

## **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРУСЛУГ/ТУРПРОДУКТА ПО ЗАЯВКЕ**

**Настоящие Условия обязательны для ознакомления Заказчиком/Туристом перед оформлением Заявки на Туруслугу/Турпродукт ООО «РЖД Тур» (далее – Компания) на сайте [www.rzdtour.com](http://www.rzdtour.com) и оплатой в порядке, определенном настоящими Условиями.**

Обязанности, предусмотренные настоящими Условиями, а равно Договором-заявкой, являются обязательными для исполнения Заказчиком, Туристами и Компанией.

### **Термины и определения:**

**Туристский продукт (Турпродукт)** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и/или других услуг).

**Туристские услуги (Туруслуги)** – комплекс услуг по экскурсионному (туристскому и иному) обслуживанию с организацией перевозки без размещения (проживания) Туристов или комплекс услуг по размещению (проживанию) с экскурсионным (туристским и иным) обслуживанием без оказания услуг по организации перевозки. Туруслуга не является туристским продуктом согласно Федеральному закону от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и не может включать в себя услуги по перевозке и размещению одновременно.

**Заявка** – форма, заполняемая Заказчиком при заказе Туруслуги/Турпродукта на Сайте Компании.

**Договор-заявка** – договор на реализацию Туруслуги/Турпродукта, при заключении которого Заказчик выражает согласие с настоящими Условиями.

**Акт оказанных услуг** – документ, подтверждающий оказание услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, своевременно и в полном объеме.

**Заказчик** – турист и/или иное лицо, которое заключает с Компанией Договор-заявку на реализацию Туруслуги/Турпродукта и оплачивает их стоимость в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

**Турист** – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

**Проездной документ (билет, квитанция или иной перевозочный документ)** – документ, подтверждающий право Заказчика на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира.

**Договор добровольного страхования (страховой полис)** – договор страхования имущественных интересов Туриста, который обеспечивает оплату и/или возмещение расходов на оплату медицинской помощи в стране временного пребывания и/или возвращения тела (останков) Туриста.

**Визовая поддержка** – комплекс услуг Компании по оформлению документов Туриста для получения последним необходимых въездных (выездных) виз для предоставления Туруслуги/Турпродукта на основании документов и сведений, предоставленных Заказчиком/Туристом.

**Сайт Компании (Сайт)** – официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещенный по адресу <http://www.rzdtour.com>, через который осуществляется информирование Заказчиков/Туристов об особенностях Турпродукта/Туруслуги и отдельных услугах, входящих в Турпродукт/Туруслугу, их заказ путем заполнения Заявки (в том числе, но не

ограничиваясь, условия их оплаты и аннуляции) и приобретение путем заполнения формы Договора-заявки и Акта оказанных услуг.

**Стороны** – Компания и Заказчик, упоминаемые в настоящих Условиях совместно.

Иные термины и определения, применяемые в настоящих Условиях, понимаются и трактуются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными актами, регуливающими туристскую деятельность.

## **1. Основные условия**

1.1. Компания принимает на себя обязательство предоставить Заказчику/Туристу Туруслугу/Турпродукт согласно программам, указанным на сайте Компании, а Заказчик обязуется оплатить Туруслугу/Турпродукт.

1.2. Комплекс услуг, входящий в состав Туруслуги/Турпродукта, даты Туруслуги/Турпродукта, количество Туристов и их данные, а также стоимость Туруслуги/Турпродукта указываются в Договоре-заявке.

1.3. Заказчик самостоятельно заполняет все графы Заявки на сайте Компании и нажимает кнопку «отправить заявку». Компания в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Заявки уведомляет Заказчика о наличии/отсутствии возможности предоставления заказанной Туруслуги/Турпродукта посредством электронного письма, направляемого на адрес Заказчика, указанный в Заявке.

В случае наличия возможности предоставления заказанной Туруслуги/Турпродукта, Заказчик в течение 1 (одного) календарного дня с даты получения такого уведомления направляет в Компанию посредством факсимильной связи, электронной почты или иным доступным способом подписанный Договор-заявку по форме Приложения № 1 к настоящим Условиям, размещенным на Сайте Компании.

В случае отсутствия возможности предоставления заказанной Туруслуги/Турпродукта Компания уведомляет Заказчика об этом посредством отправки электронного письма на адрес, указанный Заказчиком в Заявке, и предлагает альтернативные варианты услуг (при наличии таковых).

1.4. Договор-заявка считается заключенным с даты получения Компанией подписанного Заказчиком Договора-заявки одним из способов, указанных в п. 1.3. настоящих Условий.

1.5. Заказчик производит оплату за Туруслугу/Турпродукт в порядке и сроки, установленные настоящими Условиями и в соответствующем уведомлении Компании, направляемом в адрес Заказчика в соответствии с п. 1.3. настоящих Условий.

## **2. Компания обязуется:**

2.1. Подтвердить наличие/отсутствие возможности оказания услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта. При отсутствии возможности оказания услуг – предложить Заказчику альтернативные варианты услуг (при наличии таковых).

2.2. Уведомить о поступлении оплаты путем отправки электронного письма в адрес Заказчика.

2.3. Предоставить Туристу услуги, входящие в состав Туруслуги/Турпродукта, в соответствии с настоящими Условиями и Договором-заявкой.

2.4. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья). В случае если страховка не входит в состав Турпродукта/Туруслуги, по желанию Заказчика оформить ее за дополнительную плату.

