Разработана на основании типового договора,

утвержденного уполномоченном федеральным органом исполнительной власти.

**ОФЕРТА**

**НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) общества с ограниченной ответственностью «Клуб путешествий Робинзонада» (сокращенное наименование – ООО «КП Робинзонада»), именуемого в дальнейшем «Агентство», заключить приведенный ниже договор на указанных условиях. Договор и его приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены на официальном сайте Агентства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: [www.robinzonada.ru](http://www.robinzonada.ru), в обязательном порядке предоставляются Заказчику для ознакомления при бронировании и (или) направляются Заказчику посредством электронной и иных форм связи.

В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») оферты Агентства. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору. Оферта может быть отозвана Агентством в любой момент до ее принятия.

Совершая действия по акцепту настоящего публичного Договора оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Агентством от своего имени и в своих интересах, а также от имени и в интересах всех туристов, поименованных в заявке на бронирование и в настоящем договоре.

Если Заказчик не согласен с каким-либо пунктом настоящей оферты, он вправе отказаться от услуг Агентства.

Турагентство и Заказчик далее по тексту совместно именуются «Стороны», а по отдельности «Сторона».

1. **Предмет договора**
	1. В соответствии с условиями настоящего Договора Агентство обязуется реализовать Заказчику комплекс услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору), а Заказчик обязуется оплатить туристский продукт в размере, порядке и на условиях, установленных Договором и заявкой на бронирование (далее – заявка).
	2. **Везде, где по тексту Договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее – Туристы).**
	3. Сведения о туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в заявке на бронирование. Информация о Туроператоре указана в приложении № 2 к Договору.
	4. Исполнителем, оказывающим Заказчику услуги, входящие в состав туристского продукта, является Туроператор, если иное не предусмотрено договором и законодательством РФ. Туроператор несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в тур, независимо от того, кем они должны были оказываться или оказывались эти услуги.
	5. Исполнителем, оказывающим Заказчику услуги, не входящие в состав туристского продукта, являются непосредственные исполнители услуг, если иное не предусмотрено договором и законодательством РФ.
	6. Агентство осуществляет реализацию отдельных туристских услуг и туристского продукта, сформированного Туроператором, исходя из конъюнктуры туристского рынка или в соответствии с заявкой Заказчика, в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и настоящим Договором.
	7. Агентство заключает настоящий договор по поручению Туроператора и действует на основании договора, заключенного с Туроператором. Номер договора между Агентством и Туроператором может быть предоставлен Заказчику по требованию Заказчика. Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, возникают у Туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор. Агентство осуществляет предоставление информации, бронирование туристского продукта и иные обязанности, предусмотренные законом и договором, однако самостоятельно не оказывает услуги по перевозке и размещению, не обеспечивает оказание таких услуг, не оставляет в своем распоряжении денежные средства, полученные от Заказчика в рамках настоящего Договора.
	8. Используемые в настоящем Договоре определения и термины соответствуют основным понятиям, определенным ст.1 Федерального закона РФ от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в редакции, действующей на момент заключения Договора.
2. **Порядок бронирование туристского продукта**
	1. Сайт Агентства носит исключительно информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями статьи 437 ГК РФ. Для получения подробной актуальной информации, касающейся параметров выбранных услуг, их наличия и стоимости, Заказчик обязан обращаться к специалистам Агентства, по указанным на сайте телефонам, адресам электронной почты либо иным способом. Подписывая настоящий Договор, Заказчик соглашается с тем, что в случае отсутствия выбранных им услуг настоящий Договор будет расторгнут Агентством в досудебном безакцептном одностороннем порядке, а денежные средства, оплаченные Заказчиком, будут ему возвращены.
	2. Заказчик подбирает туристский продукт на сайте Агентства и получает необходимую и достоверную информацию о туристском продукте. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Агентства в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена Заказчиком у сотрудников Агентства в устной форме и (или) с использованием электронной почты.
	3. После выбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Заказчик заполняет специальную форму в системе бронирования на сайте Агентства в сети Интернет путем нажатия кнопки «Забронировать» и (или) направляет в адрес Агентства заявку на бронирование туристского продукта с использованием электронной почты. Получив заявку, Агентство вправе отправить Заказчику ссылку на личную страницу Заказчика с использованием электронной формы связи.
	4. В системе бронирования на сайте Заказчик может выбрать дополнительные услуги, добавив их в заявку.
	5. По окончании заполнения формы Заказчик подтверждает свое согласие с составом заказываемых (приобретаемых) услуг, нажатием кнопки «Оплатить»/«К оплате», после чего получает электронное письмо, содержащее в себе данные о бронировании, а также всю необходимую информацию о турпродукте;
	6. Заявка Заказчика может содержать следующую информацию:

- фамилии и имена туристов, их пол, дата рождения, гражданство, паспортные данные;

- сроки совершения и маршрут путешествия;

- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;

- сроки проживания;

- тип питания;

- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;

- ссылка на номер ценового предложения;

- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг;

- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

Заказчик обязан представить Агентству при бронировании указанную информацию.

* 1. В случае бронирования туристского продукта с использованием системы бронирования Агентства, на личной странице Заказчика размещается заявка и информация о статусе заявки. Личная страница и заявка являются приложением к настоящему Договору и его неотъемлемой частью. В случае бронирования и обмена документами по электронной почте Агентство вправе направлять договор и приложения к нему Заказчику по электронной почте или направлять документы (размещать для ознакомления и согласия Заказчика) с использованием иных форм связи.
	2. Агентство сообщает Заказчику о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг. Соответствующую информацию Заказчик получает от Агентства в личном кабинете и (или) получает на электронную почту и (или) получает с использованием иных форм связи и (или) по телефону.
	3. Договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной действующим законодательством для совершения сделок. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему установленной формы, хотя законом для договоров данного вида такая форма не требовалась. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.

Агентство вправе (но не обязано) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи, или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате Word, PDF, иных форматах, или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, Viber, WhatsApp, Telegram, любых иных мессенджеров, или средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агентства, или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Агентство вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения договора.

Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Агентством) приравнивается к оригиналу договора.

Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ и настоящим договором (в том числе путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

* 1. **Совершение Заказчиком действий по исполнению договора** (в том числе, но не ограничиваясь: совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина и пароля, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) **подтверждает факт заключения договора и соблюдения письменной формы договора и приложений к нему,** получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению при заключении договора в электронной форме.
	2. Все изменения в бронирование вносятся на основании письменного обращения Заказчика, направленного по адресу электронной почты Агентства с последующим составлением Агентством новой Заявки. В этом случае Заказчик обязан оплатить Агентству фактические понесенные последней расходы, связанные с исполнением обязательств по ранее согласованной заявке и внесением изменений.
1. **Стоимость услуг и порядок взаиморасчетов**
	1. Общая цена туристского продукта в рублях указывается в заявке на бронирование. После утверждения заявки Сторонами Заказчик обязан оплатить туристский продукт в размере и сроки, определенные Договором и заявкой.
	2. Цены, указанные в прайс-листах, на официальном сайте Агентства ([www.robinzonada.ru](http://www.robinzonada.ru) ), являются справочными и могут быть изменены в одностороннем порядке Агентством. Цена, указанная в заявке, является окончательной и может быть изменена только в случае изменений условий предоставления услуг, указанных в заявке на бронирование, либо в случаях, предусмотренных настоящим Договором. Оплата туристского продукта (туристских услуг) производится в рублях в строгом соответствии с действующим законодательством РФ.
	3. В цену Договора входит стоимость туристского продукта, сформированного Туроператором, забронированного Агентством на основании заявки Заказчика, в том числе стоимость дополнительных платных услуг Агентства (сервисного сбора) по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристских услугах, входящих в состав туристского продукта.
	4. Заказчик проинформирован, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ, условия Договора, в том числе условия о цене Договора, определяются по соглашению сторон. Цена настоящего Договора определена Сторонами Договора и согласована с Заказчиком при заключении Договора. Заключением настоящего Договора Заказчик подтверждает, что ознакомлен с ценой Договора и согласен с ней, Договор заключен на согласованных с Заказчиком условиях.
	5. Расчеты между Агентством и Заказчиком производятся с использованием платежных карт Заказчика, путем внесения оплаты стоимости туристского продукта Заказчиком по реквизитам Агентства через кассу банка и/или иными не запрещенными действующим законодательством РФ способами и средствами, предложенными Агентством.
	6. Для Заказчиков – физических лиц оплата заказанных и подтвержденных туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, осуществляется путём внесения денежных средств в кассу Агентства или путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Агентства, указанный в Разделе 10 настоящего Договора.

Оплата по Договору осуществляется Заказчиком в размере и сроки, указанные в заявке.

* 1. Для Заказчиков – юридических лиц оплата заказанных и подтвержденных туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, осуществляется путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Агентства. Оплата осуществляется исключительно на основании счёта, выставленного Агентством, в течение 3-х банковских дней с момента направления Агентством счёта в адрес Заказчика, но не позднее даты, указанной в заявке. Дата, указанная заявке, является приоритетной.
	2. Если сторонами дополнительно не согласовано иное, способ оплаты – 100% предоплата: при оплате платежной картой через сайт Агентства после нажатия кнопки «Оплатить»/«К оплате» Заказчик заполняет предложенную форму путем введения данных платежной карты, после чего со счета Заказчика списываются денежные средства в размере стоимости тура. Введенные данные платежной карты передаются Агентством в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.
	3. По соглашению Сторон при заключении Договора Заказчик вправе внести предоплату (авансовый платеж) в размере 50% (Пятидесяти процентов) от стоимости туристского продукта в порядке, предусмотренном п. 3.8. Договора, при этом оплата сервисного сбора осуществляется Заказчиком в размере 100% (Ста процентов) от суммы сервисного сбора, указанной в заявке на бронирование.

