

# Договор реализации туристского продукта или туристской услуги № \_\_\_\_\_

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 года

Общество с ограниченной ответственностью «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН», именуемое в дальнейшем Туроператор, в лице генерального директора Уманского Ильи Геннадьевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Иванов Иван Иванович, именуемый в дальнейшем Турист (и/или Заказчик), с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем.

## 1. Предмет договора.

1.1. По настоящему Договору Туроператор обязуется реализовать Туристу туристский продукт или туристскую услугу, а Турист обязуется принять туристский продукт (далее по тексту Договора – турпродукт) или туристскую услугу (далее по тексту – услуга) и уплатить за принятое определенную Договором денежную сумму (стоимость).

1.2. Турпродуктом в настоящем Договоре именуется комплекс услуг по перевозке и размещению, перечень которых указан в договоре и ваучере (являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора), и, в зависимости от конкретных условий путешествия, может включать: размещение в отеле (и/или иных средствах размещения), питание в отеле (средствах размещения), перевозку туристов (авиа-, ж/д-), экскурсионные услуги и/или иные услуги.

Туристской услугой (туруслугой, услугой) по настоящему Договору именуется отдельная услуга по размещению в гостинице/отеле или ином средстве размещения, а также услуга перевозки, предоставляемая отдельно и на условиях, согласованных Сторонами Договора.

1.3. По настоящему Договору Туроператор реализует, а Турист оплачивает следующий Турпродукт или туристскую услугу/услуги:

- Программа пребывания: \_\_\_\_\_;
- маршрут путешествия: \_\_\_\_\_;
- начало (дата) путешествия: \_\_\_\_\_;
- окончание (дата) путешествия: \_\_\_\_\_;
- размещение:
- средство размещения: \_\_\_\_\_;
- адрес средства размещения: \_\_\_\_\_;
- категория номера: \_\_\_\_\_;
- питание: \_\_\_\_\_;
- лечение: \_\_\_\_\_;
- наличие экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника \_\_\_\_\_;
- дополнительные услуги \_\_\_\_\_;
- перевозка \_\_\_\_\_;
- иное: \_\_\_\_\_;
- Страховой ваучер, подтверждающий заключение договора добровольного страхования \_\_\_\_\_.

1.4. Туроператор, предоставляя Туристу турпродукт или туристскую услугу, действует на основании договоров, заключенных с поставщиками услуг или другими туроператорами, которые оказывают или предоставляют на реализацию запрашиваемые туристские услуги или формируют турпродукт для реализации.

## 2. Сведения о туроператоре и ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»

2.1. В Едином федеральном реестре туроператоров содержатся следующие сведения об ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН», которые размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти – Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru):  
Реестровый номер РТО 023654

Общество с ограниченной ответственностью «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН», ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН»

ИНН 7714480725 ОГРН 1227700022450

Общий размер финансового обеспечения: 500 000 рублей

Сфера туроператорской деятельности:

внутренний туризм, международный въездной.

- Договор страхования гражданской ответственности туроператора ЦО/18/22/ГО-ТУРН№2416439 от 04.5.2022; Срок действия с «11» мая 2022 года по «10» мая 2023 года.

Страховщик: ООО РСО «ЕВРОИНС»; адрес: 214000, г. Смоленск, ул. Глинки, д. 7, этаж 2, помещ. 9

Почтовый адрес: 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б, корп. 2, оф. 629, а/я 97; тел. 8 (495) 926-51-53/55

Адрес сайта Туроператора в сети «Интернет» [www.alean.ru](http://www.alean.ru)

2.2. При бронировании (реализации) Туристского продукта по маршрутам выездного туризма, Туроператором, сведения о котором размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти – Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) <https://tourism.gov.ru/>, является следующее юридическое лицо:

Общество с ограниченной ответственностью «Алеан-Турне», ООО «Алеан-Турне»

Реестровый номер РТО РТО 023654

ИНН 7722315820 ОГРН 1157746087685

Общий размер финансового обеспечения: 10 000 000 рублей

Сфера туроператорской деятельности:

внутренний туризм, международный въездной, международный выездной.

- Договор страхования гражданской ответственности туроператора № ГОТО-021/21 от 08.11.2021; Срок действия с «06» февраля 2022 года по «05» февраля 2023 года.