Информация о страховой компании, необходимых действиях при наступлении страхового случая, адресах и телефонах представительств страховой компании указывается в страховом полисе, который является договором между Заказчиком/Туристом и страховой компанией. При наступлении страхового случая все медицинские расходы будут оплачиваться страховой компанией согласно страховому полису. При отсутствии страхового полиса Заказчик/Турист несет все медицинские расходы самостоятельно.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи Заказчику и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Кроме того, Компания рекомендует во избежание убытков, причиненных вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков путешествия, оформить страховку от невыезда.

2.5. Передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки) не позднее 24 часов до начала путешествия.

При оформлении перевозочного документа в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозке.

2.6. Предоставить Заказчику/Туристу информацию о Туруслуге/Турпродукте в зависимости от услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта:

- о потребительских свойствах (качестве) Туруслуги/Турпродукта: программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке Туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене Туруслуги/Турпродукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туруслуги/Турпродукта;

- о конкретном лице (средстве размещения, перевозчике, ином поставщике услуг), которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туруслугу/Турпродукт, если это имеет значение, исходя из характера Туруслуги/Турпродукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и/или выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и/или выезда из страны временного пребывания, в том числе, но не ограничиваясь, о заграничном паспорте (надлежащим образом оформленном, имеющем срок действия до окончания поездки не менее периода времени, предусмотренного законодательством страны временного пребывания, содержащем достоверные и соответствующие требованиям законодательства сведения);

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия), о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Туриста в случае, если Турист 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);
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию, о возвращении тела (останков) Туриста за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у Туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) Туриста, а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Туристом Компанией от имени страховщика;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих его жизни и здоровью, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних Туристов в случае, если Туруслуга/Турпродукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних Туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма и порядке обращения Заказчика в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи в случае невозможности исполнения, неисполнения Компанией обязательств по Договору-заявке;
- о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании;
- о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба из фонда персональной ответственности Компании;
- о возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением Компании, а также с ненадлежащим исполнением Компанией обязательств по Договору-заявке;
- о необходимости соблюдать правила дорожного движения при передвижении пешком и на транспорте;
- об обязанности не позднее 24 часов до начала путешествия уточнить информацию о дате и времени начала и окончания путешествия посредством телефонной связи и/или электронной почты и/или на Сайте Компании;
- об обязанности самостоятельно уточнять информацию о дате и времени начала и окончания путешествия вплоть до момента его начала, в том числе в месте отбытия (авто- и железнодорожный вокзал, порт, аэропорт) посредством отслеживания информации о времени вылета (отправления) на сайте перевозчика в сети интернет, информационных табло и прослушивания аудиоинформации;
- о том, что датой начала и окончания путешествия (поездки) является день отправления (вылета, выезда) в пункт (страну) назначения с округлением до полных суток, вне зависимости от времени отправления (вылета, выезда);

– о правилах заселения/выселения (расчетный час), принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение, как правило, в 12:00 (в отдельных странах в 10:00). Время заселения/выселения в санаториях и пансионатах на территории Российской Федерации и стран СНГ может отличаться от указанного в настоящем пункте. Согласно международным правилам, независимо от фактического времени заселения и выселения по любым причинам оплачиваются полные сутки. Размещение раньше установленного отелем времени и продление проживания после выселения возможно только по согласованию с Компанией и оплачивается дополнительно;

– о правилах перевозчика (авиационной, железнодорожной, автомобильной, водной транспортных компаний) и провозе багажа, а также правилах поведения на борту воздушного и водного судна, в вагоне (поезде) и салонов автомобильного транспорта, в аэропортах отправления, остановки и прибытия, включая правила регистрации пассажиров;

– о правиле no show (неявка на рейс), согласно которому при неявке на вылет в страну (место) временного пребывания авиакомпания оставляет за собой право аннулировать обратный билет без права на его восстановление и возврат средств, а средство размещения при неявке в первую ночь оставляет за собой право аннулировать все последующие забронированные ночи без права на восстановление брони и возврат средств;

– об иных особенностях путешествия.

2.7. При заключении Договора-заявки на реализацию Турпродукта в сфере выездного туризма в письменной форме проинформировать Заказчика:

– о возможности Заказчика/Туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

– о возможности Заказчика/Туриста обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения Компанией обязательств по Договору-заявке, за счет средств фонда персональной ответственности Компании (в случае, установленном ч. 10 ст. 11.6 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

– о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику/Туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании к страховщику в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи Туристу;

2.8. Сообщить Заказчику с использованием любых средств связи о возможных или произошедших изменениях в условиях Туруслуги/Турпродукта не позднее 2 (двух) календарных дней после получения соответствующей информации. В случае если по истечении 24 часов после извещения Заказчик не отказывается от Туруслуги/Турпродукта, Компания вправе считать, что Заказчик согласился с предложенными изменениями.

### **3. Заказчик/Турист обязуется:**

3.1. Заполнить все графы Договора-заявки, форма которого размещена на Сайте Компании.

3.2. Подписать и направить в Компанию Договор-заявку посредством факсимильной связи, электронной почты или иным доступным способом в течение 1 (одного) календарного дня с даты подтверждения Компанией наличия возможности предоставления заказанной Туруслуги/Турпродукта.

3.3. Произвести своевременную оплату общей цены Туруслуги/Турпродукта в порядке и сроки в соответствии с настоящими Условиями.