Полная оплата стоимости туристского продукта должна быть произведена Заказчиком не позднее, чем за 14 (Четырнадцать) календарных дней до начала предоставления туристских услуг, входящих в состав туристского продукта. При отсутствии полной оплаты туристского продукта после этой даты Агентство вправе отказаться от своих обязательств по данному Договору и аннулировать заявку на бронирование туристского продукта в порядке, установленном в разделе 6 настоящего Договора.

* 1. Положения п. 3.9. Договора в части возможности внесения предоплаты (авансового платежа) не распространяются на акционные предложения по покупке туристского продукта. В случае приобретения туристского продукта в рамках какой-либо акции оплата за него производится путем 100% предоплаты в течение 3-х (трех) календарных дней с момента бронирования тура.
	2. При оплате Заказчиком стоимости туристского продукта (туристских услуг) и оплате сервисного сбора путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Агентства, Заказчик самостоятельно несёт расходы по оплате банковских услуг. Стоимость банковских услуг, оплаченных Заказчиком банку за перечисление денежных средств на расчётный счёт Агентства, не входит в цену настоящего Договора и оплачивается Заказчиком самостоятельно.
	3. Оплата туристского продукта и сервисного сбора, лицами, не являющимися стороной настоящего Договора, допускается при соблюдении следующего условия: при оплате стоимости туристского продукта и сервисного сбора, лицами, не являющимися стороной настоящего Договора, указанные лица в назначении платежа должны указать данные туриста, за которого производится оплата, а также уведомить об этом Агентство путем направления соответствующего уведомления/письма по электронной почте или адресу, указанным в разделе 10 Договора.
	4. Сроком исполнения финансовых обязательств Заказчика в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Агентства, а при наличных расчетах – дата внесения денежных средств в кассу Агентства.

Действия банков или иных организаций, помешавшие Заказчику исполнить обязательства по оплате туристского продукта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций или невыполнение банками поручений Заказчика по платежам, относится на счет Заказчика.

Несвоевременная, неполная или неправильная оплата Заказчиком стоимости туристского продукта снимает с Агентства всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по настоящему Договору и является основанием для расторжения настоящего Договора в одностороннем порядке.

* 1. Заказчик проинформирован, что передача Агентством денежных средств, полученных от Заказчика, может осуществляться Агентством путём перечисления денежных средств непосредственно на расчётный счёт Туроператора либо через иные организации (в том числе через платежных агентов (платежные сервисы), посреднические компании, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.).
	2. В случае невыполнения Заказчиком условий оплаты, указанных в настоящем разделе Договора, заявка Заказчика аннулируется в порядке, указанном в разделе 6 настоящего Договора, а сам Договор подлежит расторжению в связи с нарушением Заказчиком существенных условий договора.
	3. В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в заявке требованиям Заказчика, Агентство вправе предложить Заказчику альтернативный тур или отказаться от исполнения Договора. В случае отсутствия тура, соответствующего указанным в заявке требованиям Заказчика, и отказа Агентства от исполнения Договора, денежные средства, внесенные Заказчиком в счет оплаты данного тура, подлежат возврату Заказчику в полном объеме тем же способом, которым они были уплачены.

В случае отсутствия у Агентства подходящего тура, отмены тура, внесения Заказчиком денежных средств в размере, превышающем стоимость тура и иных случаях образования на стороне Агентства переплаты со стороны Заказчика, такие денежные средства могут быть зачтены в счет оплаты Заказчиком дополнительных услуг или иного тура только при условии направления им соответствующего уведомления в адрес Агентства.

* 1. Оплатой по Договору и/или введением данных платежной карты Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в тур.
	2. В случае если до полной оплаты Заказчиком Туристского продукта произойдет увеличение его стоимости вследствие непредвиденного изменения стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик оплачивает указанную Агентством разницу между текущей и ранее определенной в заявке на бронирование стоимостью Туристского продукта. При наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком цены Туристского продукта и несогласия Заказчика на доплату указанной разницы в стоимости Агентство вправе потребовать расторжения Договора в одностороннем порядке.
1. **Права и обязанности сторон**
	1. **Агентство обязано:**
		1. принять от Заказчика заявку на бронирование туристского продукта (туристских услуг) в порядке, установленном Договором.
		2. оказать услуги по бронированию и переводу денежных средств, уплаченных Заказчиком за тур, в пользу Туроператора, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором, проинформировать Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта.
		3. Проинформировать Заказчика о результатах бронирования отдельных туристских услуг и туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, в течение 1-го рабочего дня с момента получения Агентством заявки на бронирование от Заказчика. В случае невозможности предоставления туристских услуг, указанных в заявке на бронирование, предложить альтернативные варианты туристского продукта (туристских услуг).
		4. На основании данных, размещённых на официальном сайте Туроператора, предоставить Заказчику информацию о потребительских свойствах туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, указанных Заказчиком в заявке на бронирование туристского продукта (туристских услуг). Информацию о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.
		5. Предоставить Заказчику информацию о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт:

- полное и сокращенное наименования Туроператора;

- юридический адрес (место нахождения) и почтовый адрес Туроператора;

- реестровый номер Туроператора;

- размер финансового обеспечения ответственности Туроператора;

- номер, дату и срок действия договора или договоров страхования ответственности Туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий;

- наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора, не достиг максимального размера.

* + 1. Предоставить Заказчику информацию о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта.
		2. Предоставить Заказчику информацию о правилах въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания.
		3. Предоставить Заказчику информацию об основных документах, необходимых для въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания. В том числе о наличии у лиц, сопровождающих несовершеннолетних туристов, не являющихся родителями или иными законными представителями несовершеннолетних туристов, доверенности, выданной родителями или иными законными представителями (усыновителями, опекунами, попечителями и т.п.), предусматривающей право предоставлять интересы несовершеннолетних туристов в период предоставления туристских услуг, входящих в состав забронированного туристского продукта. Доверенность может быть оформлена на руководителя группы несовершеннолетних туристов, назначенного из числа совершеннолетних лиц, сопровождающих группу несовершеннолетних туристов.
		4. Предоставить Заказчику информацию о том, что в период представления туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, т.е. с момента отъезда транспорта организованной группы несовершеннолетних туристов с места первоначального сбора группы, или размещения несовершеннолетнего туриста в объекте размещения туристов (в случае, если родители, либо законный представитель осуществляет доставку несовершеннолетнего туриста до объект размещения самостоятельно) и до момента встречи несовершеннолетнего туриста по окончанию представления туристских услуг родителями или его законными представителями, ответственность за несовершеннолетних туристов несёт руководитель группы, указанный в доверенности.
		5. Предоставить Заказчику информацию об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в месте временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.
		6. Согласовать с объектом размещения, принимающим организованные группы несовершеннолетних туристов, требования к подбору профессиональных педагогов и квалифицированных инструкторов и сотрудников, обеспечивающих предоставление услуг, в том числе спортивных, образовательных и развлекательных мероприятий, входящих в состав и программу туристского продукта, в период нахождения несовершеннолетних туристов на территории объекта размещения и в период проведения организованных выездов для посещения культурных и иных объектов, предусмотренных экскурсионными программами, входящими в состав туристского продукта.
		7. Предоставить Заказчику информацию об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
		8. Предоставить Заказчику информацию о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
		9. Предоставить Заказчику информацию об опасностях, с которыми туристы могут встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если программа туристского продукта предполагает совершить путешествие в место временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний.
		10. Предоставить Заказчику информацию о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья туриста в случае, если он предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).
		11. Передать Туроператору полученные от Заказчика денежные средства в порядке и сроки, установленные договором с Туроператором (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Агентством и Туроператором).
		12. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия, или направить вышеуказанные документы Заказчику по электронной почте, указанной Заказчиком в заявке на бронирование. Предоставление Заказчику указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия Заказчика.
		13. По требованию Заказчика, предоставить ему информацию о существенных условиях договора, заключенного между Агентством и Туроператором. Информация предоставляется Заказчику в письменной форме, в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами, в том числе путём направления в адрес Заказчика по электронной почте сообщений и ссылок на официальные сайты Туроператоров (конкретные способы предоставления информации определяются Агентством самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ).
		14. Своевременно информировать Заказчика об изменении условий предоставления туристских услуг.
		15. Предоставить Заказчику информацию о порядке и условиях аннуляции туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, забронированного Агентством на основании заявки Заказчика, в интересах лиц, указанных в заявке на бронирование.
		16. Предоставить Заказчику информацию о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.
		17. Использовать предоставленные Заказчиком персональные данные лиц, указанных в заявке на бронирование, исключительно в целях выполнения обязательств по настоящему Договору.
	1. **Агентство вправе:**
		1. Аннулировать бронирование туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктах 3.8., 3.9. Договора, несвоевременного предоставления Заказчиком документов, необходимых для бронирования туристских услуг, входящих в туристский продукт, указанных в заявке на бронирование.

Аннуляция забронированных туристских услуг и расторжение настоящего Договора осуществляется Туроператором с учётом положений раздела 6 настоящего Договора и ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

В этих случаях Агентство не несёт ответственности перед Заказчиком за ущерб, причиненный Заказчику и туристам, указанным в заявке на бронирование.

 О принятом решении Агентство уведомляет Заказчика в разумные сроки.