Страховщик: Акционерное общество «ЕРВ Туристическое страхование»; место нахождения (адрес): 119049, г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д. 8, офис С14-01, комн. 21-26, тел. 8(495) 626-58-00

Адрес сайта Туроператора в сети «Интернет» [www.alean.ru](http://www.alean.ru)

2.3. ООО «Алеан-Турне» - член Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ».

При путешествии по маршруту выездного туризма Турист имеет возможность:

- обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» согласно следующих контактов: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47; Телефоны: +7 (499) 678-12-03, e-mail: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

- обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора ООО «Алеан-Турне»;

- добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия по маршруту выездного туризма и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора ООО «Алеан-Турне». В том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по настоящему договору.

2.4. Турист вправе запросить и получить у Туроператора копию свидетельства о внесении сведений о туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров.

2.5. Информация о финансовом обеспечении на новый срок размещается на интернет-сайте национального туроператора «Алеан», - [www.alean.ru](http://www.alean.ru), а также на сайте Федерального Агентства по Туризму – [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

### **3. Порядок бронирования и подтверждения заявки на турпродукт (услугу).**

3.1. При бронировании турпродукта или туристской услуги Турист направляет и/или согласовывает с Туроператором заявку на получение турпродукта или туристской услуги, в которой должны быть указаны достоверные персональные данные и реквизиты Туриста (и лиц, следующих с Туристом): Ф,И,О., паспортные данные и гражданство туриста (-ов), его (их) дата рождения, номер телефона и электронная почта, адрес проживания, сроки путешествия, название отеля (средства размещения), условия размещения, тип питания, необходимость перевозки, другие дополнительные услуги.

Предоставление Туристом информации об актуальном личном номере мобильного телефона является обязательным, т.к. при бронировании услуги перевозка на указанный номер телефона перевозчиком направляется информация (СМС) об изменении свойств перевозки (перенос рейса, отмена рейса, изменение времени услуги и т.д.).

3.2. Туроператор в течение 1 дня, а при наличии возможности – в более короткий срок подтверждает Туристу возможность приобретения турпродукта с предоставлением заказанных услуг или отдельной туристской услуги в соответствии с условиями, перечисленными в заявке и указываемые в п.1.3. настоящего Договора. Подтверждением заявки и бронирования является выставленный Туроператором Туристу счет на оплату турпродукта или услуги.

3.3. Любое изменение Туристом подтвержденной заявки (бронирования и заказа турпродукта или туристских услуг) должно быть совершено Туристом письменно и подтверждено Туроператором. Если по инициативе Туриста происходит изменение подтвержденной заявки, Турист оплачивает Туроператору возможные фактически понесенные последним расходы (затраты, связанные с перебронированием или новым бронированием Турпродукта или услуг).

### **4. Условия предоставления (реализации) турпродукта или туристских услуг.**

4.1. Турпродукт (туруслуга) предоставляется Туристу Туроператором при условии подписания (заключения) настоящего Договора и полной оплаты Турпродукта или туристской услуги.

4.1.1. Обязательство Туриста по оплате стоимости туристского продукта или туристской услуги считается фактически исполненным с момента оплаты при заключении Договора и внесения денежных средств в кассу или на расчетный счет Туроператора в порядке и размере, указанных в п. п. 6.2. - 6.4. настоящего договора.

4.1.2. Турист, заключивший настоящий Договор, представляет интересы всех физических лиц, указанных в заявке и/или ваучере, выдаваемом Туроператором Туристу в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.2. Обязательство передачи Турпродукта (документов на оказание туристских услуг: кассовый чек или документ об оплате, ваучер на услугу по перевозке и/или ваучер по размещению в гостинице или ином средстве размещения) по Договору наступает у Туроператора после оплаты стоимости услуг Туристом - внесения в кассу/на расчетный счет Туроператора денежных средств в порядке и на условиях, указанных в п. п. 6.2. - 6.4. настоящего Договора.

4.3. При бронировании и последующей реализации Турпродукта или туристских услуг Туроператор информирует Туриста в необходимом объеме о потребительских свойствах турпродукта/услуг: о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, о средстве размещения (гостиница, пансионат, отель, другое), адресе нахождения средства размещения и его категории, услуге питания, услуге перевозки (при бронировании/реализации) стоимости туристских услуг, иных сведениях и свойствах услуг.