3.4. Предоставить все сведения и документы, необходимые для заказа и оформления Туруслуги/Турпродукта в соответствии с требованиями консульского учреждения, посольства, государственных органов Российской Федерации и других лиц, участвующих в организации путешествия Туриста. В том числе Заказчик по требованию Компании обязан предоставить надлежащим образом оформленный паспорт (общегражданский и/или заграничный), свидетельство

о рождении ребенка, свои контактные данные и Туриста, все документы и сведения, необходимые для оформления Туруслуги/Турпродукта и оперативной связи с Заказчиком/Туристом.

За несвоевременное предоставление Заказчиком сведений, комплекта документов, предоставления недостоверных сведений и/или подложных документов, Компания ответственности не несет.

3.5. При заказе довести до сведения Компании информацию об обстоятельствах, препятствующих Туристу использовать услуги, входящие в состав Туруслуги/Турпродукта (медицинские противопоказания; конфликтные ситуации с государственными органами РФ и иностранных государств; ранее полученные отказы в выдаче визы; ограничения на право выезда из РФ, наложенные органами государственной власти РФ; неисполненные по решению суда обязательства; отсутствие разрешений или согласований от третьих лиц; согласия на выезд несовершеннолетних граждан РФ; разрешения на вывоз оружия и патронов к нему, на вывоз картин и изделий из драгоценных металлов; заключения или рецепта врача на лекарства, содержащие наркотические вещества; разрешения на вывоз животных и т. д.).

В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Заказчику воспользоваться Туруслугой/Турпродуктом, после заказа Туруслуги/Турпродукта, Заказчик обязан немедленно информировать о них Компанию для своевременного принятия необходимых мер.

3.6. При получении страхового полиса и проездного документа ознакомиться в полном объеме с условиями договоров, заключенных со страховой компанией и перевозчиком, проверить правильность их оформления, а также оформления визы в соответствии с предоставленными паспортными данными.

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).

3.7. Ознакомиться с потребительскими свойствами Туруслуги/Турпродукта, (маршрут, программа пребывания, условия путешествия, экскурсионные и иные услуги).

3.8. В течение 24 часов с момента получения информации от Компании об изменениях условий Туруслуги/Турпродукта известить Компанию о принятии Туруслуги/Турпродукта с изменениями или об отказе от них. Отсутствие ответа Заказчика в указанные сроки дает Компании право считать, что изменения приняты и одобрены Заказчиком.

3.9. Произвести доплату в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения требования в случае повышения транспортных тарифов, стоимости визового обслуживания, при изменении курса национальных валют, а также всех других документально подтвержденных расходов Компании, которые произошли после оплаты Заказчиком Туруслуги/Турпродукта и не зависели от воли Сторон.

3.10. Довести всю полученную информацию, предусмотренную настоящими Условиями, до сведения Туристов, указанных в Договоре-заявке и передать им документы для совершения путешествия.

3.11. Не позднее 5 (пяти) календарных дней после дня оказания услуг, входящих в Туруслугу/Турпродукт, подписать Акт оказанных услуг (Приложение № 2 к настоящим Условиям) в 2 (двух) экземплярах и передать один экземпляр Компании.

В случае не подписания Заказчиком Акта оказанных услуг и/или непредоставления Акта оказанных услуг Компании в течение 5 (пяти) календарных дней после дня оказания услуг, входящих в Туруслугу/Турпродукт, при отсутствии обоснованных претензий к неисполнению или ненадлежащему исполнению Компанией обязательств по настоящему Договору услуги Компании считаются оказанными с надлежащим качеством.

3.12. Во время путешествия Турист обязан:

– не позднее чем за 3 (три) часа до начала путешествия явиться к месту отправления, если иное время не указано в перевозочном документе;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туруслугу/Турпродукт;

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, верования, проявлять дружелюбие к местному населению, считаться с образом его жизни; быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерие и пренебрежение к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания; не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, а также употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей; курить только в специально отведенных местах;

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

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Не вывозить без специального разрешения оружие, картины, изделия из драгоценных металлов и камней, лекарства, содержащие наркотические вещества и другие предметы. Не проносить через пункты досмотра чужие вещи, а также не принимать, в том числе за вознаграждение, от незнакомых лиц письма, посылки, багаж и другие предметы. Компания не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Туристу в результате нарушения им данного пункта Условий;

- ознакомиться с правилами пожарной безопасности, проживания и поведения в месте размещения, соблюдать рекомендации и указания руководителя группы или представителя Компании. Возместить ущерб, причиненный средству размещения, ресторану, музею, перевозчику или другим лицам;

- соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний. С целью общей защиты от некоторых заболеваний Компания рекомендует (на основании данных Всемирной организации здравоохранения) пройти вакцинацию от дифтерии, тифа, коклюша (дети), кори, столбняка, гепатита А, полиомиелита, гепатита В;

- соблюдать правила личной безопасности. Во избежание кражи сдавать ценные вещи и деньги в места, специально отведенные для этих целей администрацией места размещения;

- обратиться к представителю принимающей стороны, руководителю группы или иному представителю Компании в случае выявления в период путешествия недостатков Туруслуги/Турпродукта в целях устранения имеющихся недостатков. В случае последующего обращения Туриста к Компании с претензией о ненадлежащем качестве предоставленных услуг Турист должен предоставить доказательства того, что руководитель тура не предпринял каких-либо мер и не пытался устранить имеющиеся недостатки;

- обеспечивать целостность и сохранность своего багажа, ручной клади и личных вещей.