* + 1. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Агентством является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим договором.
		2. Оказывать Заказчику платные услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристских услугах, входящих в состав туристского продукта. Указанные услуги являются сервисным сбором и оплачиваются Заказчиком. При аннуляции забронированного туристского продукта (туристских услуг), по причинам, не зависящим от Агентства, сумма сервисного сбора возврату не подлежит.
	1. **Заказчик обязан:**
		1. Оплатить туристский продукт в соответствии с Договором.
		2. Предоставить Агентству заявку на бронирование туристского продукта, а также сведения о лицах, в интересах которых приобретается туристский продукт, в объёме необходимом для бронирования туристских услуг, реализации туристского продукта и оформления туристских документов. Указанные документы предоставляются не позднее 3 (трех) дней с момента оплаты тура.
		3. При заключении договора, на основании данных размещённых на официальном сайте Туроператора и данных предоставленных Агентством, ознакомиться:

- с потребительскими свойствами туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором;

- с информацией о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- с информацией о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт, указанный в заявке Заказчика.

При этом совершение Заказчиком любых действий по исполнению договора (предоставление Агентству документов, предусмотренных условиями настоящего Договора, в том числе путём отправки скан копий документов по электронной почте, полной или частичной оплате туристского продукта, и т.п.) приравнивается к подписанию Заказчиком настоящего Договора. При этом договор считается заключённым Сторонами в письменной форме.

* + 1. При заключении договора предоставить Агентству свои контактные данные, а также контактные данные туристов, в интересах которых бронируются туристские услуги, в том числе: телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес.
		2. При заключении договора, в письменном виде (в том числе по электронной почте), предоставить Агентству достоверные сведения об обстоятельствах, препятствующих оказанию туристских услуг туристам, указанным в заявке на бронирование, направленной в адрес Агентства, в том числе сведения:

- о различного рода заболеваниях туристов, в интересах которых бронируются туристские услуги, и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т. п.);

- об имевших место в прошлом конфликтных ситуаций с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- иностранное гражданство туристов, в интересах которых бронируются туристские услуги, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если турист не является гражданином РФ;

- о наличии иных обстоятельств, объективно препятствующих оказанию туристских услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора.

Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора или стать препятствием к исполнению договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемым туристским продуктам в заявке на бронирование. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

* + 1. Если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц, Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Заказчик обязывается перед Агентом отвечать за исполнение туристами своих обязательств.
		2. В установленный Агентством и (или) Туроператором срок предоставить Агентству комплект необходимых для исполнения договора документов, сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Туроператором и (или) указанные в заявке на бронирование или в настоящем договоре и (или) в информационных материалах, и (или) затребованные в устной форме. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме и (или) в письменной форме, в том числе путем включения перечня таких документов и сроков их предоставления в заявке на бронирование, а также путём размещения информации на официальном сайте Агентства ([www.robinzonada.ru](http://www.robinzonada.ru)).
		3. Своевременно и в полном объеме довести до туристов, указанных в заявке на бронирования:

- все существенные условия настоящего Договора;

- информацию о потребительских свойствах туристского продукта (туристских услуг), в том числе мерах безопасности, особенностях пребывания и санитарно-эпидемиологических правилах в местах предоставления туристских услуг, в соответствии с информацией, представленной Агентством на момент оформления заявки на бронирование.

* + 1. До начала тура получить передаваемые Агентством или Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться в том числе, но, не ограничиваясь перечисленным: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер/путёвка)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Агентства. Агентство сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов в офисе Агентства, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора и Агентство без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

**Своевременно (в том числе за 24 часа до даты начала тура) уточнить у Агентства время и место начала оказания услуг, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов/рейсов поездов, место и время сбора группы, прочие данные и информацию.**

Актуальная информация о месте и времени сбора организованных групп несовершеннолетних туристов при отъезде, а также информация о месте и времени прибытия несовершеннолетних туристов, по окончании предоставления туристских услуг, размещается Агентством на сайте [www.robinzonada.ru](http://www.robinzonada.ru) либо предоставляется по телефону +**7 495 191 06 18.**

* + 1. Обеспечить своевременное прибытие туристов, указанных в заявке на бронирование, к месту начала оказания туристских услуг (месту сбора группы). Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика и туристов от исполнения настоящего Договора по инициативе Заказчика. Изменение сроков и маршрута поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентством.

По согласованию с Агентством, в случае опоздания несовершеннолетних туристов к месту сбора организованных групп при отправлении к месту предоставления туристских услуг, указанных в заявке, Заказчик обязуется за свой счёт доставить несовершеннолетнего туриста к месту оказания туристских услуг. При этом расходы Заказчика, связанные с доставкой несовершеннолетнего туриста к месту оказания туристских услуг, Агентством не возмещаются.

Объекты размещения, на основании решений государственных органов, уполномоченных органов субъектов федерации и муниципальных органов, имеют право отказать в приеме несовершеннолетних туристов, прибывших в объект размещения, после прибытия организованной группы несовершеннолетних туристов.

* + 1. Обеспечить несовершеннолетних Туристов документами, личными вещами и всем необходимым для получения туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, снаряжением в соответствии с требованиями, указанными в туристских документах и данными, размещёнными на официальных сайтах Агентства и Туроператоров.
		2. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Выполнять требования положений, инструктажей и правил поведения в странах пребывания, на транспорте, в гостиницах, общественных местах. В случае нарушения правил поведения или иных обязательных требований, установленных непосредственными исполнителями услуг – администрацией отелей, круизными компаниями, перевозчиками и т.п.), уполномоченные представители исполнителей услуг, вправе снять туриста с маршрута или отказать в предоставлении услуг, в этом случае услуги считаются не оказанными по вине Заказчика (туристов).
		3. Соблюдать во время тура правила личной безопасности.
		4. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в стоимость туристского продукта, приобретённые Заказчиком (туристом) самостоятельно без участия Туроператора и/или Агентства.
		5. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц. Ущерб, нанесенный туристами гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или иному предприятию, которое его обслуживает, должен быть возмещен виновным лицом, либо его законным представителем, на месте.
		6. Обеспечить встречу несовершеннолетних туристов законными представителями туристов по окончании предоставления туристских услуг в месте прибытия группы.
		7. Незамедлительно письменно информировать Агентство, Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны непосредственных исполнителей услуг.
		8. Незамедлительно сообщить Агентству по телефону, с дальнейшим предоставлением письменного подтверждения, в том числе по электронной почте, об аннуляции заказанного туристского продукта (туристских услуг). Заявление об аннуляции туристского продукта (туристских услуг) считается принятой с момента получения Агентством заявления, оформленного в письменном виде.

В случае отказа от получения туристских услуг, указанных в заявке на бронирование, в том числе при досрочном выезде из отеля (санатория, пансионата и т.п.), известить Агентство по электронной почте или по телефону, с последующим предоставлением письменного уведомления о факте и причинах отказа, получить у непосредственного Исполнителя услуг документы, подтверждающие факт досрочного выезда из объекта размещения, содержащие сведения о причинах досрочного выезда и т.п.

* + 1. Возместить Агентству расходы, связанные с аннуляцией, заказанных и забронированных туристских услуг, в соответствии с разделом 6 настоящего Договора.
		2. Получить согласие от всех туристов, указанных в заявке на бронирование, на обработку и передачу персональных данных и персональных данных лиц, указанных в заявке на бронирование, Агентством, Туроператором и непосредственными исполнителями услуг для исполнения обязательств по настоящему Договору (в том числе для оформления проездных документов, бронирования услуг объектов размещения, экскурсионных бюро и т.п.).
	1. **Заказчик вправе:**
		1. При заключении настоящего Договора, получить от Агентства информацию о потребительских свойствах туристского продукта, сформированного Туроператором, сведения о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт и иную информацию, предоставление которой предусмотрено условиями настоящего Договора.
		2. На получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

* + 1. Своевременно получить документы, подтверждающие право туристов, указанных в заявке на бронирование, на получение туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором и забронированного Агентством на основании заявки Заказчика.
		2. Получить доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер.
		3. На обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.
		4. Аннулировать забронированные туристские услуги, входящие в состав туристского продукта, в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором и действующим законодательством РФ.

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

1. **Ответственность сторон**
	1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

В соответствии с действующим законодательством РФ и условиями договора, Туроператор и Агентство самостоятельно отвечают за исполнение своих обязательств перед Заказчиком.

* 1. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками и страхованием, относится соответственно на транспортных перевозчиков и страховые организации, в связи с чем заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе задержкой отправления и опозданием по прибытию, кражей багажа и т.д.) и ненадлежащим исполнением договорных условий страхования, предъявляются непосредственно перевозчикам и страховщикам.