Турист ознакомливается с информацией об основных потребительских свойствах турпродукта и/или туристских услуг, предоставляемых туроператором, на Интернет-сайте Туроператора - [www.alean.ru](http://www.alean.ru), а именно: фотоснимками средств размещения, текстовым описанием, характеристиками и стоимостью туристских услуг. Дополнительная информация (при необходимости) предоставляется туристу при заключении (подписании) настоящего Договора: памятка туриста, необходимость наличия у туриста санаторно-курортной карты, справки о прививках и эпид. окружении (для ребенка), если турист приобретает турпродукт - отдых в санатории с лечением; сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования по оказанию медицинской помощи в экстренной и неотложных формах в стране временного пребывания в соответствии с требованиями законодательства РФ (при приобретении турпродукта по маршруту выездного туризма) или сведения об отсутствии договора добровольного страхования; сведения об Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» и возможности обращения в указанную организацию, другие документы, в зависимости от конкретных условий путешествия.

4.4. Условия путешествия и общая цена Турпродукта или туристской услуги указываются в настоящем Договоре и ваучере (за исключением цены), которые выдаются Туристу.

При приобретении Туристом услуги перевозки авиа- или железнодорожным транспортом (как в составе туристского продукта, так и отдельно) и после полной оплаты указанной услуги, Туроператор выдает Туристу электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и/или обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту, и оформленный на основании данных предоставленного Туристом документа, удостоверяющего его личность.

Согласно положениям настоящего Договора, после полной оплаты Туристом услуги размещения в гостинице или ином средстве размещения отдельно (туристская услуга) или в составе туристского продукта, Туроператор выдает Туристу ваучер, подтверждающий бронирование и получение места в гостинице или ином средстве размещения на условиях, согласованных Сторонами в настоящем Договоре.

Основанием, подтверждающим согласование Сторонами всех существенных условий путешествия (заявленных в турпродукте туристских услуг или отдельных услуг), являются настоящий Договор, ваучер, кассовый чек (в случае оплаты наличными деньгами) или банковский документ об оплате безналичным платежом, выдаваемые Туристу после полной оплаты турпродукта или туристской услуги в соответствии с п. п. 6.2 - 6.4. настоящего Договора. Указанные документы содержат необходимую информацию о потребительских свойствах турпродукта или туристской услуги и являются неотъемлемой частью настоящего Договора (ваучер на размещение, ваучер на перевозку - при ее бронировании и приобретении туристом, чек/документ об оплате, выданный банком).

## 5. Обязанности сторон.

5.1. Турист обязан:

5.1.1. Предоставить Туроператору при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании турпродукта/услуги) всю необходимую информацию о своих пожеланиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая номер мобильного телефона, свои персональные данные и

персональные данные иных заказчиков, следующих с Туристом, и интересы которых представляет Турист) и документы для оформления путешествия (заключения сделки/договора).

5.1.2. После подтверждения Туроператором бронирования турпродукта (согласования турпродукта) или отдельной туристской услуги и подписания/заключения настоящего договора, произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

5.1.3. Принять от Туроператора все исполненное последним в соответствии с Договором.

5.1.4. Если Турист, подписавший/заключивший настоящий Договор, представляет интересы группы туристов и/или иных заказчиков, указанных в заявке/ваучере, турист обязан нести ответственность перед последними за достоверную передачу информации о порядке разрешения споров и предъявления претензий, установленном настоящим договором в соответствии Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом о защите прав потребителей.

5.1.5. Турист и/или туристы обязаны соблюдать пограничные и таможенные правила РФ и страны (места) путешествия (пребывания), правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа (или иных перевозчиков), правила общественного поведения и законодательство в стране (месте) путешествия (пребывания), правила проживания в отеле (иных средствах размещения).

Туроператор не несет ответственность за нарушение Туристом (и/или совместно следующими туристами) вышеперечисленных правил.

5.1.6. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов (заказчиков, лиц следующих с Туристом), указанных в заявке на бронирование (ваучере), на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам (поставщикам услуг) для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

5.1.7. Заключение (подписанием) настоящего Договора подтвердить условие о предоставлении Туроператором и доведении до Туриста достоверной информации о всех потребительских свойствах Турпродукта или услуг, указанных в ваучере (заявке на бронирование, Договоре).

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

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, санитарно-эпидемиологические правила и требования региона/страны, правила пребывания в средстве размещения, правила перевозчика;

- оплатить бронируемые и/или потреблённые услуги, не входящие в Туристский продукт;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

5.1.9. Турист обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер (место) в отеле (ином средстве размещения) в последний день пребывания до расчетного часа; оплатить услуги (счета за услуги), предоставляемые отелем (средством размещения) или иными исполнителями, не входящие в заказанный и оплаченный турпродукт или отдельную услугу.