3.13. В случае осуществления Заказчиком/Туристом фото/-видеосъемки в период оказания услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, Заказчик передает Компании исключительные права на созданные им/Туристом фотографии/видеоматериалы без выплаты вознаграждения. Исключительные права передаются в полном объеме, которые можно использовать любыми, не противоречащими законодательству Российской Федерации способами, на любой территории, на неограниченный срок. Способ передачи фотографий/видеоматериалов – по электронной почте, адреса которых указаны в разделе 10 настоящих Условий и Заявке.

По переданным Компании фотографиям/видеоматериалам Заказчик/Турист не сохраняет право самостоятельно их использовать или предоставлять права на их использование третьим лицам.

Заказчик гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами, переданными ему Туристом, на передачу Компании фотографий/видеоматериалов, полученных в период оказания услуг, входящих в Туруслугу/Турпродукт, и обязуется предоставить оригинал подтверждения таких прав в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения соответствующего требования от Компании.

13.14. Подписывая Договор-заявку, Заказчик дает свое согласие на использование Компанией без выплаты вознаграждения его изображений/изображений Туриста/изображений несовершеннолетнего Туриста, законным представителем которого является Заказчик/Турист (в т.ч. фотографий и видео, в которых изображен), полученных в результате фото/-видеосъемки для Компании в ходе оказания услуг, входящих в Туруслугу/Турпродукт, на бессрочный период.

Изображения Заказчика/Туриста/несовершеннолетнего Туриста могут быть использованы Компанией в рекламных, информационных и иных материалах, размещаемых Компанией на наружных и внутренних стендах, в печатных изданиях, в сети Интернет, как на территории Российской Федерации, так и за рубежом.

Компания имеет право обнародовать, адаптировать любым способом и в дальнейшем использовать изображения Заказчика/Туриста/несовершеннолетнего Туриста (в т.ч. фотографии и видео, в которых изображен) полностью или фрагментарно: воспроизводить, распространять путем продажи или иного отчуждения оригиналов изображений, или их экземпляров, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, сдавать в прокат оригиналы или экземпляры изображений, сообщать в эфир и по кабелю, перерабатывать, ретушировать изображения, объединять их в коллаж и рекламные композиции, добавлять текст в фотографии и видео, в которых изображен гражданин, доводить до всеобщего сведения.

Компания вправе без согласия Заказчика/Туриста и без выплаты ему вознаграждения передавать права на его изображения/изображения Туриста/изображения несовершеннолетнего Туриста (в т.ч. фотографий и видео, в которых изображен) третьим лицам.

Исполнитель обязуется не использовать изображения Заказчика/Туриста/несовершеннолетнего Туриста способами, порочащими его честь, достоинство и деловую репутацию.

Заказчик гарантирует, что получены от Туристов согласия на передачу и использование Компанией их изображений в порядке предусмотренным настоящим пунктом, и обязуется предоставить оригинал таких согласий в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения соответствующего требования от Компании.

#### **4. Компания имеет право:**

4.1. Аннулировать Заявку в случае нарушения Заказчиком обязательств по оплате и иных требований, установленных настоящими Условиями;

4.2. Производить замену услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса без дополнительной оплаты;

4.3. В исключительных случаях изменять порядок оказания услуг при условии сохранения их общего объема;

4.4. Не рассматривать претензии Заказчика, если они поступили по истечении 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания оказания услуг, входящих в Туруслугу/Турпродукт.

#### **5. Заказчик/Турист имеет право:**

5.1. На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в стране временного пребывания существуют районы, въезд в которые для иностранцев ограничен или запрещен);

5.2. На обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

5.3. На содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

5.4. На необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;



5.5. На обеспечение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Данное право может быть реализовано путем обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в разделе 10 настоящих Условий;

5.6. На беспрепятственный доступ к средствам связи;

5.7. На получение копии свидетельства о внесении сведений о Компании в единый федеральный реестр туроператоров;

5.8. На информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Компании, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Компанией обязательств;

5.9. На добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Туриста при неисполнении или ненадлежащем исполнении Компанией своих обязательств, а также страхование от невыезда;

5.10. Получить документы, необходимые для совершения путешествия;

5.11. Получать все оплаченные по Договору-заявке услуги, входящие в состав Туруслуги/Турпродукта;

5.12. Обратиться к Компании для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика/Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Компании;

5.13. Требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения Компанией своих обязательств в порядке и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

5.14. Отказаться от Туруслуги/Турпродукта в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящих Условий. Отказ от Туруслуги/Турпродукта принимается Компанией только в письменном виде, при этом Заказчик обязан осуществить возврат Компании всех оформленных для него документов и возместить понесенные Компанией расходы.

5.15. В случае неисполнения Компанией своих обязательств в соответствии с настоящими Условиями по причине прекращения деятельности Компании, вправе обратиться к страховой компании с требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании, в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (далее – Турпомощь) за возмещением реального ущерба из фонда персональной ответственности Компании. Информация о порядке и сроках такого обращения, а также об основаниях для осуществления выплат указана в разделах 8, 9 настоящих Условий.

5.16. На осуществление иных прав, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

## **6. Порядок оплаты Туруслуги/Турпродукта**

6.1. Оплата за Туруслугу/Турпродукт осуществляется Заказчиком/Туристом следующими способами:

6.1.1. за наличный расчет в кассе Компании по адресу: г. Москва, ул. Щепкина, д. 4;

6.1.2. в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Компании, указанный в выставленном на имя Заказчика счете на оплату;

6.1.3. иным способом, указанным на сайте Компании.

6.2. Стоимость Туруслуги/Турпродукта рассчитывается в рублях Российской Федерации и указывается в Договоре-заявке.