* 1. Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в месте временного пребывания) туристских услуг, не включенных в состав туристского продукта и не указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, Туроператор и Агентство не несут ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) туристских услуг, приобретённых Заказником (туристом) самостоятельно, без согласования с Туроператором и Агентством.
	2. Агентство отвечает перед Заказчиком за исполнение обязанности по предоставлению Заказчику необходимой и достоверной информации (на основании информации, представленной Туроператором), а также иных обязанностей Агента, предусмотренных настоящим Договором.
	3. Агентство не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего Договора.
	4. Агентство не несёт ответственности перед Заказчиком и туристами:

- за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности, в том числе – в связи с фактическим прекращением Туроператором деятельности (в том числе – без проведения процедуры банкротства или ликвидации либо с проведением таких процедур). В таких случаях ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему Договору;

- за замену Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги. Оказание туристских услуг на согласованных сторонами условиях (по согласованной с Заказчиком цене и в согласованном с Заказчиком объеме) входит в сферу ответственности Туроператора;

- за действия иммиграционных и таможенных служб Российской Федерации или иностранных государств, либо иных официальных органов Российской Федерации или иностранных государств, препятствующих предоставлению туристских услуг, входящих в туристский продукт, в том числе за отказ туристам в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Заказчику органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с исполнением Агентством своих обязательств по настоящему Договору;

- за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие: вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения настоящего Договора;

- за ошибки при оформлении туристских документов, которые связаны с неточной информацией, содержащейся в заявке на бронирование и документах, предоставленных Заказчиком Агентству в рамках настоящего Договора;

- за утрату Заказчиком или туристами проездных, страховых и иных документов, переданных Агентством (Туроператором) Заказчику в соответствии с настоящим Договором;

- за опоздание или неявку Заказчика, или туристов на посадку на транспортные средства: на самолет, поезд, автотранспорт, задержание или снятие туристов с перечисленных транспортных средств таможенными, пограничными или иными службами, а также администрацией транспортного средства;

- за действия транспортных компаний (перевозчиков): задержку, перенос отправления транспортного средства, отказ от посадки туристов на транспортное средство, другие обстоятельства, находящиеся вне компетенции Агентства, и связанные с действиями (бездействием) транспортных компаний последствия, повлекшие за собой изменение объема и сроков услуг по договору. В этих случаях ответственность в соответствии с законодательством несет перевозчик;

- за сохранность личных вещей туристов в случае их невнимательного отношения к вещам, а также за сохранность и доставку багажа туристов;

- за последствия, связанные с отказом непосредственных исполнителей услуг (объектов размещения, транспортных компаний и т.п.), предоставить туристские услуги, входящие в состав туристского продукта, в связи с нахождением Заказчика и/или туристов в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- за последствия, связанные с отказом непосредственных исполнителей услуг (объектов размещения, транспортных компаний и т.п.), предоставить туристские услуги, входящие в состав туристского продукта, в связи с наличием у туристов заболеваний, препятствующих оказанию услуг, или создающих угрозу для окружающих (Заказчик обязан письменно уведомить Агентство о наличии таких заболеваний при заключении договора);

- за нарушения Заказчиком и туристами правил, установленных администрацией объектов размещения, транспортных компаний, законов Российской Федерации и за возникшие при этом последствия (арест, снятие с рейса, выселение из объекта размещения (гостиницы, санатория) и т.д.);

- за опоздание на трансфер, экскурсионные программы, к началу иных туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, по вине Заказчика или туристов, а также третьих лиц;

- за самовольное изменение туристами, оплаченного маршрута (в том числе, места проживания, экскурсий, перевозки, условий питания и т.д.) или несоблюдение правил группового прохождения маршрута, при этом компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретённые услуги оплачиваются Заказчиком или туристами самостоятельно;

- за несоответствие туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика и/или туристов;

- за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, изготовленных без участия Агентства, которые используются в работе Агентством как вспомогательные материалы. Описания отелей, транспортных средств в каталогах могут частично не соответствовать состоянию отелей, транспортных средств на день заказа туристского продукта и не являются частью Договора;

- за качество туристских услуг, не входящих в состав туристского продукта, самостоятельно приобретенных Заказчиком или туристами

* 1. Агентство не несет ответственности в случае наступления неблагоприятных для Заказчика обстоятельств связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг, у Заказчика будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилету в место временного пребывания или по прилету в Россию или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании), при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.
	2. Заказчик несет ответственность перед Агентством за наличие у Заказчика полномочий действовать в интересах туристов, указанных в заявке на бронирование, при заключении настоящего Договора.
	3. Заказчик несет ответственность перед Агентством за предоставление достоверной информации о лицах, указанных в заявке на бронирование.
	4. Заказчик несёт ответственность перед Агентством за наличие у туристов, указанных в заявке на бронирование, документов, необходимых для совершения поездки. При заключении настоящего Договора Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для получения туристских услуг, входящих в состав туристского продукта. Заказчик обязан обеспечить наличие у туристов, в том числе несовершеннолетних, документов, позволяющих получить туристские услуги, входящие в состав туристского продукта. Указанные документы оформляются Заказчиком самостоятельно.
	5. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Агентству и (или) Туроператору и (или) третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.
	6. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия настоящего Договора и обязуется обеспечить такую связь. Агентство не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Агентства, Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.
	7. Заказчик несёт ответственность перед Агентством за несвоевременное предоставление информации об аннуляции туристского продукта, в том числе информации о досрочном выезде из объекта размещения, в размере ущерба, понесённого Агентством в связи с несвоевременным получением или неполучением информации о досрочном отказе от предоставляемых услуг.
	8. В случае если Заказчик или туристы по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором или Агентством услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения Договора, врученного Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
	9. Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Агентство не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет. Агентство не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный Туроператором. Претензии к порядку возврата денежных средств Туроператора могут быть направлены Заказчиком непосредственно Туроператору. Агентство не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств Туроператора. Агентство может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях Туроператора, однако не несет ответственности за такие решения и действия.

В случае предоставления Заказчиком туристам, указанным в настоящем Договоре, гарантий, противоречащим условиям и гарантиям настоящего Договора, Заказчик принимает на себя ответственность за предоставленные дополнительные гарантии.

1. **Срок действия, условия изменения и расторжение договора**
	1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта и действует до момента окончания путешествия (поездки, тура).
	2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом.
	3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в настоящем Договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения туристами, указанными в «Бланке заказа», поездки по независящим от туристов обстоятельствам (болезнь туристов, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы, если договором или действующим законодательством не предусмотрены иные последствия.

* 1. Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время до начала предоставления туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, уведомив Агентство о своем решении в письменной форме, в том числе путём направления в адрес Агентства уведомления по электронной почте. Датой расторжения договора считается дата получения Агентством соответствующего письменного заявления Заказчика, указанная Агентством в уведомлении, направленном в адрес Заказчика, в том числе по электронной почте.

При этом обязательства Заказчика по отправке уведомления по электронной почте считаются выполненными надлежащим образом только в том случае, когда Заказчик отправил уведомление с адреса электронной почты указанного в заявке на бронирование, на адрес электронной почты Агентства, указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

Агентство вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

* + 1. В случае расторжения настоящего Договора по инициативе Заказчика, независимо от причин расторжения договора, Заказчик обязан возместить Агентству расходы, связанные с исполнением настоящего Договора. На момент подписания настоящего Договора Заказчик ознакомлен с условиями аннуляции туристских услуг, входящих в состав туристского продукта.
		2. Заказчик ознакомлен, что Туроператор не осуществляет возврат денежных средств за забронированные и оплаченные туристские услуги, входящие в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, неаннулированные до начала предоставления услуг, и неиспользованные по инициативе Заказчика или туристов, без своевременного уведомления Туроператора и Агентства об аннуляции забронированных туристских услуг. При этом суммы, удержанные Туроператором, являются фактическими расходами Агентства и не подлежат возврату Заказчику.
		3. Заказчик при заключении настоящего Договора проинформирован об обязанности возмещения фактически понесенных расходов Агентства, а также об удержании сервисного сбора в размере 3 800 (Три тысячи восемьсот) рублей 00 коп. в случае отказа от исполнения Договора.
		4. Агентство не осуществляет возврат денежных средств, оплаченных Заказчиком в качестве сервисного сбора, за услуги Агентства по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Вышеперечисленные услуги считаются оказанными с момента бронирования Агентством туристского продукта у Туроператора и подлежат оплате Заказчиком в порядке ст. 779 ГК РФ с момента оказания таких услуг.
		5. Агентство не осуществляет возврат денежных средств Заказчику за расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в Приложении № 1 к настоящему Договору, если такие расходы не согласовывались с Агентством.
	1. Каждая из Сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика 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 Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.
	2. Порядок расторжения настоящего Договора, определенный в п.6.1. – п. 6.4. Договора, указан без учета возврата денежных средств за авиа-/железнодорожные билеты. Возврат денежных средств за авиа-/железнодорожные билеты осуществляется в соответствии с правилами аннуляции билетов, утверждёнными перевозчиками.
	3. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредставление требуемых документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
	4. Неявка туристов к месту начала оказания туристских услуг считается односторонним отказом от туристских услуг, входящим в туристский продукт. При этом настоящий Договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика. При расторжении Договора по вышеуказанному основанию, возврат денежных средств Заказчику осуществляется Агентством в соответствии с условиями настоящего Договора, за вычетом фактически понесённых расходов и суммы сервисного сбора.
	5. Изменения и дополнения к Договору могут осуществляться путем подписания Сторонами дополнительных соглашений или Заявок. Изменения к Договору также могут осуществляться путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Заказчика с предложенными Агентством изменениями, полученное с использованием электронной формы связи, приравнивается к оформлению сторонами новой заявки или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора означает согласие Заказчика с условиями Договора и с предложенными Компанией изменениями. Компания вправе потребовать совершить изменение Договора на бумажном носителе.
	6. Агентство вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор:
* при неисполнении Заказчиком обязательств по оплате стоимости туристского продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором;
* при непредставлении или несвоевременном предоставлении Заказчиком документов или сведений, указанных в п. 4.3.2. Договора, необходимых для исполнения Агентством обязательств по настоящему Договору;

- если решением властей или других уполномоченных лиц, Заказчику или туристам было отказано в возможности перелета и/или проживания в забронированном номере гостиницы по вине туристов (нарушение правопорядка в состояние алкогольного или наркотического опьянения, нарушение правопорядка и правил, установленных администрацией перевозчиков и объектов размещения и т.п.).