5.2. Туроператор обязан:

5.2.1. После полной оплаты Туристом договорной стоимости (счёта) предоставить турпродукт или туристскую услугу, в соответствии с потребительскими свойствами всех оплаченных услуг.

5.2.2. Туроператор обязан передать Туристу не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право на получение услуг, входящих в Туристский продукт или отдельных услуг, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

- Туристу, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Перевозчиком (третьим лицом) отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и/или обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

- Туристу, приобретающему услугу по размещению в гостинице/отеле или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

5.2.3. В случае невозможности предоставить подтвержденные турыслуги, изменения стоимости турыслуг, условий оказания услуг, незамедлительно информировать Туриста о вышеуказанных обстоятельствах. В случае замены заказанного средства размещения (гостиницы, отеля и т.п.), Туроператор получает согласие Туриста на такую замену (при этом, совершение определенных

действий Туристом по альтернативному размещению рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в договор) и обеспечивает размещение туристов в средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории или категорией выше.

5.2.4. Предоставлять Туристу достоверную информацию о турпродукте/туристской услуге (потребительских свойствах услуг), необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме.

5.2.5. Принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Туриста (следующих с туристом лиц, иных заказчиков) в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

5.3. Туроператор вправе аннулировать бронирование туристского продукта или туристской услуги в случае нарушения Туристом порядка оплаты/расчетов по Договору. О принятом решении Туроператор уведомляет Туриста в разумный срок.

## **6. Цена и порядок оплаты/расчетов.**

6.1. Цена турпродукта или туристской услуги определяется в соответствии с конкретным перечнем заявленных при бронировании Туристом туристских услуг и согласовывается Сторонами на момент бронирования.

6.2. Общая цена (стоимость) туристского продукта или туристской услуги по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_ рублей.

6.3. Оплата по Договору производится Туристом в порядке наличного расчета – внесением денежных средств в кассу Туроператора либо безналичным путем – переводом денежных средств на банковский (расчетный счет) счет Туроператора.

6.4. Турист оплачивает Туроператору полную стоимость турпродукта или туристской услуги в размере, указанном в п. 6.2 настоящего Договора, согласно порядку оплаты, определенном в счете на оплату, который является приложением и неотъемлемой частью Договора. В счете указывается стоимость забронированных услуг и регламент сроков аннуляции Туристом заявки (заказа, услуг) на условиях компенсации фактических расходов Туроператора.

6.5. Нарушение Туристом порядка оплаты, указанного в пунктах 6.2. - 6.4 настоящего Договора считается отказом от забронированного Турпродукта или туристской услуги (аннуляцией заявки) по инициативе Туриста. В этом случае Турист оплачивает Туроператору фактически понесенные последним расходы.

6.6. Факт полной оплаты Туристом туристского продукта или туристской услуги подтверждается выданным Туроператором Туристу кассовым чеком (в порядке наличного платежа) или банковским расчетным (платежным) документом (при безналичном расчете) и является основанием для оформления и передаче необходимых сопроводительных документов (размещения и/или перевозки) на турпродукт или туристскую услугу.

## **7. Ответственность сторон.**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, составляющих туристский продукт, несет Туроператор.

Туроператор отвечает перед Туристом за действия (бездействия) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (в частности, перевозчик и др.).

7.2.1. Туроператор не несет ответственность перед Туристом за услуги авиаперевозчика, железнодорожного или иного перевозчика, а также за отмену или изменения времени отправления авиарейсов или поездов (иного транспорта) по вине (действию, бездействию) перевозчика. Туроператор не несет ответственность за оказание и качество услуг, не входящих в туристский продукт или отдельных услуг по Договору, которые приобретались Туристом самостоятельно вне рамок настоящего Договора.

7.3. В случае отказа Туриста от забронированного турпродукта/услуг (аннуляции заявки), от исполнения (расторжения) договора, Турист оплачивает Туроператору фактически понесенные последним расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

7.4. В случае отказа Туроператора от исполнения обязательств по настоящему договору, Туроператор возмещает Туристу (заказчику) понесенные убытки.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы.**

8.1. В случае невозможности выполнения условий Договора по независящим от Сторон обстоятельствам (наступлении/действии обстоятельств непреодолимой силы) Стороны освобождаются от ответственности.