6.3. Оплата Туруслуги/Турпродукта осуществляется Заказчиком/Туристом в течение 1 (одного) календарного дня с даты уведомления Компанией о наличии возможности предоставления заказанной Туруслуги/Турпродукта и направления счета на оплату на адрес электронной почты Заказчика.

6.4. Днем оплаты при безналичной форме расчетов считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Компании. Днем оплаты при наличной форме расчетов является день поступления денежных средств в кассу Компании.

6.5. Компания вправе пропорционально увеличить стоимость Туруслуги/Турпродукта, а Заказчик осуществить доплату на основании счетов, выставяемых Компанией. Изменение стоимости Туруслуги/Турпродукта осуществляется Компанией в том числе, но не ограничиваясь, в связи с:

- повышением стоимости перевозки (более чем на 5 % от действующих тарифов с даты подтверждения Заявки, или предоплаты/оплаты Заказчиком общей цены Туруслуги/Турпродукта), в том числе из-за роста цен на топливо;
- введением новых или повышением действующих налогов, сборов и других обязательных платежей;
- увеличением стоимости проживания в забронированном отеле более чем на 5 % от действующих тарифов с даты подтверждения Заявки;
- иными причинами, не зависящими от воли Сторон.

При этом Заказчик имеет право аннулировать забронированную Туруслугу/Турпродукт в соответствии с условиями раздела 11 настоящих Условий.

6.6. Компания предоставляет Туруслугу/Турпродукт только при условии ее/его оплаты в полном объеме и в сроки, предусмотренные настоящими Условиями.

## **7. Ответственность сторон**

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими Условиями.

7.2. Компания не несет ответственность:

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, потеря или повреждение багажа и т. п.) и связанные с этим изменения объема и сроков предоставления Туруслуги/Турпродукта. В этом случае ответственность несут перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами;
- за действия посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены Компанией для оказания услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Компанией либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченной Туруслуги/Турпродукта за вычетом документально подтвержденных расходов Компании, а также части оказанной Компанией услуги до получения извещения об отказе Туристам во въездной визе.);
- 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 выполнением Компанией своих обязательств;
- за нарушения Туристом правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране (месте) временного пребывания и т. п.;
- за отказ Туриста от части или всех услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, и/или расходы Заказчика на дополнительные услуги, не предусмотренные Договором-заявкой, а также за самовольное изменение Заказчиком оплаченного маршрута или несоблюдение правил прохождения маршрута;
- за ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста третьими лицами в период путешествия, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ;
- за сохранность личных вещей Туриста, его багажа, ценных вещей и документов на протяжении всего путешествия;

- за введение новых налогов и сборов или повышения действующих ставок. В случае если данные обстоятельства произошли после полной оплаты Туруслуги/Турпродукта, Заказчик обязуется осуществить доплату стоимости Туруслуги/Турпродукта в размере повышения ставок;
- за возмещение денежных затрат Туристу за оплаченные услуги, если Турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта;
- за ущерб, причиненный Туристом третьим лицам во время путешествия;
- за ущерб, причиненный Туристу, в связи с нарушением им положений настоящих Условий и Договора-заявки

7.3. При бронировании и приобретении Туруслуги/Турпродукта Заказчик несет ответственность за полноту доведения сведений до Туристов и информации, касающейся порядка организации и проведения путешествия, а также обо всех иных положениях настоящих Условий и приложений к ним.

## **8. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности**

8.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании является факт причинения Заказчику/Туристу реального ущерба по причине неисполнения Компанией своих обязательств по Договору-заявке в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Компанией всех обязательств по договорам о реализации Турпродукта. При этом датой страхового случая считается день, когда Компания публично заявила о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации Турпродукта.

8.2. В случаях неисполнения Компанией обязательств по Договору-заявке перед Заказчиком/Туристом и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании, Заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности Компании предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно страховщику, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности Компании.

В требовании Заказчика/Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Заказчика/Туриста;
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Компании;
- номер Договора-заявки и дата его заключения;
- наименование Компании;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Компанией обязательств по Договору-заявке;
- размер реального ущерба, причиненного Заказчику/Туристу в связи с неисполнением Компанией обязательств по Договору-заявке.

К требованию Заказчик/Турист прилагает следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- копию Договора-заявки с предъявлением его оригинала;
- оригиналы документов, подтверждающих реальный ущерб, возникший у Туриста в результате неисполнения Компанией обязательств по Договору-заявке.

## **9. Возмещение реального ущерба из фонда персональной ответственности**

9.1. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся Заказчику/Туристу, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности является факт причинения Заказчику/Туристу реального ущерба по причине невозможности исполнения Компанией обязательств по договору о реализации Турпродукта. При этом датой установления факта причинения Заказчику/Туристу реального ущерба считается день, когда Компания публично заявила о прекращении туроператорской деятельности по причине

невозможности исполнения Компанией обязательств по договорам о реализации Турпродукта в соответствии с ч. 9 ст. 4.1. Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», или день, когда Турпомощи стало известно о прекращении туроператорской деятельности Компании.

9.2. До достижения максимального размера фонда персональной ответственности, указанного в ст. 11.6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возмещению из денежных средств фонда персональной ответственности подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной Заказчиком/Туристом по договору страхования гражданской ответственности Компании за неисполнение обязательств по Договору-заявке (страховому возмещению).

9.3. В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в Турпомощь не ранее 60 (шестидесяти) рабочих дней с даты публичного заявления Компании о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения обязательств по договорам о реализации Турпродукта или с даты, когда Турпомощи стало известно о прекращении туроператорской деятельности Компании (в случае если размер фонда не достиг максимального размера).

