

ДОГОВОР о реализации туристского продукта № _____

г. Санкт-Петербург

« _____ » _____ 2020 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Балт Тур», туроператор по международному туризму, член Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров РТО № 002310, выдан Федеральным агентством по туризму 26.10.2009 г., в лице генерального директора Самуйловой Янины Александровны, действующее на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Туроператор», с одной стороны, и

в дальнейшем именуемый/ая «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

- 1.1. Туроператор принимает на себя обязательство реализовать туристский продукт в сроки, указанные в Заявке (Приложение № 5), и на условиях, предусмотренных настоящим договором;
- 1.2. конкретно-определенные условия тура, сроки тура указываются Заказчиком в Заявке на бронирование тура;
- 1.3. Заказчик предоставляет оформленные в соответствии с требованиями Туроператора документы и сведения о себе, необходимые для оказания услуг в соответствии с Заявкой;
- 1.4. подтвержденные условия тура, общая цена туристского продукта указываются в Туристской путевке, выдаваемой Туроператором Заказчику;
- 1.5. везде, где по тексту Договора упоминается Заказчик, подразумеваются и иные участники тура, в интересах которых он действует или сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние;
- 1.6. условия тура, указанные в Заявке на бронирование, подлежат обязательному подтверждению со стороны партнеров Туроператора. В случае невозможности подтверждения заявки на указанных в ней условиях, Туроператор предлагает Заказчику альтернативные варианты;
- 1.7. Заказчик по настоящему договору действует по поручению и в интересах туристов (участники тура):

1.8. наименование тура _____

1.9. сроки путешествия « _____ » _____ 2020 г. – « _____ » _____ 2020 г.

2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 2.1. Размер финансового обеспечения Туроператора ООО "Балт Тур" в соответствии с Договором страхования ответственности туроператора: № 00022-420000-20 от 11/06/2020 (срок действия с 24.06.2020 по 23.06.2021) составляет 10000000 (Десять миллионов) рублей с АО "Боровицкое страховое общество", адрес: 101000, город Москва, бульвар Покровский, дом 4/17, корпус 3, тел.: +7 (495) 540 5110, +7 (495) 980 0586.
- 2.2. Фирма является членом «Объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47, тел. +7 (499) 678-12-03, <http://www.tourpom.ru/>, secretary@tourpom.ru). При необходимости турист вправе обратиться в «Турпомощь» за оказанием экстренной помощи. Принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику в пределах суммы расходов, понесенных «Турпомощью» при оказании экстренной помощи туристу, переходят Турпомощи.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 3.1. Заказчик, совершая оплату, поручает, а Туроператор принимает на себя обязательства по организации выезда Заказчика за рубеж включая:
 - а) визовую поддержку, в случае необходимости;
 - б) обслуживание Заказчика за рубежом в соответствии с программой тура;
 - в) оформление медицинской страховки на время пребывания за пределами СНГ;
 - г) бронирование и приобретение для туриста авиа и/или ж/д билетов (билетов на паром) по маршруту.
 Настоящий пункт применяется с учетом состава и потребительских свойств туристского продукта, подтвержденных в Заявке.
- 3.2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта, предусмотренная ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ (с изм., внесенными Федеральным законом от 29 июня 2015. №12-ФЗ), содержится в нижеследующих документах, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора: Приложение № 1 (Лист информации, доведенной до Заказчика), Приложение № 2 (Памятка Заказчику), Приложение № 3 (Программа тура), Приложение № 4 (Гарантийный платеж от невыезда), Приложение № 5 (Заявка), Приложение № 6 (Анкета на визу). Условия медицинского страхования размещены на сайте www.balttur.spb.ru;
- 3.3. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор;
- 3.4. Если иное не предусмотрено соглашением между Туроператором и Заказчиком, туристские услуги по настоящему Договору предоставляются в форме групповых туров при условии набора минимального количества туристов в группе, которое составляет 25 (двадцать пять) человек – большой автобус, 12 (двенадцать) человек – микроавтобус.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**4.1. Заказчик обязуется:**

