегражданский паспорт/заграничный паспорт с достаточным сроком действия, который позволяет осуществить выезд из страны проживания и въезд страну отдыха.
- Документы предоставляются в установленный Компанией срок. Перечень документов и срок их представления указывается в Заказе на бронирование или в личном кабинете Компании.
- Своевременно (за день до начала) поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Компании) с использованием: электронной формы связи через личный кабинет Компании, в офисе Компании или в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Документы выдаются в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки) в случае, когда Туроператор заблаговременно не возвратил/не передал документы Компании.
- Своевременно (за день до начала) поездки уточнить у Компании время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, прочие существенные данные. Клиент обязан получить указанную информацию в личном кабинете Компании или по телефону.
- Компания сообщает Клиенту о месте получения документов в личном кабинете, по телефону или при помощи **электронной формы связи**. Документы считаются переданными Клиенту с момента размещения информации и документов в личном кабинете или с момента направления информации и документов при помощи **электронной формы связи**. Клиент обязан проверить полученные документы на отсутствие неточностей и без промедления известить Компанию об обнаруженных в документах недостатках.
- Стороны согласовали получение туристских документов, необходимых для совершения путешествия, после их передачи от Туроператора к Компании.
- Соблюдать законодательство страны отдыха, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
- Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
- Сообщить Компании при помощи **электронной формы связи**, в том числе осуществить телефонный звонок на горячую линию Компании по телефону 8(800)555-96-09, о препятствиях к получению туристских услуг.
- Ознакомить туристов по забронированному туру с условиями Договора и со всей информацией, предоставленной Компанией Клиенту, а также передать туристам документы, полученные от Компании.
- Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц. Любые действия, произведенные после входа в личный кабинет под логином (номером Заказа) и паролем Клиента, считаются действиями Клиента.

4.4. Клиент вправе:

- Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты фактически понесенных расходов Компании и Туроператора, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору. Отказ от туристского продукта осуществляется в письменной форме с написанием заявления об отказе от туристского продукта в адрес Туроператора либо Компании с дальнейшим направлением заявления при помощи **электронной формы связи**.
- Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- Обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора (согласно ч. 10 ст. 11.6 ФЗ «Об Основах туристской деятельности в РФ»).

5. СТОИМОСТЬ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- Предварительная стоимость туристских услуг указывается в Заказе, являющимся неотъемлемым приложением к настоящему договору, согласно условиям положению п. 1.1. настоящего Договора. Расчеты и все виды платежей сторон по настоящему Договору производятся в рублях. Стоимость туристских услуг составляет 107483 рублей (сто семь тысяч четыреста восемьдесят три рубля 00 копеек), которая может быть изменена вследствие замены критериев туристского продукта. Клиент обязуется оплатить туристские услуги в порядке и в сроки, установленные Договором.
- При заключении Договора в срок менее 7 календарных (дней) до даты начала тура Клиент оплачивает **100%** от стоимости туристских услуг. В случае заключения Договора в срок более, чем за 7 календарных (дней) до даты начала тура, Клиент обязуется оплатить 50% от стоимости туристских услуг.
- Клиент производит окончательную оплату стоимости туристских услуг в течение 3 (трех) дней с момента получения от Компании подтверждения о возможности оказания туристских услуг Туроператором. В случае, если Клиентом произведена несвоевременная или поэтапная (частичная) оплата Заказа, последний обязан произвести доплату суммы с учетом возможного изменения курсов валют Туроператора и иных обстоятельств, влияющих на цену Договора. О подтверждении туристского продукта Компания уведомляет Клиента в личном кабинете либо иным способом, согласованным сторонами.
- Клиент дает поручение Компании/Турагенту обязательство о передаче денежных средств, полученных от Клиента, Туроператору, тем самым Компания обязана оплатить туристский продукт денежными средствами, полученными от Клиента, с применением оплаты из собственных средств с последующим возмещением Компании потраченных средств.
- Компания вправе осуществить оплату Туроператору за туристский продукт согласно ст. 410 ГК РФ путем зачета денежных средств, оплаченных Компанией ранее, в том числе и зачетом бонусных баллов, начисленных Туроператором для Компании и Клиента, не требуется.
- Зачет денежных средств подтверждается письменным заявлением в адрес Туроператора или бронированием Туроператором туристского продукта для Клиента. При этом согласно ст. 410 ГК РФ при применении Туроператором зачета достаточно заявления Компании и согласия на зачет от Туроператора не требуется.
- Клиент производит оплату измененных туристских услуг в течение 1 (одного) дня, при условии, что до вылета не менее 14 дней. В противном случае изменения могут быть внесены только после оплаты. Данное положение относится к замене критериев туристского продукта и поименовано в разделе 2

Договора. Положения настоящего пункта относятся к обстоятельствам отмены/изменения периода путешествия связанного с эпидемиологической и иной обстановки в месте отдыха.

- В общую цену Договора включены согласованные Сторонами услуги Компании по сопровождению Заказа в размере 15% от стоимости туристского продукта. Данные услуги считаются полностью оказанными и подлежат оплате Клиентом с момента подписания настоящего Договора. Согласование положений настоящего пункта подтверждается подписанием Сторонами Договора.
- Расчеты между Компанией и Клиентом производятся путем внесения Клиентом денежных средств в кассу Компании, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме с использованием платежных карт. Моментом оплаты по Договору признается внесение наличных/безналичных денежных средств в кредитную организацию или платежному агенту Компании.
- В случае повышения транспортных тарифов, при введении новых или повышении действующих налогов-сборов, повышении курса национальных валют, недоборе участников группового/экскурсионного тура, определенном условиями договора, изменении Клиентом критериев туристского продукта, увеличении стоимости туристского продукта и иных обстоятельств, не зависящих от Компании, а также при несвоевременной оплате-доплате Клиентом стоимости услуг по договору, производится перерасчет стоимости туристского продукта с доплатой Клиентом разницы в цене.
- При оплате услуг, включая доплаты, применяются тарифы, действующие на дату заключения настоящего Договора либо на дату изменений критериев туристского продукта.
- Компания вправе оплачивать туристский продукт через терминальную систему, небанковскую систему платежного терминала, наличным путем через внесение денежных средств на расчетный счет Туроператора.
- При отказе от туристского продукта не подлежит возврату средства:

1) агентское вознаграждение Компании, что соответствует положению договора 1А и 1В;

2) страховая премия, оплачиваемая в страховую компанию для заключения договора страхования ст. 954 ГК РФ указанная премия направлена на оказание страховых услуг. Без оплаты премии Страховщику невозможно оказать услуги.