9.4. В требовании Заказчика/Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Заказчика/Туриста, адрес места жительства;
- номер Договора-заявки и дата его заключения;
- общая цена Турпродукта;
- наименование и реестровый номер Компании;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Компанией обязательств по Договору-заявке;
- размер реального ущерба;
- реквизиты банковского счета Заказчика/Туриста для перечисления денежных средств, причитающихся Заказчику/Туристу в целях возмещения реального ущерба;
- информация о размере выплаченного Заказчику/Туристу страхового возмещения (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности).

К требованию прилагаются:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заказчика/Туриста в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- копия Договора-заявки с предъявлением его оригинала;
- оригиналы документов, подтверждающих реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;
- документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов (в случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности);
- документы, подтверждающие полномочия представителя Заказчика/Туриста.

## 10. Сведения о Компании

<b>Полное и сокращенное наименование:</b>	Общество с ограниченной ответственностью «РЖД Тур», ООО «РЖД Тур».
<b>Руководитель организации:</b>	Генеральный директор: <b>Ильягуев Сергей Петрович</b> , действует на основании Устава.
<b>Гл. бухгалтер:</b>	Диденко Анастасия Александровна
<b>Юридический адрес:</b>	129090, Москва, ул. Каланчевская, д. 35
<b>Адрес местонахождения:</b>	129090, Москва, ул. Щепкина, д. 4
<b>Телефон:</b>	+ 7 (499) 704-35-53

<b>Факс:</b>	+ 7 (495) 221-03-26
<b>E-mail:</b>	info@rzdttour.com
<b>Сайт:</b>	www.rzdttour.com
<b>Сведения о банке:</b>	АО «Альфа – Банк», г. Москва
<b>Расчетный счет: Рублевый:</b>	40702810101100004198
<b>Корреспондентский счет:</b>	30101810200000000593
<b>ИНН/КПП:</b>	7709624788 / 770801001
<b>БИК:</b>	044525593
<b>ОГРН:</b>	1057747838390
<b>Коды ОКОНХ:</b>	91620
<b>Номер в Едином федеральном реестре туроператоров:</b>	РТО 012785
<b>Сфера туроператорской деятельности:</b>	Внутренний туризм, международный въездной и международный выездной туризм
<b>Размер финансового обеспечения:</b>	10 000 000 (десять миллионов) рублей
<b>Название организации, предоставившей финансовое обеспечение:</b>	АО «СОГАЗ» Документ о финансовом обеспечении –  №1817-40 GL 5196 от 05.06.2017. Срок действия финансового обеспечения – с 02.08.2017 по 01.08.2018.  №1818-40 GL 5119 от 23.04.2018. Срок действия финансового обеспечения – с 02.08.2018 по 01.08.2019.
<b>Адрес ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»: Телефоны: E-mail, сайт:</b>	Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47  +7 (495) 981-51-49 (круглосуточно), +7 (800) 100-41-94 (круглосуточно) secretary@tourpom.ru, <a href="http://www.tourpom.ru">http://www.tourpom.ru</a>
<b>Сведения о заключенном договоре с организацией, осуществляющей комплексное страхование путешественников</b>	Акционерное общество «СОГАЗ» Договор №18-52-006-16 от 02.08.2016

### **11. Срок действия, условия изменения и расторжения Договора-заявки**

11.1. Договор-заявка вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

11.2. Любые изменения дополнения в Туруслугу/Турпродукт оформляются Сторонами в письменной форме, одностороннее изменение условий не допускается.

11.3. Компания вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора-заявки, а Заказчик обязан возместить все документально подтвержденные расходы Компании в случае нарушения Заказчиком условий оплаты, непредоставления Заказчиком/Туристом действительных документов и сведений, необходимых для оформления Туруслуги/Турпродукта, невозможности совершения Туристом поездки по независящим от Компании обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче въездной визы и другие обстоятельства), неявки к месту начала путешествия, а также нарушения Заказчиком положений настоящих Условий и Договора-заявки.

11.4. Заказчик/Турист вправе аннулировать Туруслугу/Турпродукт на следующих условиях:

11.4.1. Аннуляция Туруслуги/Турпродукта допускается только после письменного подтверждения ее Компанией.

11.4.2. Заказчик/Турист имеет право аннулировать полностью или частично Туруслугу/Турпродукт при условии выплаты Компании всех фактически понесенных Компанией расходов по формированию Туруслуги/Турпродукта на момент отказа от него (оплата проезда, проживания, экскурсий и иных услуг, указанных в Договоре-заявке). Фактическими расходами Компании Стороны также признают штрафные санкции, подлежащие уплате Компанией в адрес третьих лиц: отелей, перевозчиков, посредников и иных хозяйствующих субъектов, у которых бронируются услуги, входящие в состав Туруслуги/Турпродукта.

11.5. При отказе Заказчика/Туриста от Туруслуги/Турпродукта стоимость страховки и визового сбора (консульского сбора) возврату не подлежит. Возврат стоимости билета и его переоформление осуществляется согласно Правилам продажи и возврата авиа- (железнодорожных) билетов на регулярные и чартерные рейсы российских и иностранных авиа- (железнодорожных и иных транспортных) компаний (перевозчиков), причем стоимость чартерных билетов не возвращается. При отказе от Туруслуги/Турпродукта Заказчик/Турист несет ответственность согласно настоящим Условиям, независимо от причин, вызвавших отказ.