8.2. Обстоятельствами непреодолимой силы в соответствии с настоящим договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте, пробки на дорогах, скопление транспорта на границах; погодные условия, стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения; неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка в стране (месте) оказания услуг, действия властей, посольств, принятие законов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих выполнению условий данного договора.

8.3. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Туристом по Договору, производится за вычетом фактических расходов Туроператора.

## **9. Изменение или расторжение договора.**

9.1. Стороны вправе изменить или расторгнуть настоящий Договор в связи со следующими обстоятельствами:

- по соглашению Сторон;
- по инициативе одной из Сторон при условии соблюдения порядка изменения или досрочного расторжения договора и возмещении расходов, предусмотренных настоящим договором;
- при существенном нарушении исполнения обязательств по договору одной из сторон;
- при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении договора.

9.2. В случае изменения и/или отказа Туриста от исполнения (расторжения) Договора, и/или отказа Туриста от услуг (аннуляции заявки) Туроператора, а также в иных случаях, предусмотренных положениями Договора, Турист возмещает Туроператору фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (поставщикам услуг) до момента получения от Туриста письменного уведомления об изменении или расторжении Договора и/или отказе Туриста от подтвержденного турпродукта, а также неустойки и удержания, оплаченные или подлежащие оплате Туроператором третьим лицам. Фактически понесенными расходами Туроператора признаются расходы, вызванные отказом туриста от турпродукта/услуг по любым причинам (фактическое наличие причин подтверждено туристом документально), в том числе неустойки и удержания, выплачиваемые Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, средства размещения, перевозчику и иным лицам) во исполнение настоящего Договора.

9.3. Все изменения (дополнения) или расторжение настоящего Договора будут считаться действительными, если они совершены в письменной форме, подписаны обеими сторонами.

## **10. Порядок предъявления претензий и разрешения споров.**

10.1. В случае ненадлежащего оказания или неоказания оплаченных услуг, Турист обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, администрацию средства размещения, перевозчика для своевременного принятия последними мер по устранению недостатков оказываемой услуги. Невыполнение указанного требования может являться основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Туриста. Если Туриста не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения недостатков услуг, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора (окончания срока путешествия, последней оказываемой услуги) предъявить письменную претензию Туроператору. Претензия подлежит рассмотрению туроператором в течение 10 дней со дня ее получения.

Претензия должна содержать следующие сведения:

- Фамилия, имя и отчество Туриста;
- Копия договора о реализации турпродукта;
- Наименование Туроператора;
- Информация о фактических обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию услуг, наличии недостатков, существенных недостатков в оказываемых услугах;
- Размер денежной компенсации причиненных туристу убытков;
- К претензии турист прилагает документы, подтверждающие понесенные туристом убытки.

10.2. При невозможности разрешения разногласий путем переговоров и/или в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Туроператора (договорная подсудность) в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **11. Порядок и сроки предъявления Туристом требований о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии. Основания для осуществления выплат.**

11.1. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору перед Туристом, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или денежной суммы по банковской гарантии, Турист вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации (страховщику) или денежной суммы по банковской гарантии гаранту, предоставивших финансовое обеспечение и указанных в разделе 2 настоящего Договора.

11.2. Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

11.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования или денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу (заказчику) реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору в связи с прекращением туроператорской деятельности. 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.

11.4. 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 документов (в соотв. ст. 17.5. Закона об основах туристской деятельности в РФ).

## **12. Прочие условия.**

12.1. При заключении настоящего Договора Турист предоставляет свои персональные данные (а также, персональные данные всех лиц, интересы которых представляет Турист) которые обрабатываются Туроператором в целях исполнения договора реализации туристского продукта, одной из сторон которого является Турист, т.е. субъект персональных данных (основание: пп. 2 п. 2 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ).

12.2. Туристом (субъектом персональных данных) при заключении настоящего Договора принято решение о предоставлении своих персональных данных и дано согласие на их обработку своей волей и в своем интересе в целях исполнения договора реализации туристского продукта. Согласие Туриста на обработку персональных данных дано физическим лицом, указанным в преамбуле и разделе 13 настоящего договора, туроператору ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН» (адрес согласно разделу 13 Договора), который в целях исполнения настоящего договора обрабатывает персональные данные туриста (Ф.И.О., дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, номер телефона, адрес электронной почты) и совершает действия с персональными данными в рамках договорных обязательств и в течение срока действия настоящего Договора. Турист вправе отозвать данное в рамках настоящего Договора согласие в пределах срока его действия, предоставив Туроператору соответствующее письменное заявление. Подписанием настоящего Договора Турист удостоверяет свое согласие Туроператору на обработку и предоставление третьим лицам (средствам размещения, турагентствам, перевозчикам, экскурсоводам и иным лицам, оказывающим услуги в рамках настоящего договора) персональных данных субъекта.