- Клиент предупрежден о возможных курортных сборах, туристических налогах/сборах, аэропортовых сборах, которые оплачиваются Клиентом из личных средств в стране отдыха.

6. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ УСЛУГ ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ, ВКЛЮЧАЯ КРЕДИТНЫЕ (БАНКОВСКИЕ) ОРГАНИЗАЦИИ ЛИБО БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

6.1. В случае исполнения обязанностей по уплате, обусловленных Договорами, с помощью банковской карты Клиент обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица. Компания вправе потребовать предоставления Клиентом оригиналов документов, удостоверяющих личность Клиента, в случае совершения им платежа с помощью банковской карты. Компания не может запросить оригиналы документов, указанных в настоящем пункте, при условии дистанционной оплаты туристского продукта. Ответственность за оплату туристских услуг с использованием банковской карты, принадлежащей 3-му (третьему) лицу несет Клиент.

6.2. К указанным положениям применяются правила и при оплате туристских услуг Банковской и иной Кредитной организацией.

6.3. Клиент вправе при расторжении либо отказе от туристских услуг сообщить в Банковскую или Кредитную организацию, с которой у Клиента заключен Кредитный договор, предметом которого является выдача средств для приобретения туристских услуг, информацию об отказе от туристских услуг. Указанное сообщение в Кредитную организацию необходимо с целью возможного уменьшения начисления процентов по кредиту либо приостановлении к начислению процентов.

6.4. Клиент, осуществивший оплату туристских и иных услуг банковской картой, принадлежащей 3-му лицу, обязан проинформировать плательщика (держателя банковской карты) о том, что в случае изменения или отказа от туристского продукта, данное действие может быть осуществлено Клиентом. За исключением, доплата осуществляется держателем банковской карты и возврат средств при отказе от услуг осуществляется на счет плательщика.

7. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ, СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК АКЦЕПТА ДОГОВОРА

- Настоящий договор вступает в силу с момента оформления Заказа в системе бронирования «chip.travel» и действует до даты окончания путешествия.
- Договор считается подписанным и согласованным сторонами с момента принятия всех условий Договора без исключения.
- Договор подписывается простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галки-Отметок V «с условиями договора согласен») при бронировании туристского продукта в системе бронирования Компании с использованием соглашения click-wrap (клик-вrap) либо browse-wrap (браузер вrap) и согласие с условиями настоящего Договора.
- Оферта может быть отозвана Компанией в любой момент до принятия условий Клиентом.
- Клиент подтверждает и соглашается, что до совершения им действий по акценту, установленных настоящим Договором, ознакомился с условиями Договора и иными обязательными правилами. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что положения настоящего Договора и иных обязательных правил ему полностью понятны. Поскольку иное не установлено настоящим Договором, к отношениям Сторон также применяются иные правила, опубликованные на Сайте Компании Чао Тревл Указанные правила обязательны к применению.
- Акцепт условий Договора в том числе совершается Клиентом путем последовательного совершения следующих действий:
- Выбор туристского продукта в системе бронирования Компании из имеющихся к моменту обращения Клиента, а также предоставление данных, указанных в п. 1.3. договора, для оформления бронирования туристского продукта;
- Оплата туристского продукта в офисе Компании, оплата услуг через сайт Компании с использованием банковской платежной системы (кредитные, дебетовые и иные Карты), бронирование туристского продукта на Сайте Компании **chip.travel**.
- Стороны договорились, что все соглашения по настоящему Договору, направленные на заключение, изменение или отказ от договора, осуществляются посредством обмена по электронной почте, в личном кабинете, мессенджере, социальных сетях, в том числе с применением соглашения click-wrap (клик-вrap) или browse-wrap (браузер вrap).
- Указанные сообщения признаются отправленными стороной по договору, если они исходят от сторон по договору.
- Датой получения соответствующего электронного сообщения является дата его направления другой стороной.
- Ответственность за получение сообщений и уведомлений вышеуказанным способом лежит на получающей стороне.
- Совершение действий, указанных в разделе настоящего Договора, признается Сторонами полным и безоговорочным принятием Клиентом всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий и (или) ограничений.
- После заключения Договора Клиент:
- Оплачивает туристский продукт способом, указанным в разделе 6 Договора.
- Получает документы для осуществления туристической поездки в личном кабинете Компании.
- Неисполнение Клиентом условий Договора на оказание услуг по бронированию туристского продукта в части оплаты стоимости туристского продукта в течение 3 (трёх) календарных дней влечет прекращение действия Договора и аннулирование туристского продукта. Право прекратить договорные отношения при неисполнении условий Договора имеет исключительно Компания.

8. УСЛУГИ ПЕРЕВОЗКИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Клиент предупрежден о том, что билеты приобретаются по условиям договора чартерной воздушной перевозки пассажира, бронируются по «невозвратному тарифу» для Клиента/туриста (стоимость авиабилета не подлежит возврату при расторжении договора воздушной перевозки, билет не подлежит обмену согласно ст. 103 Воздушного кодекса РФ и положениям настоящего договора).
- Клиент предупрежден о том, что вправе приобрести билеты по условиям договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающему условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира. Приобретение указанных билетов возможно при наличии такой услуги у Туроператора. При необходимости приобретения билетов по возвратному тарифу Клиент запрашивает письменно у Компании наличие данной услуги у Туроператора.

После бронирования таких услуг Туроператор, Авиакомпания может пересадить Клиента на любой рейс, при этом строго сохраняя категорию услуг.

- После получения авиабилетов Клиент обязан самостоятельно в ночное время суток проверять на табло Аэропорта время вылета/расписание рейсов на возможное изменение: времени, даты вылета. (Рекомендуется подписаться на возможные изменения по рейсу на сайте Аэропорта вылета).
- Клиент обязан заранее прибыть в аэропорт вылета и/или обеспечить прибытие в аэропорт/железнодорожный вокзал туристов для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра на рейс для вылета в пункт назначения;
- Регистрация пассажиров, на международные рейсы Авиаперевозчика начинается за 2,5-3 часа до времени вылета рейса;

- Регистрация на внутренние рейсы (по России) Авиаперевозчика начинается за 2 часа до времени вылета рейса;
- Регистрация на рейс заканчивается за 40 минут (Важно: о точном временном интервале окончания регистрации турист знакомится на сайте Авиакомпании) до времени вылета рейса;
- Посадка на железнодорожный поезд начинается за 30 минут до отправления поезда.