11.6. Взыскание штрафов, убытков и/или ущерба является правом, а не обязанностью Компании.

## **12. Обстоятельства непреодолимой силы**

12.1. Компания не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые она не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

12.2. Компания должна о наступлении или прекращении таких обстоятельств в течение 3 (трех) рабочих дней известить Заказчика, а также сделать все возможное, чтобы избежать или устранить причины невыполнения обязательств и приступить к их исполнению в соответствии с настоящими Условиями в кратчайшие сроки после устранения препятствующих обстоятельств.

12.3. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 14 (четырнадцати) календарных дней, Компания или Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

12.4. В случае если вследствие обстоятельств непреодолимой силы надлежащее оказание услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта, становится невозможным, Заказчик вправе отказаться от Туруслуги/Турпродукта в одностороннем внесудебном порядке при условии возмещения Компанией фактически понесенных им расходов.

## **13. Претензии, порядок разрешения споров.**

13.1. Заказчик/Турист вправе предъявить претензию Компании в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания действия Договора-заявки (окончания оказания услуг, входящих в состав Туруслуги/Турпродукта). Компания рассматривает претензию и дает ответ в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения претензии.

13.2. В случае возникновения претензий со стороны Туриста во время путешествия, претензии направляются Туристом в письменном виде представителю принимающей стороны и/или руководителю группы и иному представителю Компании, также Турист обязан связаться с Компанией для устранения возникших недостатков или уменьшения размера убытков.

Если причины и последствия невыполнения условий поездки не были устранены во время путешествия, Турист может предъявить претензию к качеству Туруслуги/Турпродукта в письменной форме Компании с приложением необходимых документов в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания действия Договора-заявки.

13.3. В случае неисполнения Компанией своих обязательств по Договору-заявке по причине прекращения деятельности Компании, Заказчик/Турист вправе предъявить требования к страховой компании о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании. В случае, если денежных средств страховщика недостаточно для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Компании, Заказчик/Турист вправе предъявить требования в Турпомощь о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Компании.

13.4. Претензии должны быть обоснованы и зафиксированы в письменной форме, подписаны Заказчиком/Туристом. Если Заказчик/Турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая не была предоставлена, то обязательства Компании по Договору-заявке считаются исполненными надлежащим образом.

13.5. В случае недостижения согласия по спорным вопросам стороны вправе обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### **14. Условия конфиденциальности**

14.1. Условия Договора-заявки, а также информация о хозяйственной деятельности Компании, ставшая известной Заказчику/Туристу, являются конфиденциальными.

14.2. Заказчик/Турист не вправе разглашать (передавать, сообщать) третьим лицам конфиденциальную информацию, равно как и использовать ее каким-либо способом и (или) в какой-либо форме, кроме как для выполнения предусмотренных Договором-заявкой обязательств, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14.3. После прекращения действия Договора-заявки передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение такой информации может осуществляться только с письменного согласия Компании, независимо от причины расторжения (прекращения) действия Договора-заявки.

14.4. Компания не несет ответственности в случае передачи информации государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **15. Прочие условия**

15.1. Стороны договорились, что все документы, связанные с заключением, исполнением и прекращением Договора-заявки, полученные Сторонами, в том числе посредством факсимильной, электронной или иной связи, имеют юридическую силу и признаются действительными до получения оригиналов таких документов.

Договор-заявка, документы, указанные в разделе 3 настоящих Условий, а также извещения, заявки, уведомления, претензии, иные юридически значимые сообщения (далее – сообщения) направляются в письменной форме любым из следующих способов:

- заказным письмом с уведомлением о вручении;
- нарочным способом (курьерской доставкой). В этом случае факт получения документа должен подтверждаться распиской, которая содержит дату его получения, а также фамилию, инициалы, должность и подпись лица, получившего данный документ;
- по факсимильной связи, электронной почте или иным способом связи с последующим предоставлением оригиналов в течение 5 (пяти) рабочих дней.

15.2. Сообщения направляются по телефонам и электронным адресам, указанным в Договоре-заявке и разделе 10 настоящих Условий.

15.3. Сообщения влекут гражданско-правовые последствия для Стороны, которой они направлены (далее – адресат), с момента доставки данных сообщений ей или ее представителю. Такие последствия возникают и в том случае, когда сообщение не было вручено адресату по зависящим от него обстоятельствам (п. 1 ст. 165.1 ГК РФ).

15.4. Сообщения считаются доставленными, если они:

- поступили адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не были вручены или адресат не ознакомился с ними;

– доставлены по адресам, указанным Сторонами.

15.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Условиями, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

### **ВНИМАНИЕ!**

*Бронирование Туруслуги/Турпродукта на сайте ООО «РЖД Тур», а также оплату Туруслуги/Турпродукта могут совершить только лица, достигшие 18-летнего возраста.*

*Заказчик подписанием Договора-заявки подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) настоящие Условия, а также условия Договора-заявки и условия выбранной в Договоре-заявке Туруслуги/Турпродукта.*

*Заказчик подписанием Договора-заявки подтверждает, что в полном объеме ознакомлен со всей информацией о приобретенной по Договору-заявке Туруслуге/Турпродукте, в том числе с информацией, которую Компания обязана представить в соответствии с условиями Договора-заявки, с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 года № 452.*

*Кроме того, Заказчик дает согласие Компании на обработку, использование и хранение своих персональных данных (Ф. И. О., дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации и иные сведения) в соответствии с Договором-заявкой в течение 90 календарных дней при условии обеспечения конфиденциальности таких данных, на обработку и предоставление третьим лицам (средствам размещения, перевозчикам, экскурсоводам и иным лицам, оказывающим услуги в рамках Договора-заявки, а также оператору фискальных данных) своих персональных данных.*