При расторжении Договора по вышеуказанным основаниям, Агентство вправе взыскать с Заказчика расходы, понесённые Агентством при исполнении настоящего Договора.

* 1. При оказании туристских услуг организованным группам несовершеннолетних, Агентство, Туроператор и администрация объекта размещения, имеют право прекратить предоставление несовершеннолетним туристам предоставление забронированных туристских услуг и потребовать от Заказчика обеспечить выезд из объекта размещения несовершеннолетнего туриста, в следующих случаях:

- в случае нарушения несовершеннолетним туристом правил пребывания правил, установленных администрацией объекта размещения (грубое нарушение мер собственной безопасности, самостоятельное купание без руководителя или инструктора, нарушение других правил внутреннего распорядка, правил пожарной безопасности, действующего законодательства); нанесения морального ущерба или физического вреда другим участникам; вымогательства, угроз, краж; употребления спиртных напитков, наркотических или сильнодействующих токсических веществ, курения; нанесения значительного материального ущерба территории, на которой проходит тур, или другим объектам. Указанные обстоятельства удостоверяются актом, подписанным руководителем группы и инструктором;

- в случае обнаружения у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых Заказчиком и/или недопустимых для пребывания в организации отдыха и оздоровления детей.

* 1. В случае досрочного прекращения предоставления туристских услуг по основаниям указанным в п. 6.11. настоящего Договора, Агентство немедленно связывается с Заказчиком и согласовывает процедуру возвращения несовершеннолетнего туриста. Заказчик обязуется возместить Агентству все расходы, связанные с досрочным возвращением несовершеннолетнего туриста в Москву и встретить его в день прибытия туриста в Москву (или самостоятельно и за свой счет организовать переезд туриста из основного пункта пребывания).
	2. В случае досрочного прекращения предоставления туристских услуг по основаниям, указанным в п. 6.11. настоящего Договора, возврата стоимости неиспользованной части туристских услуг Туроператором и Агентством не производится. Договор считается расторгнутым по вине Заказчика.
	3. В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Агентства или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Агентство или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей Агентства или Туроператора по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Агентством или Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.
1. **Претензии и порядок разрешения споров**
	1. При наличии каких-либо замечаний к качеству туристского продукта, Заказчик или туристы обязаны незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах. Обо всех претензиях, касающихся туристского сервиса, необходимо на местах составлять соответствующий протокол в трёх экземплярах, под которым ставит свою подпись Заказчик или туристы и представитель принимающей стороны. Один экземпляр протокола получает Заказчик или туристы, один экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны, один экземпляр протокола направляется в адрес Туроператора.
	2. При подаче претензии Заказчик обязан представить документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристами в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором или третьими лицами туристских услуг, входящих в туристский продукт. В число таких документов могут входить счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д., выданные компетентными органами, экспертными организациями, непосредственными исполнителями услуг (перевозчиками, администрацией отелей, круизных компаний и т. п.).
	3. Досудебный претензионный порядок является обязательным. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 (Двадцати) дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 (Десяти) дней со дня получения оригинала претензии по почте.
	4. Претензия о не предоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Заказчик или туристы, воспользовался альтернативными услугами, предложенными взамен тех, которые по тем или иным причинам не могли быть предоставлены. Принятие Заказчиком или туристами альтернативных услуг является согласием Заказчика (туристов) с внесением изменений в состав туристского продукта.
	5. В случае если стороны, подписавшие данный Договор, не смогли урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде с применением норм материального и процессуального права РФ.
2. **Обстоятельства непреодолимой силы**
	1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны/Сторона не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

К таким событиям чрезвычайного характера относятся, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение, шторм и другие стихийные бедствия или явления природного характера, эпидемия, взрывы, террористические акты, объявленная или фактическая война или военные действия любого характера и их последствия, забастовка в отрасли или регионе, бунты, эмбарго, блокады, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, действия иммиграционных властей/служб, действия авиакомпаний-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов; отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, изменения иммиграционной политики, принятие органами государственной власти или управления любого уровня актов (законов, указов, постановлений, распоряжений, решений и т.п.), повлекшие за собой невозможность надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

* 1. О наступлении/прекращении указанных в п. 8.1 настоящего Договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентными органами.
	2. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 (Четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору.

В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной.

* 1. Документом, свидетельствующим наличие обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) является «Сертификат о форс-мажоре», выдаваемый ТПП России в порядке, установленном действующим законодательством РФ.
1. **Прочие условия**
	1. Акцепт Заказчиком настоящего Договора означает, что Заказчик от своего имени дает Агентству согласие, а также подтверждает наличие соответствующих полномочий от имени всех туристов, указанных в заявке на бронирование, на выдачу Агентству согласия на то, что его персональные данные, а также персональные данные туристов, указанных в заявке на бронирование (фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; сведения, запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта, включая специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные (перечни согласно ст.ст. 10, 11 Закона «О персональных данных») в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с которым Агентство, имеет право в интересах Заказчика/Туристов, указанных в заявке на бронирование обрабатывать их персональных данных методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизировать, хранить, распространять и передавать с использованием сети общего доступа Интернет третьим лицам (авиаперевозчикам, страховым компаниям, иностранным туроператорам, отелям, транспортным компаниям и т.п.), в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих надлежащей адекватной защиты прав субъектов персональных данных, а также гарантирует согласие лиц, указанных в заявке на бронирование, на обработку перечисленных персональных данных, сроком на три года, ознакомлен и ознакомил туристов с правом отозвать данное согласие на обработку персональных данных, письменно уведомив об этом Агентство.
	2. В случае оформления Договора на бумажном носителе Заказчик дает согласие на обработку своих персональных данных, а также подтверждает наличие соответствующих полномочий от всех туристов, указанных в заявке на бронирование, на выдачу согласия на обработку персональных данных, путем подписания заявки на бронирование, в случае оформления Договора через официальный сайт Агентства Заказчик дает согласие на обработку своих персональных данных, а также подтверждает наличие соответствующих полномочий от всех туристов, указанных в заявке на бронирование, на обработку персональных данных, путем проставления отметки о согласии на сайте.

Согласно п. 5 ст. 21 Закона настоящее согласие может быть отозвано Заказчиком только при условии письменного уведомления оператора (Агентства) не менее чем за 60 (Шестьдесят) дней до предполагаемой даты прекращения использования данных оператором.

В случае отзыва согласия Заказчиком Агентство обязано прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцать дней с даты поступления указанного отзыва. Заказчик согласен с тем, что дополнительное уведомление об уничтожении персональных данных ему направляться не будет.

Заказчик также подтверждает свое согласие на получение, в целях его своевременного информирования, новостей, информации об изменении времени вылетов авиарейсов, изменении времени отправления других транспортных средств, информацию об акциях и специальных предложениях от Агентства по электронной почте/sms-рассылке, Viber, WhatsApp, Telegram, любым иным мессенджерам, или средствам коммуникации. Данное согласие может быть отозвано Заказчиком при условии письменного уведомления Агентства, в случае отзыва Агентство прекращает рассылку в срок, не превышающий тридцати дней с даты поступления указанного отзыва.

Указанное в настоящем пункте согласие дается на срок действия Договора, а также в течение 1 (одного) года с даты его окончания.

* 1. В соответствии с нормами ст. 160 ГК РФ Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 ГК РФ признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора и/или указанных как надлежащие средства связи с Заказчиком в процессе взаимодействия сторон по договору (при получении ответа от Заказчика на вопрос Агентства с номера телефона/адреса электронной почты отличного от номера, указанного в реквизитах, данный номер телефона/адрес электронной почты признается сторонами надлежащим способом связи с Заказчиком наряду с указанным в реквизитах). Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.
	2. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Агентством доведена полная и исчерпывающая информация о туре, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852, и Правилами оказания экстренной помощи туриста, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.08.2020 № 1209. Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Агентства и Туроператора информацию туристам, указанным в заявке на бронирование.
	3. Заказчик подтверждает, что ему понятны все термины и условия настоящего Договора и у него нет сомнений в их толковании.
	4. Перед бронированием и оплатой по договору Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Агентством соответствии с п.п. 4.1., 4.3. настоящего договора, а также с иной информацией относительно свойств туристского продукта.
	5. Заказчик предоставляет Агентству для оперативной связи реквизиты, указанные в п.10 Договора, при этом Заказчик подтверждает и гарантирует, что Агентство в любое время, как до начала путешествия, так и в течение путешествия, сможет связаться с Заказчиком по указанным выше контактным данным. Ответственность в случае наступления негативных последствий из-за того, что указанные выше контактные данные окажутся не действительными и Агентство не сможет связаться с Заказчиком, Заказчик полностью берет на себя.

Приложения:

1. Форма заявки на бронирование.

2. Сведения о туроператорах.

3. Сведения о медицинском обслуживании несовершеннолетних туристов, в период предоставления туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, предполагающего предоставления туристских услуг организованным группам несовершеннолетних туристов.

4. Правила поведения для несовершеннолетних туристов, в интересах которых Заказчик приобретает туристский продукт в ООО «КП Робинзонада».

5. Форма информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

6. Форма согласия на обработку персональных данных.