Прибытие Клиента/туристов на железнодорожный вокзал/аэропорт необходимо заблаговременно.

- Клиент/турист после прохождения процедуры регистрации на рейс получает посадочный талон, в котором указан номер выхода для осуществления посадки на самолет, в том числе и временной интервал, до которого часа и минут заканчивается посадка на воздушное судно. Клиент обязан прибыть на посадку заблаговременно, не позднее 35 минут до времени, которое указано на «посадочном талоне на посадку».
- Авиакомпания вправе заменить номер выхода для посадки. Во избежание недоразумений Клиент обязан внимательно слушать голосовое оповещение Аэропортовой службы на предмет изменения номера выхода. При замене Авиакомпанией номера выхода на посадку Клиент обязан прибыть к воротам вылета, измененным Авиакомпанией.

Посадка на рейс заканчивается после голосового оповещения Аэропортовой службы об окончании посадки на рейс.

- Клиент/турист, опоздавший к окончанию регистрации на рейс, при отсутствии возможности из-за опоздания воспользоваться услугами авиаперевозки, может быть признан опоздавшим и отказавшимся от услуг перевозки.

Авиакомпания в случае опоздания Клиента/туриста либо неиспользование услуг перевозки может оставить за собой право отказать Клиенту/туристу в авиаперевозке на любом участке маршрута (в страну отдыха или из страны отдыха). Опоздавший Клиент/турист приобретает услуги авиаперевозки в страну отдыха/из страны отдыха за личные средства без использования денежных средств Компании, Туроператора, в том числе Клиент/турист самостоятельно оплачивает услуги трансфера до Отели.

- Клиенту/туристу, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки на воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося своевременно на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.
- Клиент/турист обязан сообщить Компании, Туроператору о факте неиспользования услуг перевозки. Клиенту могут согласовывать сохранение услуг с принимающей стороной:
- возможность вселения в отель с сохранением брони;
- сохранение либо восстановление услуг авиаперевозки из страны отдыха.

Изменение периода путешествия возможно исключительно только после письменного согласования с Компанией и Туроператором.

Без согласованного изменения периода путешествия Клиенту может быть отказано во вселении в отель при самостоятельном прибытии в страну раньше/позже срока, указанного в настоящем Договоре.

- Клиент обязан соблюдать правила перевозки пассажиров и багажа, соблюдать дисциплину и порядок, и оплачивать перевозку багажа, превышающего норму, установленную правилами Перевозчика, о которых Клиент обязан самостоятельно ознакомиться на сайте Перевозчика.
- Клиент уведомлен о том, что Авиаперевозчик принимает к перевозке ценные вещи исключительно зарегистрированных пассажиров и с объявленной ценностью. За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается Перевозчиком.
- Убытки, ущерб, причиненный Клиенту по причинам:
- отмены авиарейсов, поездов, и иных транспортных средств;
- изменения аэропорта вылета/прилета, изменения времени, даты полета/вылета, типа воздушного судна и связанные с этим изменения в программе поездки Клиента;
- утеря или повреждение багажа, принятого перевозчиком к перевозке.

Ответственность за вышеуказанные обстоятельства возложена на Перевозчика.

После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на Перевозчика.

Договор перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Клиента - является договором, заключенным между Клиентом (пассажиром) и перевозчиком. Клиент предъявляет претензии в письменной форме в адрес перевозчика:

к качеству услуг, предоставленных перевозчиком;
отмена авиарейсов, поездов, и иных транспортных средств;
изменения времени, даты, аэропорта вылета/прилета;
утра или повреждение багажа, принятого перевозчиком к перевозке.

- В случае отказа:
- 1. I) в регистрации на рейс;
- 2. II) допуска или посадки на рейс со стороны Авиакомпании или других эксплуатационных служб, осуществляющих функции по регистрации на рейс и допущению пассажира к перелету на воздушном судне и ином транспорте;
- III) при опоздании на регистрацию;
- 1. IV) при отстранении или не допуска к полету по медицинским показаниям, препятствующим перелету и другим основаниям.

Клиент обязан совершить следующие действия:

- потребовать от Авиакомпании предоставления справки/документа об отстранении от полета с указанием причин отстранения;
- потребовать от Авиакомпании поставить соответствующую запись/штамп об отстранении от полета в билете/маршрутной квитанции;
- получить медицинскую справку в медицинском учреждении Аэропортовой службы либо другом учреждении, в которое доставлен турист по медицинским показаниям;
- оперативно письменно по **электронной форме связи** либо по телефону сообщить о произошедшем Компании, Туроператору.
- Во избежание нарушения правил Авиакомпании Клиент обязан самостоятельно ознакомиться на официальном сайте Авиаперевозчика (наименование Авиаперевозчика указано в электронной ваучере/маршрутной квитанции) со следующей информацией: время прибытия в аэропорт вылета для регистрации на вылет, условия регистрации, условия и ограничения перевозки пассажиров, в том числе детей и младенцев, перевозки багажа, иные характеристики авиаперевозки, а также другие (дополнительные) условия авиаперевозок.
- Клиент обязан самостоятельно определить возможность использования воздушного и иного транспорта, исходя из состояния своего здоровья и туристов, к которым могут относиться наличие временной нетрудоспособности, постоянной нетрудоспособности, инвалидности. Авиакомпания вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки в случаях:
- опоздания Клиента в аэропорт (на регистрацию на рейс);
- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, визовых правил;
- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые летным экипажем;
- нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;
- если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраиваемые неудобства для других лиц;
- нахождения пассажира в алкогольном либо наркотическом опьянении;
- отказа пассажира оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены Авиакомпанией;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка.

За указанные обстоятельства ответственность несет Клиент.

- Клиент подтверждает и соглашается с тем, что Компания не является ответственным за качество, а равно за иные потребительские и иные свойства (качества) авиаперевозки/перевозки, так как не является стороной по Договору оказания услуг авиаперевозки/перевозки.