В случае, реализации Туристу турпродукта с выездом за пределы Российской Федерации, согласие субъекта персональных данных распространяется на трансграничную передачу персональных данных (передачу персональных данных туроператором через Государственную границу РФ юридическому лицу иностранного государства).

Согласно ст. 3 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ, под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

12.3. При приобретении по настоящему Договору туристского продукта по маршруту выездного туризма (с пересечением туристом Государственной границы Российской Федерации) Турист и Туроператор (действующий в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика)

вправе заключить в пользу туриста договор добровольного страхования имущественных интересов туриста в соответствии с требованиями законодательства РФ и с учетом положений ст. 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ». Договор добровольного страхования предусматривает обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания. Турист уведомлен, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Сведения об отсутствии договора добровольного страхования указываются в Приложении № 1, к настоящему Договору, которое является неотъемлемой частью Договора.

12.4. Стороны настоящего договора признают, что настоящий договор, а также документы, имеющие отношение к данному договору, заверенные факсимильным (электронным) воспроизведением подписи Стороны по договору и скрепленные оттиском печати (юридического лица), являются подписанными должным образом и имеют правовую силу документов, оформленных оригинальной собственноручной подписью Стороны по договору, заверенной оттиском печати.

Стороны пришли к соглашению, что дополнительные соглашения, заявки и иные документы, составленные в связи с исполнением Договора, отправленные с использованием факсимильной связи, электронной почты, а также электронная переписка Сторон по электронной почте будут иметь для Сторон полную силу и порождать юридические последствия. Оригиналы документов, отправленных факсимильной связью, электронной почтой, отправляющая Сторона передает получающей Стороне через представителя, почтовой связью, курьером или иным способом, обеспечивающим надежную доставку.

12.5. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения/подписания Сторонами и действует до даты окончания путешествия (тура).

12.6. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

### 13. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

<b>ТУРОПЕРАТОР: ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН»</b>	<b>ТУРИСТ:</b>
<b>Адрес: 127083, г. Москва, ул. Верхняя Масловка, дом 20,</b> Тел.: 8 (495) 2-300-300 Факс: 8 (495) 2-300-300 e-mail <a href="mailto:info@alean.ru">info@alean.ru</a> <a href="mailto:seller@alean.ru">seller@alean.ru</a> ОГРН 1227700022450 ИНН 7714480725; КПП 771401001 р/с 40702810438999288909 в ПАО «СБЕРБАНК», г. Москва к/с 30101810400000000225 БИК 044525225	Дата рождения: _____ (число, месяц, год) Паспорт: серия _____ № _____ Дата выдачи: « ____ » _____ г. Паспорт выдан: _____ Код подразделения: _____ <b>Адрес места нахождения:</b> _____ Адрес регистрации: _____ <b>Телефон:</b> _____ <b>e-mail:</b> _____ Счет: _____ Банк _____ к/с _____ БИК _____

Генеральный директор  
ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН»

\_\_\_\_\_/ И. Г. Уманский /  
м. п.

Турист

\_\_\_\_\_  
(ПОДПИСЬ) / \_\_\_\_\_ /  
(ФИО полностью)



город Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 года

**Сведения об отсутствии договора добровольного страхования  
между туристом и туроператором/страховщиком**

1. Туроператор проинформировал, а Турист \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

уведомлен о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса).

Туроператор разъяснил Туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

2. Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. полностью, собственноручно)

настоящим подтверждаю свой отказ от заключения договора добровольного страхования и самостоятельного несения расходов на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, а также несение расходов на возвращение тела (останков) лицами, заинтересованными в возвращении тела (останков).

3. Настоящее Приложение № 1 к Договору составлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон Договора.

4. Подписи Сторон:

Туроператор:  
Генеральный директор  
ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН»

\_\_\_\_\_ (И. Г. Уманский)

Турист:

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)  
От заключения договора добровольного страхования  
отказался:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_  
(Подпись) (Ф.И.О. полностью)  
\_\_\_\_\_)