1. **Реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Агентство:** | **Заказчик:** |
| **ООО «КП Робинзонада»**Адрес: 107031, Москва, Нижний Кисельный пер., д.5/23, стр.1, эт.3, пом. I, ком. 6ИНН 9702029328КПП 770201001р/с 40702810805000000829 в Филиал «Центральный» БАНКА ВТБ (ПАО) в г. Москвек/с 30101810145250000411БИК 044525411ОКПО 47157766ОКВЭД 79.12Сайт [www.robinzonada.ru](http://www.robinzonada.ru) | Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Паспорт гражданина РФ серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_ Выдан «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ своими действиями акцептую настоящую Оферту, одновременно с тем: • Подтверждаю, что согласен со всеми условиями настоящего договора, понимаю все приведенные в нем термины и определения; • Ознакомлен в полном объеме с информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной необходимой информацией о месте временного пребывания и условиях совершения путешествия и принимаю на себя связанные с этим обязательства; • Разрешаю использовать и передавать третьим лицам конфиденциальную и личную информация туристов, поименованных в заявке на бронирование для осуществления всех существенных условий по Оферте. • Подтверждаю, что уполномочен выступать от имени туристов, поименованных в заявке на бронирование. |

|  |  |
| --- | --- |
| **От Агентства:****Генеральный директор****ООО «КП Робинзонада»** | **От Заказчика:** |
| И.М. Пересецкая |  \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение № 1

к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта

|  |
| --- |
| **ФОРМА ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ (ПУТЕВКА)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  г. Москва |  |  |  |  | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 |
|   |   |  |   |   |   |   |   |
| **Фамилии, имена туристов** |   |  **Телефон:** |  |
|  |   |  **Количество:** |  |
|  |  |  |   |   |   |
|   |  **Страна, регион:** |  |
|   |  **Размещение:** |  |
|   |  **Название тура:** |  |
|  |  |  |  |  |  |
|   |  **Начало тура:** |  |
|   |  **Окончание тура:** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Туроператор:** |  |
|  **Условия размещения:** |  |
|  **Питание:** |  |
|  **Дополнительные оплаченные услуги:** |  |
| Дополнительные неоплаченные услуги: |  |
| **Скидки:** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  **Расчет стоимости:**  |  |
|  **ИТОГО** |  |  Без НДС |
| **Оплачено** |  |
| **Полная оплата не позднее** |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Документы необходимые для участия в программе |
|   |   |
|   |
|  **Со всеми условиями прохождения тура ознакомлен. Требований о получении дополнительной информации нет** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  **АГЕНТСТВО:** |  |  | **ЗАКАЗЧИК:** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| ООО «КП Робинзонада»Пересецкая И.М. |  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 2

к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта

**СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРАХ, СФОРМИРОВАВШИХ ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование Туроператора** | **Общество с ограниченной ответственностью «Клуб путешествий Робинзонада»** |
| **Сокращенное наименование Туроператора** | **ООО «КП Робинзонада»** |
| **Адрес (место нахождения) Туроператора** | **107031, г. Москва, Нижний Кисельный пер., д.5/23, стр.1** |
| **Почтовый адрес Туроператора** | **107031, г. Москва, Нижний Кисельный пер., д.5/23, стр.1** |
| **Реестровый номер** | **РТО 022656** |
| **Общий размер финансового обеспечения Туроператора** | **500000 (Пятьсот тысяч) рублей** |
| **Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **АО "Боровицкое страховое общество"** |
| **Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **101000, г. Москва, Покровский б-р, д.4/17, корп. 3** |
| **Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **101000, г. Москва, Покровский б-р, д.4/17, корп. 3** |
| **Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора**  | **№ 00010-420001-22 от 10/01/2022 с 10/03/2022 по 09/03/2023 года.** |
| **Размер финансового обеспечения** | **500000 (Пятьсот тысяч) рублей** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование Туроператора** | **Общество с ограниченной ответственностью " ДВК Плюс "** |
| **Сокращенное наименование Туроператора** | **ООО "ДВК Плюс"** |
| **Адрес (место нахождения) Туроператора** | **107031, г. Москва, Нижний Кисельный пер., д.5/23, стр.1** |
| **Почтовый адрес Туроператора** | **107031, г. Москва, Нижний Кисельный пер., д.5/23, стр.1** |
| **Реестровый номер** | **РТО 016647** |
| **Общий размер финансового обеспечения Туроператора** | **500000 (Пятьсот тысяч) рублей** |
| **Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **АО "Боровицкое страховое общество"** |
| **Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **101000, г. Москва, Покровский б-р, д.4/17, корп. 3** |
| **Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **101000, г. Москва, Покровский б-р, д.4/17, корп. 3** |
| **Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора**  | **№ 00009-420001-22 от 10/01/2022 с 21/03/2022 по 20/03/2023 года.** |
| **Размер финансового обеспечения** | **500000 (Пятьсот тысяч) рублей** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование Туроператора** | **Общество с ограниченной ответственностью "Время за рамками"** |
| **Сокращенное наименование Туроператора** | **ООО "Время за рамками"** |
| **Адрес (место нахождения) Туроператора** | **119331, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Ломоносовский, Пр-т Вернадского, д.29, эт/помещ. 12/I, ком/офис 4/125** |
| **Почтовый адрес Туроператора** | **119331, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Ломоносовский, Пр-т Вернадского, д.29, эт/помещ. 12/I, ком/офис 4/125** |
| **Реестровый номер** | **РТО 022659** |
| **Общий размер финансового обеспечения Туроператора** | **500000 (Пятьсот тысяч) рублей** |
| **Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **АО "Боровицкое страховое общество"** |
| **Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **101000, г. Москва, Покровский б-р, д.4/17, корп. 3** |
| **Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору** | **101000, г. Москва, Покровский б-р, д.4/17, корп. 3** |
| **Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора**  | **№ 00639-420001-21 от 23/12/2021 с 15/03/2022 по 14/03/2023 года.** |
| **Размер финансового обеспечения** | **500000 (Пятьсот тысяч) рублей** |

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

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

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

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

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

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

- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

- наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба. К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

- копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных законом документов.

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

**Правила выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора, либо договоров страхования и договора, либо договоров о предоставлении банковской гарантии.**

* + - 1. Настоящие Правила устанавливают порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику (далее - заявитель) страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта в случаях заключения туроператором более одного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее соответственно - договор страхования, банковская гарантия) либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров банковской гарантии.
			2. Выплата страхового возмещения по договору страхования либо уплата денежной суммы по банковской гарантии (далее - выплата) осуществляется организациями, предоставившими туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которым предъявлено письменное требование заявителя о выплате страхового возмещения по договору страхования либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии (далее - требование).
			3. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора и получившая требования, на основании содержащейся в требованиях информации в течение каждых 20 календарных дней со дня получения первого требования формирует реестр требований.
			4. При заключении туроператором более одного договора страхования либо более одного договора банковской гарантии или договора, либо договоров страхования и договора, либо договоров банковской гарантии заявитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование к любой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, по своему выбору.

Если требование к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, не удовлетворено или удовлетворено частично, заявитель вправе обратиться с требованием к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, в размере части требования, оставшейся неудовлетворенной, в пределах суммы финансового обеспечения.

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

* + - 1. Организация, предоставившая туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, которой предъявлено требование, сообщает заявителю о принятом решении в части удовлетворения требования, включенного в реестр требований, и о размере выплаты, а также производит выплату наличными денежными средствами или путем перечисления на счет в банке, указанный заявителем, в течение 10 календарных дней по истечении срока формирования реестра требований, указанного в пункте 3 настоящих Правил.
			2. При предоставлении туроператору финансового обеспечения ответственности туроператора несколькими организациями эти организации вправе заключить соглашение о взаимодействии.
			3. Соглашение о взаимодействии устанавливает права и обязанности каждого из участников, в том числе по взаимодействию при рассмотрении требований (включая обмен документами, прилагаемыми к требованиям, а также информацией, содержащейся в реестрах требований, формируемых в соответствии с пунктом 3 настоящих Правил) и распределении между ними обязанности выплаты в размере реального ущерба, причиненного заявителю, и очередность выплат.

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Агентства:****Генеральный директор****ООО «КП Робинзонада»** | **От Заказчика:** |
| И.М. Пересецкая |  \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение № 3

к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта

**Сведения о медицинском обслуживании несовершеннолетних туристов, в период предоставления туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, предполагающего предоставления туристских услуг организованным группам несовершеннолетних туристов**