- Клиент предупрежден, что при приобретении туристского продукта, как в комплексе, так и по отдельности (проживание, трансфер) в услуги которого входит трансфер аэропорт - отель морским или речным транспортом либо воздушный трансфер. Компания рекомендует приобретать авиабилеты по маршруту Страна: проживания - страна отдыха по возвратному тарифу в оба конца. Это связано с необходимостью, что на морских путях погодные условия не могут быть прогнозируемыми заблаговременно, поэтому при невозможности доставить Клиента/туриста из или в аэропорт вылета, Клиент может произвести возврат средств за неиспользуемую услугу или замену на другую дату авиабилетов/проездных документов.
- Клиент/турист перед началом бронирования и оформления заказа, должны удостовериться, что по медицинским показаниям или состоянию здоровья туристов позволяет совершить путешествие воздушным транспортом, транспортом наземным.

8.1. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ КЛИЕНТОМ ДЛЯ ПОЕЗДКИ В МЕСТО ВЫЛЕТА/ВЬЕЗДА

- При условии, что Клиент или туристы проживает в другом городе нежели из которого осуществляется вылет или выезд в страну отдыха, в таком случае Клиент обязан:
- При бронировании туристского продукта у Компании, Клиент обязан самостоятельно рассчитывать временной интервал при бронировании через Компанию или сторонние сервисы, компании билеты до места отправления;
- В случае отсутствия у Компании возможности предоставить билеты к продаже, Клиент обязан для себя и туриста приобрести билеты в другом месте. При этом приобретая билеты необходимо учитывать такие моменты, как: возможные задержки транспорта из-за технических неполадок, задержка рейса из-за задержки по независящим причинам и другое. Тем самым необходимо прилетать в место вылета в страну отдыха заблаговременно, время, которое достаточно для прохождения регистрации и иных процедур являющиеся обязательными в силу закона или правил.

9. ВИЗЫ И ВИЗОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ, МИГРАЦИОННЫЕ ПРАВИЛА И ДОКУМЕНТЫ

- Клиент/турист, имеющий иное иностранное гражданство нежели гражданство РФ, обязан перед бронированием и оплатой туристского продукта самостоятельно уточнить в Консульстве своего Государства или Государстве страны, в которую планируется направиться, о необходимости:

- а) оформления въездной/выездной визы для выезда/въезда в/из РФ и выезда/выезда в/из страну отдыха;
- б) получить информацию о разрешительных штампах, отметках, и др. предоставляемых в паспорт либо отдельно выдаваемых документах;
- в) о сроках оформления документов, перечисленных в настоящем разделе договора.

Вследствие чего при необходимости самостоятельно оформляет необходимые выездные/выездные визы и разрешительные штампы, документы поименованные в настоящем пункте Договора.

Поэтому Клиент/турист самостоятельно получает информацию о визовых и миграционных правилах позволяющим пересечь государственную границу России и страны отдыха и стран транзитного проезда через которые Клиент/турист осуществляет проезд.

- Клиент принимает на себя полную и безоговорочную ответственность за отсутствие верно оформленных документов согласно п. 9.1 договора.
- Клиент - гражданин РФ обязан перед бронированием и оплатой туристского продукта самостоятельно уточнить в Консульстве страны, в которую планируется направиться, о необходимости:

- а) оформления въездной визы/транзитной визы/провизы для въезда в страну отдыха.
- б) о сроках оформления въездной визы/провизы для въезда в страну отдыха.

Вследствие чего при необходимости самостоятельно оформляет визы согласно п. 9.3 договора.

- Клиент - гражданин РФ, имеющий бизнес визу либо или разрешение на въезд в страну отдыха, принимает на себя все риски в случае не допуска на регистрацию на рейс, не прохождения пограничного либо паспортного контроля, в том числе и снятия с рейса, как и депортации из страны отдыха.
- Клиент, путешествующий по дипломатическим и иным паспортам, не имеющим статус общегражданских паспортов, обязан самостоятельно уточнить в Консульстве Государства страны, в которую планирует направиться, о необходимости оформления въездной/транзитной визы/провизы/выездной визы для выезда/въезда в/из РФ и выезда/выезда в/из страну отдыха. В том числе получить информацию о разрешительных штампах, отметках, предоставляемых в паспорт. Вследствие чего при необходимости самостоятельно оформляет необходимые выездные/выездные визы и разрешительные штампы, поименованные в настоящем пункте Договора.
- При бронировании туристского продукта в страны, требующие наличие въездной визы, в случае, когда клиент не оформил визу в Компании согласно п. 1.30, 1.30.А. договора, Компания вправе просить у Клиента подтверждение наличия визы, Клиент обязан предоставить при помощи **электронной формы связи** отсканированный общегражданский паспорт с указанной визой либо отсканированную визу, оформленную отдельно (электронная виза, провиза). Клиент обязан предоставить визу незамедлительно после запроса, поданного при помощи **электронной формы связи** от Компании. Клиент несет самостоятельную ответственность в случае депортации или не допуска на рейс и в других случаях при осуществлении авиаперевозки на любом отрезке маршрута. Виза запрашивается Компанией исключительно для того, чтобы Компания могла понимать, что Клиент имеет право выезда и въезда в страну пребывания согласно самостоятельной оформленной Клиентом визы. Компания не осуществляет проверку правильности и надлежащего оформления визы. Надлежащее оформление визы для выезда и въезда в страну пребывания по настоящему Договору возложена на Клиента, который несет самостоятельную ответственность в случае депортации или не допуска на рейс, а также в других случаях невозможности получить услуги. При депортации из страны на любом отрезке маршрута Клиент несет обязанность оплаты всех государственных штрафов (санкций), оплаты авиаперевозки (перевозки) и других расходов, связанных с депортацией.
- Клиент сообщает Компании о Месте рождения Клиента/туриста в отношении граждан, родившихся за пределами территории Российской Федерации/Советского Союза (СССР или республики, относящейся к СССР), и о необходимости самостоятельного получения визы в страну отдыха.
- Клиент обязан сообщить Компании о полученном отказе в выдаче визы иностранного Консульства, как при самостоятельном обращении, так и силами иной Туристической компании.
- Клиент/турист обязан иметь действительный общегражданский заграничный паспорт с достаточным сроком действия для въезда и выезда в/из страну отдыха, общегражданский паспорт, также Клиент обязан иметь отсутствие непогашенных виз (въезд/выезд из страны отдыха с нарушением миграционных правил), препятствующих въезду и выезду в страну или из страны отдыха.
- Компания освобождается от ответственности в случае невозможности получить услуги в рамках Договора Клиенту/туристу:

1. при ограничении на право въезда/выезда в/из РФ, наложенном уполномоченными органами/организациями;
2. при ограничении на право въезда/выезда в/из страны отдыха, либо стран, которые могут влиять на данное событие, наложенное уполномоченными иностранными органами/организациями;
3. действий консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы и иных действий;
4. в случае действий третьих лиц, которые ограничивают право Клиента;
5. или возможность осуществления выезда;
6. Клиент не сможет совершить путешествие или воспользоваться услугами по причине действий/бездействий российских и зарубежных компетентных органов;
7. При отсутствии у клиента паспорта во вне зависимости от условий отсутствия паспорта.