*Заказчик подписанием Договора-заявки подтверждает, что им получено согласие от всех Туристов, указанных в Договоре-заявке, на обработку и передачу персональных данных третьим лицам для исполнения Договора-заявки (в т. ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования средства размещения и т.д.). В целях исполнения Договора-заявки Заказчиком получено разрешение от Туристов, указанных в Договоре-заявке, на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением Договора-заявки (туроператор, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.), а также на обработку персональных данных методом смешанной (в т. ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.*

*Заказчик вправе отозвать данное согласие в пределах срока его действия, предоставив Компании соответствующее письменное заявление.*

*Заказчик подписанием Договора-заявки подтверждает, что Компания предоставила полную информацию, указанную в настоящих Условиях, а также об иных особенностях путешествия и информацию о Компании и Туруслуге/Турпродукте, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».*



**Приложение № 1**  
**к Условиям реализации Туруслуг/Турпродукта**

**Договор-заявка № \_\_\_ от \_\_\_\_\_**

**реализации Туруслуг/Турпродукта (заполняется в 2 экземплярах)\*\***

Заказчик (Ф. И. О. и дата рождения)			
Документ, удостоверяющий личность Заказчика (он же – плательщик) и адрес регистрации / места жительства		Серия: Номер: Кем выдан: Когда выдан: Место рождения: Код подразделения: Адрес регистрации/места жительства:	
Контактный телефон и e-mail			
Наименование Туруслуг/Турпродукта			
Даты Туруслуг/Турпродукта			
Размещение (наименование отеля, тип номера, размещения, питание, даты размещения в отеле)		*	
Транспорт		*	
Дополнительные услуги		*	
Мед. страхование (сумма покрытия)		*	
Страхование от невыезда (да/нет)		*	
Визы (да/нет)		*	
Ф. И. О. участников, даты рождения, паспортные данные)		1. <i>Иванова Мария Павловна (01.01.0001 г. р., паспорт РФ 23 45 № 678 912, выдан ____, дата выдачи)</i> 2. <i>Иванов Сергей Иванович (01.01.0001 г. р., свидетельство о рождении _____)</i>	
Кол-во участников	взрослые	чел.	
	дети	чел.	
Стоимость для одного участника без учета скидки	взрослые	* руб.	коп.
	дети	* руб.	коп.
Стоимость для одного участника с учетом скидки	взрослые	* руб.	коп.
	дети	* руб.	коп.
Стоимость для всех участников без учета скидки		* руб.	коп.
Вид скидки			
Размер скидки, %		%	
Сумма скидки для всех участников		* руб.	коп.
Общая цена Туруслуги/Турпродукта		* руб.	коп., в т.ч. НДС
Примечания			

Подпись Заказчика: \_\_\_\_\_

С условиями реализации туруслуг/турпродукта, размещенными на сайте ООО «РЖД Тур» ([www.rzdtour.com](http://www.rzdtour.com)), ознакомлен и согласен. От имени всех Туристов \_\_\_\_\_

Подпись Заказчика

С условиями и информацией о потребительских свойствах Туруслуги/Турпродукта Заказчик ознакомлен в полном объеме и согласен.

От имени всех Туристов \_\_\_\_\_

Подпись Заказчика

\*графы заполняются при наличии данных при заказе тура

**Приложение № 2 к Условиям реализации Туруслуг/Турпродукта**

**Акт оказанных услуг к Договору-заявке № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**  
**(заполняется в 2 экземплярах)**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Заказчик (Ф. И. О. и дата рождения)		
Документ, удостоверяющий личность Заказчика (он же – плательщик) и адрес регистрации / места жительства		Серия: Номер: Кем выдан: Когда выдан: Место рождения: Код подразделения: Адрес регистрации/места жительства:
Контактный телефон и e-mail		
Наименование Туруслуг/Турпродукта		
Даты Туруслуг/Турпродукта		
Размещение (наименование отеля, тип номера, размещения, питание, даты размещения в отеле)		*
Транспорт		*
Дополнительные услуги		*
Мед.страхование (сумма покрытия)		*
Страхование от невыезда (да/нет)		*
Визы (да/нет)		*
Ф. И. О. участников, даты рождения, паспортные данные)		1. <i>Иванова Мария Павловна (01.01.0001 г. р., паспорт РФ 23 45 № 678 912, выдан ____, дата выдачи)</i> 2. <i>Иванов Сергей Иванович (01.01.0001 г. р., свидетельство о рождении _____)</i>
Кол-во участников	взрослые	чел.
	дети	чел.
Стоимость для одного участника без учета скидки	взрослые	* руб. коп.
	дети	* руб. коп.
Стоимость для одного участника с учетом скидки	взрослые	* руб. коп.
	дети	* руб. коп.
Стоимость для всех участников без учета скидки		* руб. коп.
Вид скидки		
Размер скидки, %		%
Сумма скидки для всех участников		* руб. коп.
Общая цена Туруслуги/Турпродукта		* руб. коп., в т.ч. НДС
Примечания		

Настоящим я, \_\_\_\_\_, подтверждаю, что услуга согласно Договору-заявке № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ оказана ООО «РЖД Тур» надлежащим образом, в установленный срок и в полном объеме. Претензий нет.

Подпись Заказчика: \_\_\_\_\_

\*графы заполняются при наличии данных при заказе тура