1. Агентство обеспечивает постоянное медицинское обслуживание в рамках организованного тура. В случае необходимости, Турист будет доставлен в ближайшую к месту проведения программы медицинскую организацию для уточнения диагноза и/или оказания специализированной медицинской помощи.
2. Несовершеннолетний Турист допускается к участию в туре в случае наличия медицинской документации, необходимой для пребывания детей в организациях отдыха и оздоровления, установленной законодательством РФ (справка для отъезжающего в лагерь формы 0/79у и справка об отсутствии контактов с инфекционными больными). Срок действия справки формы 079/у – 3 мес., справка об отсутствии контактов с инфекционными больными оформляется не ранее, чем за 3 дня до отъезда.
3. Несовершеннолетний Турист допускается к участию в туре в случае отсутствия абсолютных медицинских противопоказаний, указанных в п. 12 «Список медицинских противопоказаний».
4. Заказчик обязуется предоставить Агентству информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего Туриста, о прохождении им курса лечения и необходимости принятия лекарственных препаратов. В случае наличия такой необходимости Заказчик обязуется предоставить Агентству медицинские документы, содержащие информацию о прохождении курса лечения, подписанные лечащим врачом несовершеннолетнего Туриста и заверенные в установленном порядке, а также обеспечить несовершеннолетнего Туриста необходимыми лекарственными препаратами и передать их руководителю группы или медицинскому работник.
5. Агентство оставляет за собой право запросить у Заказчика медицинские документы несовершеннолетнего Туриста, необходимые для участия в туре, до его начала.
6. Агентство оставляет за собой право отказать несовершеннолетнего Туристу в участии в туре с учетом сложности программы и состояния здоровья несовершеннолетнего Туриста.
7. Агентство оставляет за собой право не допускать несовершеннолетнего Туриста к отдельным мероприятиям тура с учетом состояния здоровья несовершеннолетнего Туриста.
8. Агентство не несет ответственности за проявление и последствия проявлений хронических заболеваний несовершеннолетнего Туриста, в случае обнаружения у него медицинских противопоказаний к участию в туре, приведенных ниже. Подписывая договор, Заказчик берет на себя ответственность за возможные проявления и последствия проявлений этих противопоказаний. В случае необходимости несовершеннолетнему Туристу будет оказана экстренная помощь и вызвана бригада скорой либо неотложной медицинской помощи. Агентство оставляет за собой право потребовать с Заказчика оплату расходов, связанных с оказанием такой помощи, а также право расторгнуть Договор на основании его несоблюдения Заказчиком и досрочно прервать отдых несовершеннолетнего Туриста, уведомив об этом Заказчика по телефону.
9. Туроператор и/или Агентство оставляет за собой право отказать несовершеннолетнему Туристу в предоставлении туристских услуг, входящих в состав туристского продукта в случае отказа Заказчика от медицинского вмешательства.
10. В связи со спецификой проведения программы несовершеннолетние Туристы проходят инструктаж по технике безопасности. Заказчик предупрежден, что невыполнение и несоблюдение несовершеннолетним Туристом норм и требований техники безопасности могут повлечь за собой ущерб для его здоровья и других участников тура.
11. Отсутствие ксерокопии полиса обязательного медицинского страхования РФ в случае необходимости обращения в медицинскую организацию повлечет за собой необходимость последующей компенсации Заказчиком всех произведенных расходов.
12. **Список медицинских противопоказаний:**
	1. Все заболевания в остром периоде.
	2. Инфекционные заболевания до окончания срока изоляции.
	3. Все заразные болезни глаз и кожи, паразитарные заболевания.
	4. Все формы туберкулеза различных органов и систем.
	5. Заболевания крови и кроветворных органов, связанные с нарушением свертываемости.
	6. Хронические ревматические болезни сердца, другие болезни сердца, врожденные аномалии пороки развития системы кровообращения с недостаточностью кровообращения II, II-III и III степени, а также с тяжелыми нарушениями ритма сердца.
	7. Гипертоническая болезнь II-III степени; болезни, характеризующиеся артериальной гипертензией II-III степени.
	8. Хронические болезни нижних дыхательных путей (хронический бронхит, бронхиальная астма, эмфизема, бронхоэктатическая болезнь и др.) с легочно-сердечной недостаточностью II-III, III степени.
	9. Язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки.
	10. Хронический нефрит (пиелонефрит, гломерулонефрит).
	11. Тяжелые последствия воспалительных болезней центральной нервной системы, травм головы.
	12. Сотрясение мозга средней и тяжелой степени в течение последних 6 месяцев.
	13. Сахарный диабет.
	14. Эпилепсия, эпилептиформные расстройства.
	15. Психотические формы психических расстройств (в т. ч. шизофрения, аутизм).
	16. Патологическое формирование личности, расстройства поведения социализированной и несоциализированной форм, аддиктивные формы.
	17. Выраженные неврозы и неврозоподобные расстройства (в т.ч. энурез, энкопрес).
	18. Заболевания, требующие индивидуального ухода за ребенком, в том числе тяжелые физические дефекты.
	19. Необходимость особой диеты.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **От Агентства:****Генеральный директор****ООО «КП Робинзонада»** | **От Заказчика:** |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.М. Пересецкая | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/* |

 |  |

Приложение № 4

к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта

**Правила поведения для несовершеннолетних туристов, в интересах которых Заказчик приобретает**

**туристский продукт в ООО «КП Робинзонада»**

1. Турист обязан соблюдать все установленные правила тура, в том числе правила противопожарной безопасности, технику безопасности при проведении мастер-классов, экскурсий, выездов, походов, купаний как в бассейне, так и в открытых водоемах и т.п.
2. Турист обязан выполнять требования инструктора, закрепленного за группой, руководителя, врача, администратора;
3. Турист обязан сообщать о своих планах перемещения и своём самочувствии инструктору, закрепленному за группой;
4. Турист может покидать территорию пансионата, дома отдыха, кемпинга и т.д., где проходит тур, только с инструктором, руководителем или родителем, обязательно поставив в известность инструктора группы;
5. Если Турист не уверен в правильности своего поступка, необходимо посоветоваться с инструктором;
6. Робинзонада – территория свободная от вредных привычек. Мы ведём здоровый образ жизни, общаемся вежливо, не употребляем и не пропагандируем энергетики, наркотики, алкоголь, не курим, не берем чужое без разрешения хозяина, не ругаемся матом, не применяем физическое и психологическое насилие. Турист обязан выполнять эти требования.
7. Необходимо соблюдать распорядок дня и нормы гигиены;
8. Запрещено употреблять в пищу неизвестные плоды, грибы и ягоды, пить сырую воду и т.д.;
9. Лекарственные средства, привезённые из дома, необходимо передать врачу или инструктору в первый день, подписав ФИО, обязательно приложив назначение врача. При необходимости, лекарства будет выдавать врач или инструктор, закрепленный за группой.
10. Ножи, аэрозоли в виде спрея, спички, зажигалки и скоропортящиеся продукты необходимо передать инструктору в первый день начала тура. Ножи будут выданы участникам на мероприятия, предусмотренные программой (поход, Робинзонаду);
11. Турист может сдать ценные вещи на хранение инструктору, в противном случае ответственность за их сохранность лежит на участнике.
12. Занятия повышенной опасности (прохождение верёвочного тренинга, плавание в бассейне, занятия на воде, купание, пользование транспортом и т.д.) участники проходят только после ознакомления с соответствующими правилами техники безопасности, о чем свидетельствует личная подпись каждого участника в журнале регистрации, при их полном соблюдении и обязательно в присутствии инструктора;
13. Каждый Турист и сотрудник лагеря должен беречь зелёные насаждения на территории лагеря, соблюдать чистоту;
14. Необходимо бережно относиться к личному имуществу, имуществу других, имуществу туроператора, организовывающего тур и месту, где проходит тур (пансионат, база отдыха, кемпинг, автобус, поезд, самолет и т.д.);

**Каждый из этих пунктов защищает жизнь и здоровье несовершеннолетнего Туриста, развивает в нем ответственность и организованность.**

**Факт начала предоставления туристских услуг несовершеннолетнему Туристу (с момента посадки в автобус, поезд и т.д.), подтверждает получение Агентством от несовершеннолетнего Туриста, от его родителей и от Заказчика согласия на выполнение несовершеннолетним Туристом вышеуказанных правил.**

**При серьёзных нарушениях вышеуказанных правил поведения депортация несовершеннолетнего Турист из места проведения тура происходит за счёт Заказчика и без какой-либо компенсации за сокращение срока приобретённого тура.**

**Заказчик обязан разъяснить участникам, что:**

- за нарушение правил пребывания в лагере и действующего законодательства (воровство, аморальное поведение, самовольные действия, которые могут нанести вред его здоровью или здоровью окружающих, курение, приём алкогольных напитков или наркотиков, и т.п.) ребёнок может быть досрочно депортирован и доставлен домой за счёт Заказчика;

**-** за причинённый ущерб имуществу туроператора, осуществляющего тур, а также имуществу, транспорту, осуществляющему перевозку к месту проведения программы, пансионата, базе отдыха, кемпингу и т.д., где проходит тур, ответственность несут родители ребёнка.

С правилами ознакомлен(а). На руки я получил(а) второй экземпляр данных правил и обязуюсь подробно проинструктировать несовершеннолетнего участника перед началом тура.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **От Агентства:****Генеральный директор****ООО «КП Робинзонада»** | **От Заказчика:** |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.М. Пересецкая |  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

 |  |

Приложение № 5

к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта

**ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ**

**НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО (ФОРМА)**

|  |  |
| --- | --- |
| Я, |  |

(Ф.И.О. гражданина или одного из родителей, иного законного представителя)

\_\_\_года рождения, паспорт серия номер \_\_\_\_\_\_\_, паспорт выдан \_\_\_\_, дата выдачи паспорта \_\_\_, зарегистрирован (-а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, постоянно проживающий (ая) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, добровольно даю информированное согласие на оказание первичной медико-санитарной помощи мне, моему ребенку, лицу, чьим законным представителем я являюсь (ненужное зачеркнуть)

|  |
| --- |
|  |

(Ф.И.О. лица, которому будет оказана медицинская помощь)

\_\_\_\_\_\_\_ года рождения, свидетельство о рождении серия номер \_\_\_\_\_, свидетельство о рождении выдано \_\_\_\_\_\_, дата выдачи свидетельства о рождении: \_\_\_\_\_, зарегистрированного (-ой) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_, постоянно проживающего (-ой) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в медицинском пункте объекта размещения, указанного в Приложении №1 к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта, медицинским работником объекта размещения и/или медицинским работником, назначенным приказом по компании, являющейся туроператором данного тура, в соответствии в ФЗ-323 от 21.11.2011 (в ред. от 07.03.2018г.), приказом Минздрава России №1177н от 20.12.12 (в ред. от 10.08.2015г.), а также следующих видов медицинских вмешательств, утвержденных Приказом Минздравсоцразвития России от 23 апреля 2012 года № 390н, а именно:

- опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза;

- осмотр, в том числе пальпация, перкуссия, аускультация, риноскопия, фарингоскопия, отоскопия;

- антропометрические исследования;

- термометрия;

- тонометрия;

- исследование функций нервной системы (чувствительной и двигательной сферы);

- введение лекарственных препаратов по назначению врача.