- Клиент обязан самостоятельно нести ответственность за правильность оформления транзитных виз, в случае самостоятельного оформления визы при прохождении транзитных зон визового и паспортного контроля.
- Клиент предупрежден о возможных курортных сборах, туристических налогов/сборов, аэропортовых сборах, которые оплачиваются Клиентом из личных средств в стране отдыха.
- Клиент должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка/путешествие. Компания не несет ответственность перед Клиентом за понесенные им расходы и иные последствия, возникшие вследствие: - недостоверных, недостаточных или при несвоевременном предоставлении Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора.
- Клиент отвечает за качество предоставляемых Компанией документов предназначенных для осуществления туристских услуг. Компания получает исключительно данные: загран паспортов и других документов от Клиента удаленно через систему бронирования (Клиент не предоставляет документы Компании на момент бронирования). Тем самым Клиент перед бронированием или получением виз в страну отдыха, обязан проверить заграничный паспорт/паспорт на отсутствие повреждений: рваных, грязных, залитых чем-либо загранпаспортов, изрисованных и с прочими дефектами, в результате чего Авиакомпания, Консульство и др. могут отказать в выдаче визы в страну пребывания и отказать в предоставлении туристских услуг. При передаче документов с повреждениями, указанными в настоящем пункте и иными, Компания обязана принять к исполнению документы без гарантии результата.

- Клиент обязан уведомить туристов об обязанности проверять о себе информацию в системе службы судебных приставов и других компетентных органах на наличие ограничения на выезд из страны либо на наличие любого запрета покидать страну. При этом указанная проверка осуществляется до начала бронирования туристского продукта.

9.1. СРОК ДЕЙСТВИЯ ЗАГРАНИЧНОГО ПАСПОРТА

- Компания, напоминает Клиенту о необходимости самостоятельной проверки срока действия вашего заграничного паспорта и наличия визы (в случае путешествия в страны, где она необходима), в том числе транзитной.

Проверка срока действия паспорта должна быть осуществлена до бронирования туристского продукта.

- Принцип проверки срока действия заграничного паспорта:
- срок действия заграничного паспорта определяется датой окончания поездки в страну отдыха;
- уточнять период действия обязан непосредственно Клиент или турист;
- проверка срока действия паспорта осуществляется через уточнение информации на официальном интернет-сайте Консульства.

10. ПУТЕШЕСТВИЕ С ДЕТЬМИ

- Клиент/турист обязан при путешествии с детьми иметь:

Общезаграничный паспорт ребенка-туриста, оригинал Свидетельства о рождении для беспрепятственного путешествия. Нотариально заверенный перевод Свидетельства о рождении ребенка, в случае рождения ребенка на территории иностранного Государства.

- Клиент/турист, путешествующий за пределы РФ/по РФ с ребенком-туристом в сопровождении обоих родителей, для беспрепятственного путешествия обязан иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка.
- Клиент/турист, являющийся родителем ребенка-туриста путешествующим за пределы РФ/по РФ с ребенком-туристом без сопровождения вторым родителем, для беспрепятственного путешествия обязан иметь при себе: оригинал Свидетельства о рождении ребенка-туриста, оригинал нотариального согласия второго родителя ребенка на выезд ребенка за пределы РФ.
- Клиент/турист, путешествующий за пределы РФ/по РФ с ребенком-туристом в сопровождении, опекунов или попечителей ребенка, для беспрепятственного путешествия обязан иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка, оригинал решения об опеке-попечительстве, оригинал договор об опеке-попечительстве. В случае назначения опеки или попечительства на 2-х и более лиц, от не сопровождающих ребенка лиц требуется оригинал Нотариального согласия на выезд ребенка за пределы РФ и оригинал Нотариального согласия путешествия по РФ либо оригинала согласия от родителей в письменной форме без нотариального удостоверения.
- В случае, когда ребенок-турист не является Клиенту/туристу прямым родственником-родителем (мать, отец), Клиент обязан иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка-туриста, Нотариального согласия на выезд ребенка за пределы РФ и Нотариального согласия путешествия по РФ либо оригинал согласия от родителей в письменной форме без нотариального удостоверения.
- Клиент/турист, путешествующий за пределы РФ/по РФ, являющийся родителем (мать, отец) ребенку-туристу, и имеющий разные фамилии с ребенком-туристом, обязан иметь оригинал Свидетельства о рождении ребенка, оригинал свидетельства о заключении брака, оригинал свидетельства о расторжении брака, справку о смене фамилии выданную ЗАГС, Нотариального согласия на выезд ребенка за пределы РФ и Нотариального согласия путешествия по РФ.
- Клиент/турист, путешествующий за пределы РФ/по РФ с ребенком и являющийся единственным родителем, родителем воспитывающим ребенка одним, подтверждает данный факт: оригинал Формы 25 из ЗАГС – для родителя-одиночки, оригинал нотариально заверенной копии свидетельства о смерти второго родителя, оригинал справки о лишении родительских прав, выданная органом опеки и попечительства, оригинал выписки/решения суда о лишении родителя родительских прав. Указанные документы Клиент обязан иметь при путешествии.
- Один Ребенок в возрасте до двух лет перевозится бесплатно на кресле сопровождающего взрослого пассажира и без предоставления ребенку отдельного места. В том числе Туроператор, Авиаперевозчик оставляет за собой право взимать оплату посадочного талона, стоимость определяет Туроператор, Авиаперевозчик. Второй ребенок в возрасте до двух лет может перевозиться бесплатно и без предоставления ребенку отдельного места, но при условии перевозки на кресле одного из сопровождающих ребенка с оплатой посадочного талона.

Первому и Второму ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего пассажира ребенка предоставляется отдельное место с полной оплатой авиабилета. При этом Клиент заранее письменно обязан запросить такую возможность у Компании/туроператора и оплатить данную услугу в сроки, установленные Компанией/туроператором. Все изменения/дополнения вносятся в личный кабинет.

- Дети в возрасте свыше двух лет подлежат перевозке в отдельном кресле по билету, приобретаемому Клиентом.
- Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе. При этом, при достижении ребенком возраста двух лет при осуществлении полёта, Клиент обязан приобрести билет самостоятельно, как при бронировании туристских услуг у Компании, так и самостоятельно.
- Компания не несет ответственность в случае отсутствия у несовершеннолетнего гражданина РФ, выезжающего за границу без сопровождения родителей, с одним из родителей, опекунов или попечителей, заграничного паспорта ребенка и оригинала нотариально оформленного согласия вышеназванных лиц на выезд лица, не достигшего восемнадцатилетнего возраста, с указанием срока выезда и государства, которое он намерен посетить, в том числе и других документов, поименованных в разделе данного Договора.
- Пассажир при полете с малолетним ребенком обязан позаботиться о необходимости взять с собой дополнительное питание для ребенка. Требования и объем лекарственных препаратов, специальных диетических продуктов, детского питания, в том числе материнского молока, в количестве, необходимом на время полета, Клиент обязан уточнить у Авиаперевозчика.
- При наличии запрета на выезд ребенка за границу установленное одним из родителей в государственном органе путем подачи соответствующего заявления в государственные органы. Клиент обязан заблаговременно до бронирования туристского продукта и оплаты уточнить в МВД РФ и ФСБ РФ о наличии запрета на выезд ребенка за границу.
- Клиенты, являющиеся родителями либо путешествующие с детьми перед началом бронирования и оформления заказа, должны удостоверить, что ребенку по медицинским показаниям или его состояние позволяет совершить путешествие. В том числе указанный пункт относится к взрослым туристам.

11. ПРАВИЛА ВСЕЛЕНИЯ, ВЫСЕЛЕНИЯ ИЗ ОТЕЛЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСФЕРА

- Клиент при вселении/выселении в/из отеля обязан:
- проживать в забронированном/предоставленном туроператором отеле;
- получить у принимающей стороны (Отельного гида) информацию о платных/бесплатных услугах отеля;
- хранить документы и ценные вещи исключительно в сейфе, как в номере, так и при ресепшене Отеля;
- за 24 часа до даты выезда из страны отдыха уточнить у принимающей стороны/Туроператора на стойке ресепшена Отеля точное время и место встречи группы для организации трансфера в аэропорт вылета.
- за 24 часа до даты выезда из страны отдыха уточнить у принимающей стороны/Туроператора на стойке ресепшена возможные изменения в расписании авиарейса в страну проживания.
- Клиент обязан прибыть к месту отправления трансфера заблаговременно, в связи с тем, что время отправления трансфера подразумевает под собой отправку транспортного средства в Аэропорт, а не начало сбора группы. В связи с чем Компания рекомендует туристам прибывать к месту отправления трансфера заблаговременно.
- Один Ребенок в возрасте до двух лет проживает бесплатно и без предоставления ребенку отдельного спального места. Либо за дополнительную плату ребенку предоставляется отдельное спальное место. Второму ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего ребенка предоставляется отдельное спальное место за дополнительную плату, либо без предоставления такого места ребенок/дети спят совместно с родителями/сопровождающими. Дети в возрасте до двух лет могут проживать в номере бесплатно и без предоставления отдельного спального места, но при условии ночевки на кровати одного из сопровождающих ребенка/Детей. При необходимости Клиент может оплачивать дополнительную услугу - дополнительное размещение ребенка на отдельном спальном месте в соответствии с правилами Отеля, как и питание для ребенка. Питание ребенку до двух лет обеспечивает сопровождающий его Клиент/турист, ребенок услугами питания не пользуется в силу возраста, т.к. является инфантом.
- Клиент уведомлен, что услуги отеля, предоставляемые за отдельную плату, не являются комплексом туристских услуг и оплачиваются отдельно. В том числе Компания уведомляет Клиента, что дополнительные услуги отеля, их работоспособность и качество оказания возложены исключительно на отель.

- Клиент уведомлен, что услуги отеля начинают предоставляться с расчетного часа заселения согласно Международным правилам вселения в отель, которые регулируются Международными гостиничными правилами, одобренными Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981, г. Катманду, Непал. В соответствии с Международными гостиничными правилами (Статья 14. Занятие и освобождение номеров) в случае, если это оговорено иначе правилами Отеля, Номер(а), зарезервированный(ые) за туристом, должен(ны) быть готов(ы) к 14:00, а номера выезжающих освобождены к полудню 12:00 часам. Время, указанное в настоящем пункте, определено часовым поясом страны отдыха.
- Клиент вправе доплатить в отеле за проживание (гостиничный номер) до времени осуществления трансфера в аэропорт, при такой возможности в отеле, (в случае наличия свободных номеров и пр.) после расчетного часа освобождения номера. Турист обращается за данной услугой непосредственно к Отелю заблаговременно за 24 часа либо иной промежуток времени, который удобен туристу, с просьбой заказать услугу продления номера до времени отправления трансфера в Аэропорт вылета. Указанная услуга оплачивается в Отеле непосредственно туристом и не является туристским продуктом в силу того, что услуга заказывается непосредственно туристом у Отеля без договорных отношений с Туроператором и Компанией.
- В случае, когда Туроператор оказал гостиничные услуги Клиенту по проживанию в отеле, при этом вселив в иной отель, нежели забронированный Клиентом. В таком случае Клиент уведомлен, что при вселении в иной отель и получении гостиничных услуг отеля, в котором проживал Клиент, услуги считаются выполненными и принятыми туристом.
- Клиент предупрежден о возможных денежных депозитах, которые взимает Отель при регистрации гостя/туриста для предоставления услуг проживания в Отеле. Депозит взимается в качестве гарантий отсутствия задолженности или для возмещения убытков, причиненных туристом имуществу Отеля. Оплачиваются Клиентом из личных средств в стране отдыха и при отсутствии претензий со стороны отеля возвращаются при выезде из отеля.
- Клиент обязан самостоятельно определить возможность использования средства размещения (Отеля и т.д.), исходя из состояния своего здоровья и туристов, к которым могут относиться наличие временной нетрудоспособности, постоянной нетрудоспособности, инвалидности. Указанные обстоятельства могут повлиять на качество оказываемых услуг.

12. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным законодательством или настоящим договором.
- Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:
 1. ухудшение условий путешествия;
 2. изменение сроков совершения путешествия;
 3. непредвиденный рост транспортных тарифов;
 4. невозможность совершения Клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При изменении или расторжении договора по указанным основаниям, Клиент обязан возместить расходы, понесенные Компанией/Туроператором при исполнении Договора, в том числе организационные и коммуникационные расходы, суммы, оплаченные третьим лицам, расходы, понесенные Туроператором, принимающей стороной, перевозчиком, отелем, консульские сборы и пр.

- Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.
- В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Клиента от исполнения договора и (или) отказа от услуг Компании и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Клиент обязан возместить Компании/Туроператору расходы, понесенные Компанией/Туроператором при исполнении договора, в том числе денежные средства, переданные или подлежащие передаче Компанией поставщикам услуг, Туроператорам и иным лицам.
- При расторжении настоящего договора:

а) по инициативе Клиента/Туриста;

б) по инициативе Туроператора;

в) из-за действий/бездействий Консульств, государственных органов, в том числе в случае введения на Законодательном или Правительственном уровне РФ или иностранного государства запретов на предоставление туристских услуг, связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничением из-за безопасности граждан;

г) иные основания, предусмотренные настоящим договором.

Возврат денежных средств при расторжении договора по указанным в настоящем пункте основаниям осуществляется за вычетом фактических затрат при условии:

1) Возврат денежных средств Клиенту/Туристу осуществляется только после того, как Туроператор перечисляет денежные средства на расчетный счёт Компании/Турагентства.

2) Возврат денежных средств осуществляется в рабочее время банка, обслуживающего Компанию.

- Несвоевременная или неполная оплата Клиентом денежных средств по настоящему договору, непредставление требуемых Компанией документов, необходимых для исполнения договора, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения договора по вине Клиента с применением последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
- Изменения и дополнения к договору могут осуществляться путем:
 - подписания сторонами дополнительных соглашений, заявок на бронирование;
 - согласование измененных условий по электронной форме связи;
 - передача Клиенту измененного туристского продукта в виде Заявки на бронирование либо договора;
 - согласование сторонами вносимого изменения в услуги с помощью **электронной формы связи**.

Что означает согласованное внесение изменения в критерии авторского тура непосредственно Клиентом, либо с согласия клиента. Согласие клиента по внесению в условия либо критерии авторского тура подразумевают совершение оплаты/доплаты за данные изменения либо получение документов, в которых указаны соответствующие изменения услуг.

- Каждая сторона вправе внести изменения в условия Договора, предварительно согласовав вносимые изменения с Компанией в письменной форме.
- В случае, когда Туроператор оказал гостиничные услуги Клиенту по проживанию в отеле, при этом вселив в иной отель, нежели забронированный Клиентом. В таком случае Клиент уведомлен, что при вселении в иной отель и получении гостиничных услуг отеля, в котором проживал Клиент, услуги считаются выполненными и принятыми туристом.

13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- Компания освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действий:
 - обстоятельств непреодолимой силы, природных катаклизмов, военных действий;
 - введения на Законодательном или Правительственном уровне запретов на осуществление перелетов (др. транспортных услуг) либо оказания услуг для туристов/пассажиров, в том числе связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан, не зависящих от Компании;
 - закрытие или ограничение по пересечению государственных границ, как на выезд из России, так и на въезд в Россию и въезд в иностранное государство.

В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе:

- отказать от исполнения договора с применением положений п. 3 ст. 781 ГК РФ;
- применить последствия п. 5.4. настоящего договора.

14. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ СТОРОНАМИ

- В случае возникновения претензий к оказываемым услугам Компанией, разногласий по условиям договора, спор рассматривается в претензионном порядке согласно Законодательству РФ.
- В претензии обязательно указать (ФИО Клиента, паспортные данные, адреса регистрации по паспорту, номера Договора).
- Клиент предъявляет претензию в письменной форме Туроператору в случае неокказания или ненадлежащего оказания услуг, в связи с прекращением/приостановлением Туроператором (или третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие) своей деятельности. В том числе при введении на Законодательном или Правительственном уровне РФ или иностранного государства запретов на предоставление туристских услуг связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничением из-за безопасности граждан;
- Компании в случае, если Компанией нарушены обязательства, связанные с бронированием туристского продукта у Туроператора. Претензия передается Компании при помощи **электронной формы связи**, либо в оригинале в адрес Компании. Претензия, полученная от Клиента, направляется Туроператору Исполнителю по настоящему Договору.
- Клиент обязуется в претензии указать банковские реквизиты для осуществления возврата денежных средств или указать иной способ возврата средств. В случае отсутствия банковских реквизитов или иного способа возврата денежных средств Клиенту, риск невозможности возврата денежных средств несет клиент.

Клиент обязан указывать реквизиты или способ возврата, принадлежащие Плательщику.

При оплате денежных средств с помощью он-лайн, средства возвращаются на реквизиты Плательщика, в том числе указанное распространяется на оплату услуг кредитными средствами.

- Срок в течении, которого Компания предоставляет письменный ответ на претензию Клиента в личном кабинете Компании, по электронной форме связи составляет 10 дней, 10 дневный срок начинает исчисляться на следующий рабочий день.
- Срок в течении, которого Туроператор предоставляет письменный ответ на претензию Клиента, составляет 30 дней. Указанный срок обусловлен необходимостью запрашивать документы и иную информацию у Иностранного партнера. В случае наличия обстоятельств, указанных в разделе 14 связанных с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажора), туроператор вынужден продлить срок предоставления ответа из-за наличия форс-мажора.
- В случае не достижения соглашения путем переговоров в претензионном порядке, спор может быть рассмотрен в судебном органе согласно действующему законодательству.
- При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заказе, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Клиенту услуги, Компания рекомендует Клиенту незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на месте.
- В случае, если Клиент нанес ущерб Компании и третьим лицам, Клиент обязан возместить причиненные ущерб согласно действующего Законодательства.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ И ТУРОПЕРАТОРА

- Туроператор является Исполнителем по настоящему Договору, обеспечивает Клиенту оказание услуг, входящих в туристский продукт во время путешествия.
- Туроператор несет перед Клиентом ответственность за предоставление, неокказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, в том числе за (третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.
- Туроператор обязан вернуть денежные средства Клиенту в случае непредставления, неокказания или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт в том числе за (третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.
- Компания является Турагентством и отвечает по договору только за бронирование туристского продукта у Туроператора и передаче денежных средств Туроператору.
- Компания не несет ответственность перед Клиентом за непредставление Туроператором, неокказания или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт в том числе за (третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.
- Компания не несет ответственность перед Клиентом в случае прекращения или приостановления Туроператором деятельности или (третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. В этом случае ответственность перед Клиентом несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении № 1 к настоящему договору.
- Компания не несет ответственность перед Клиентом в случае неокказания или ненадлежащего оказания услуг Туроператором, (или третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие) при введении на Законодательном или Правительственном уровне РФ или иностранного государства запретов на предоставление туристских услуг связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничением из-за безопасности граждан.
- Ответственность перед Клиентом за не предоставление неокказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, несет Туроператор, сведения о котором содержатся в Приложении №1 к настоящему договору. Туроператор несет ответственность перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному Компанией как от имени туроператора, так и от своего имени.