Я поставлен(а) в известность о том, что мой ребенок (лицо, чьим законным представителем я являюсь) при наличии медицинских показаний будет доставлен в ближайшую к месту проведения программы медицинскую организацию для уточнения состояния здоровья и (или) оказания специализированной медицинской помощи.

Мне разъяснено, что в случае направления ребенка (лица, чьим законным представителем я являюсь) на стационарное лечение я буду проинформирован(а) об этом медицинским работником, либо руководителем Тура.

Я добровольно даю информированное согласие на оказание первичной медико-санитарной помощи мне, моему ребенку, лицу, чьим законным представителем я являюсь (ненужное зачеркнуть) в данной медицинской организации следующих видов медицинских вмешательств, утвержденных Приказом Минздравсоцразвития России от 23 апреля 2012 года № 390н, а именно:

- опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза;

- осмотр, в том числе пальпация, перкуссия, аускультация, риноскопия, фарингоскопия, отоскопия;

- антропометрические исследования;

- термометрия;

- тонометрия;

- исследование функций нервной системы (чувствительной и двигательной сферы);

- лабораторные методы обследования, в том числе клинические, биохимические, бактериологические, вирусологические;

- функциональные методы обследования, в том числе электрокардиография, суточное мониторирование артериального давления, суточное мониторирование электрокардиограммы, спирография, пневмотахометрия, пикфлуометрия, рэоэнцефалография, электроэнцефалография;

- рентгенологические методы обследования, в том числе флюорография (для лиц старше 15 лет) и рентгенография, ультразвуковые исследования, допплерографические исследования;

- введение лекарственных препаратов по назначению врача.

В доступной для меня форме мне даны разъяснения о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риском, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. О необходимости других методов обследования и лечения мне будет разъяснено дополнительно.

Я поставил(а) в известность врача обо всех проблемах, связанных со здоровьем моего ребенка/лица, чьи интересы я представляю, в том числе об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, обо всех перенесенных моим ребенком/лицом, чьи интересы я представляю и известных мне травмах, операциях, заболеваниях, о принимаемых лекарственных средствах. Я сообщил (а) правдивые сведения об употреблении алкоголя, наркотических и токсических средств.

Мне разъяснено, что при оформлении настоящего добровольного информированного согласия, а также перед осуществлением медицинского вмешательства, включенного в перечень видов медицинских вмешательств, я имею право отказаться от одного или нескольких вышеуказанных видов медицинского вмешательства.

В случае моего отсутствия уполномочиваю присутствовать при оказании медицинской помощи моему ребенку (лицу, чьи интересы я представляю) медицинского работника, либо руководителя Тура, назначенных приказом по компании, являющейся туроператором данного тура.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г. *Дата оформления информированного добровольного согласия*

Кроме того, я подтверждаю, что у моего ребенка отсутствуют медицинские противопоказания (заболевания), указанные п. 12 Приложения №3 к настоящей оферте (Списка медицинских противопоказаний),

Я не возражаю и соглашаюсь с тем, что в случае, если, на момент начала программы (тура) у моего ребенка обнаружатся (выявятся) медицинские противопоказания, указанные п. 12 Приложения №3 к настоящей оферте Списке медицинских противопоказаний), к участию в программе он допущен не будет.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, Ф.И.О. гражданина/одного из родителей/иной законный представитель

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **От Агентства:****Генеральный директор****ООО «КП Робинзонада»** | **От Заказчика:** |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.М. Пересецкая | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

 |  |

Приложение № 6

к оферте на заключение договора о реализации туристского продукта

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ (форма)**

Настоящим я, являясь Заказчиком туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и уполномоченным представителем лиц (туристов), указанных в оферте и приложениях к ней, даю согласие Агенту и его уполномоченным представителям на обработку моих данных и данных лиц (туристов), содержащихся в Заявке: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство, серия, номер паспорта, иные паспортные данные, указанные в паспорте; адрес проживания и регистрации; домашний и мобильный телефон; адрес электронной почты; а также любых иных данных, относящихся к моей личности и личности лиц, указанных в Заявке, а также следующих данных несовершеннолетних туристов, указанных в Приложении №2 к настоящей оферте:

- Фамилия, имя, отчество, Фамилия при рождении (другие фамилии), Год, месяц и число рождения; место рождения; Гражданство; Пол; Данные о свидетельстве о рождении: - серия и номер, - дата выдачи, - наименование места государственной регистрации; Копия свидетельства о рождении несовершеннолетнего гражданина; Данные об общегражданском паспорте Российской Федерации (для несовершеннолетних граждан старше 14 лет): - серия и номер, - дата выдачи, - наименование органа, выдавшего паспорт, - код подразделения, Копия общегражданского несовершеннолетнего гражданина; Адрес регистрации по месту жительства; Адрес регистрации по месту пребывания; Адрес фактического проживания; Номер мобильного телефона; Номер учреждения образования, класс; Информация о состоянии здоровья: Наличие хронических заболеваний; Стационарное лечение: - даты, - диагноз;

Заболевания, перенесенные за последние 12 мес.: - даты, - диагноз; Количество ОРЗ, перенесенные за последние 12 мес.; Наличие аллергических реакций; - аллергены, - характер проявления, - дата последнего случая проявления, - средства, применяемые в случае проявления; Перенесенные операции; - даты, - диагноз; Перенесенные переломы; - даты, - диагноз; Перенесенные сотрясения мозга: - даты, - диагноз (с указанием степени); Принимаемые медицинские препараты; Особенности диеты; Реакция при повышенной температуре тела; Наличие жалоб на головные боли, боли в животе; Склонность к укачиванию в транспорте; Нарушения зрения: - наличие очков, линз; - режим ношения очков, линз;

Другие особенности состояния здоровья; Медицинская группа на занятиях физической культурой.

Информация об индивидуальных особенностях: Наиболее выраженные черты характера; Любимые занятия; Нелюбимые занятия; Ситуации, вызывающие трудности, стресс; чем занимается с удовольствием; Особенности отношения к вещам (узнает ли свои вещи, теряет ли вещи);

Способность к самообслуживанию при осуществлении: - личной гигиены, - смены одежды при изменении погодных условий, - ухода за вещами, - посещения бани; Предпочтительный круг общения (с младшими, с ровесниками, со старшими); Наличие трудностей в общении; Мотивация соблюдения правил и договоренностей; Наличие вредных привычек (курение, употребление спиртных напитков);

Другие индивидуальные особенности; Медицинская справка Ф 079/У (справка об общем состоянии здоровья ребенка с выпиской о прививках из медицинской карты и пометкой об отсутствии педикулёза), действительна в течение 6 месяцев; Медицинская справка об отсутствии контакта с инфекционными больными; действительна в течение трех дней.

в объёме необходимом для реализации и предоставления туристских услуг, в том числе входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с моими персональными данными и данными лиц указанных в Заявке, включая (без ограничений) сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых других действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу (в том числе трансграничную) этих персональных данных Туроператору и третьим лицам – партнерам Агентства и Туроператора.

Обработка персональных данных осуществляется Агентством, Туроператором и непосредственными исполнителями услуг в целях исполнения настоящей оферты (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)).

Настоящим я подтверждаю, что переданные мной Агентству персональные данные являются достоверными и могут обрабатываться Агентством и его уполномоченными представителями.

Настоящим я даю свое согласие Агентству и Туроператору направлять мне электронные письма/информационные или рекламные сообщения на указанный мной адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, а также даю согласие на обработку своих персональных данных в указанных целях.

Настоящим я подтверждаю наличие у меня полномочий на предоставление персональных данных лиц, указанных в Заявке, и принимаю на себя обязательство возместить Агентству любые расходы, связанные с отсутствием у меня соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

Я согласен (на) с тем, что текст данного мной по собственной воле, в моих интересах и в интересах лиц, указанных в Заявке, согласия на обработку персональных данных хранится в электронном виде в базе данных и/или на бумажном носителе и подтверждает факт согласия на обработку и передачу персональных данных в соответствии с вышеизложенными положениями и беру на себя ответственность за достоверность предоставления персональных данных.

Я согласен (на) с использованием фотоматериалов, содержащих изображение несовершеннолетних Туристов, указанных в Приложении №2 к настоящей оферте, сделанных представителем Туроператора и Агентства в процессе предоставления туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и соответствующих требованиям законодательства РФ, в рекламных целях и не претендую на получение вознаграждение за предоставление данного согласия.

Настоящее согласие дается на неопределенный срок и может быть в любой момент отозвано мной, а в части касающейся конкретного лица, субъекта персональных данных, указанного в Заявке, указанным лицом, путем направления письменного заявления в адрес Агентства и Туроператора по почте.

Адреса Агентства и Туроператора указаны в настоящей оферте и приложениях к ней.

Настоящим я подтверждаю, что мои права, как субъекта персональных данных, мне разъяснены Агентством и мне понятны.

Настоящим я подтверждаю, что порядок и последствия отзыва настоящего согласия мне разъяснены Агентством и мне понятны.

Адрес Заказчика:

Данные паспорта:

Предоставляю данные указанных ниже субъектов персональных данных и гарантирую их согласие на основании полученных от них полномочий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. субъектов персональных данных** | **Адрес субъекта персональных данных** | **Серия, номер, дата и места выдачи паспорта или свидетельство о рождении гражданина РФ** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **От Агентства:****Генеральный директор****ООО «КП Робинзонада»** | **От Заказчика:** |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.М. Пересецкая | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

 |  |