16. СТРАХОВАНИЕ

- В случае, если законодательством страны отдыха установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Компания осуществляет страхование туристов с привлечением Туроператора, страховой организации за плату, входящую в стоимость туристского продукта, либо по отдельной заявке – за отдельную плату. Компания обеспечивает туристов медицинским страховым полисом, действующим на срок поездки. Договор страхования заключается между туристами и Страховщиком, Страхование осуществляется по правилам, установленным Страховщиком.
- Компания обязано предоставить Клиенту возможность заключить договор добровольного страхования имущественного интереса туристов. Предметом Договора добровольного страхования имущественного интереса туристов является оказание гражданину РФ, находящемуся за пределами территории РФ, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) возвращение его тела (останков) в Российскую Федерацию, которое осуществляется согласно условиям договора об оказании медицинских услуг, договора добровольного страхования (страхового полиса).
- Договор добровольного страхования имущественного интереса туристов предусматривает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию.
- Клиент, отказавшийся от заключения договора добровольного страхования имущественного интереса туристов, расходы на оказание медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной формах (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию), за пределами территории Российской Федерации несет сам гражданин Российской Федерации или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в том числе лица, пригласившие гражданина Российской Федерации, а расходы на возвращение тела (останков) в Российскую Федерацию несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Российскую Федерацию.
- Компания предлагает Клиенту дополнительные услуги по страхованию, в том числе страхованию личного имущества Клиента во время поездки, а также страхования «от невъезда», которые Клиент оплачивает дополнительно от стоимости туристского продукта. Компания вправе предложить указанные услуги и тем не менее это не является обязанностью Компании. Компания не обязана предоставлять Клиенту услуг по указанным рискам, когда Клиента отказался от данного вида страхования.
- Действие Договора страхования наступает с момента, определенного правилами Страховщика, и может не распространяться на отдельные виды рисков (отказ в выдаче въездных виз, изменение сроков поездки и т.п.) в случае подтверждения туристского продукта в срок менее чем за 14

рабочих дней до начала путешествия. Обязанность по уточнению правил страхования лежит на Клиенте. При возникновении страхового случая туристы обязаны обращаться к Страховщику/Сервисный центр Страховщика по телефонам/контактам, указанным в полисе.

- Компания настоятельно рекомендует Клиенту и туристам дополнительно и добровольно застраховать риски:

А) «страховка от отмены поездки» вследствие невозможности совершения поездки или изменения сроков пребывания на отдыхе. Данный страховой продукт позволит существенно снизить степень последствий при невозможности совершения поездки по причинам, независящим от Клиента и туристов (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, которые перечислены в страховом полисе);

Б) вследствие расходов на медицинскую помощь и экстренную, неотложную форму (включая медицинскую эвакуацию в стране отдыха и из страны отдыха в РФ) за пределами территории РФ, в том числе и на территории РФ.

- Сторона Клиент во время путешествия, нахождения на территории страны отдыха, обязан ограничивать себя от занятий экстремальными видами спорта (либо любительскими), от езды на любом виде транспорта, в том числе от получения услуг либо экскурсий, которые сопряжены с потенциальной опасностью и возможной травм опасностью при получении указанных услуг Клиентом. При получении травмы и иных увечий Клиент обязан за собственный счет покрыть все расходы, которые связаны как с медицинской помощью, так и с транспортировкой (вывоз пострадавшего из страны отдыха в место проживания). Указанный пункт не действует при наличии у Клиента Добровольного страхования, согласно правилам Добровольного страхования, риски покрываются Страховой компанией.
- Клиент, имевший или имеющий заболевания, которые могут повлечь за собой невозможность поездки по медицинским показаниям ему рекомендуется воспользоваться услугой страхования «от невыезда». Что позволит получить денежные средства в случае заболевания, при заболеваниях относимых к страховому случаю.
- Клиент самостоятельно после ознакомлением с договором обращается к Компании за приобретением услуг страхования.
- Клиент при оплате страховой премии, согласно условиям настоящего договора заключает со страховой компанией договор страхования. Поэтому для ясного понимания Клиентом, какие риски страхуются и что является страховым случаем, последний обязан ознакомиться с правилами Страхования, размещенными на Интернет-сайте страховой организации.

17. МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ САНАТОРНО-КУРОРТНЫЙ И ДР. ОТДЫХ

- К услугам санаторно-курортного отдыха относятся услуги проживания, лечения и другое обслуживание в санаторно-курортных учреждениях (санаториях, профилакториях, пансионатах и т. п.); - прочие санаторно-оздоровительные услуги, оказанные гражданам этими учреждениями.
- Клиент обязан самостоятельно оформить документы на получение медицинских услуг и других услуг, санаторно-курортного отдыха.

18. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

- Настоящий договор составлен на русском языке.
- Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.
- Клиент предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях Туроператором возможна замена услуг, входящих в туристский продукт (в том числе средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента.
- Стороны признают официальный способ обмена информацией в рамках настоящего договора, по электронной форме связи. Включая использование личного кабинета Компании, электронную почту, мессенджеры. Стороны пришли к соглашению, что личный кабинет, мессенджеры, электронные почтовые адреса, как указанные в договоре, так и другие адреса, и передача информации/документов, являются официальным средством коммуникации между Клиентом и Компанией. Отправленная информация или документы с помощью личного кабинета, мессенджеров и электронных почтовых адресов, является волеизъявлением сторон, что соответствует ст. 432 и 433 ГК РФ, ст. 10.3 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».