- 4.1.1 произвести оплату услуг Туроператора в порядке и сроки, установленные разделом 5 настоящего Договора;
- 4.1.2 в установленный Туроператором срок, но не позднее 20 дней до начала тура, предоставить Туроператору комплект необходимых документов для оформления туристской путевки. О конкретном комплекте необходимых документов Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. Заказчик добровольно предоставляет свои персональные данные Туроператору, путем заполнения Анкеты на визу (Приложение № 6), и подтверждает наличие согласия туристов, в интересах которых заключается настоящий Договор, на предоставление их персональных данных Туроператору в целях исполнения договора для обработки различным способом, трансграничную передачу или передачу третьим лицам, а также дает согласие на хранение персональных данных в информационной системе Туроператора в течение неограниченного срока;
- 4.1.3 при необходимости, прийти на собеседование/сдачу биометрических данных в Консульство страны назначения. Отказ от собеседования/сдачи биометрических данных считается отказом от поездки, с удержанием понесенных затрат согласно разделу 9 договора;
- 4.1.4 знакомиться и соблюдать правила прохождения границы на маршруте. Незнание правил не освобождает от обязанностей и ответственности за их нарушения;
- 4.1.5 вовремя прибыть к месту начала тура и строго придерживаться графика тура. Точное время отъездов из городов, экскурсий, завтрака, дополнительную программу объявляет руководитель группы. Именно это время является обязательным. В случае опоздания к назначенному времени сбора группы на маршруте приоритет отдается выполнению программы. Все расходы, связанные с опозданием Заказчика к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой при возвращении из автобусного/авиа тура после его завершения, вызванные нарушением графика движения транспорта (за исключением автобуса, используемого туроператором при исполнении программы тура), дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно;
- 4.1.6 иметь при себе надлежаще оформленные документы и разрешения для пересечения границы. Иметь наличную валюту или кредитные карты, установленные в стране пребывания, для покрытия расходов в случае возникновения непредвиденных обстоятельств;
- 4.1.7 соблюдать правила безопасности, а также чистоту и порядок в автобусе; не отвлекать водителя во время движения;
- 4.1.8 во время путешествия соблюдать законодательство страны пребывания, выполнять установленные правила поведения, таможенные правила, правила перевозок пассажиров и багажа, проживания в отелях. При грубом нарушении выше оговоренных норм Туроператор оставляет за собой право снять Заказчика с маршрута без возмещения стоимости туристской путевки;
- 4.1.9 заключить договор медицинского страхования на время пребывания на маршруте. Заказчик несет полную личную ответственность за использование страхового полиса при наступлении страхового случая. В случае отказа от заключения договора добровольного медицинского 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);
- 4.1.10 согласовать все дополнительные услуги, включенные в туристский продукт, с Туроператором и иметь его подтверждение о возможности их исполнения. Стоимость оплаченных дополнительных услуг (экскурсии, поездки, входные билеты в музеи и т.д.), не включенных в программу тура, при неиспользовании Заказчиком, возврату не подлежит;
- 4.1.11 предоставить Туроператору точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи с Заказчиком;

Туроператор _____

Заказчик _____

- 4.1.12 довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить путешествие Заказчиком, к которым относятся:
- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе, применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
 - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с гос-ми органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или группу стран;
 - установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае, если он – не российский гражданин;
 - неоплаченные налоги, штрафы, кредиты, алименты и т.д.;
 - необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц, или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;
 - иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия;
- 4.1.13 за сутки до начала тура уточнить у Туроператора расписание поездов/авиарейсов/автобусов, место и время сбора группы и (или) место встречи.
- 4.2. Заказчик имеет право:**
- 4.2.1 получить при заключении Договора необходимую и достоверную информацию, указанную в п.п. 4.3.1, 4.3.4, 4.3.6, Приложении № 1 настоящего Договора в объеме, необходимом Заказчику;
- 4.2.2 в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору или с подготовлением к их исполнению;
- 4.2.3 расторгнуть Договор в случае существенного изменения обстоятельств в порядке, указанном в разделе 9 настоящего Договора.
- 4.2.4 обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- 4.2.5 предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
- 4.2.6 предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности туроператора при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством РФ о туристской деятельности.
- 4.3. Туроператор обязуется:**
- 4.3.1 предоставить Заказчику полную и достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах тура, предусмотренную ФЗ “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” и “Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта”, утвержденным Правительством РФ, содержащуюся в программе тура и приложениях к настоящему Договору, а также предоставить Заказчику иную информацию, необходимую для совершения туристской поездки в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.3.2 при заключении Договора о реализации туристского продукта выдать Заказчикам **программу выбранного им тура, которая является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта Туроператора;**
- 4.3.3 сформировать и передать Заказчику туристский продукт;
- 4.3.4 предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию в письменной форме, устной форме или в виде информации на сайте Туроператора – www.balttur.spb.ru;
- 4.3.5 в целях исполнения обязанностей, указанных в п. 4.3.4 и Приложении № 1 Туроператор предоставляет Заказчику информационную Памятку (Приложение 2), а также предоставляет информацию в устной форме;
- 4.3.6 информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств по настоящему Договору, в том числе перевозчика и страховой компании;
- 4.3.7 предоставить Заказчику полную и объективную информацию об автобусном/авиа туре;
- 4.3.8 предоставить пакет туристско-экскурсионных услуг в полном объеме, предусмотренном туристско-экскурсионной путевкой;
- 4.3.9 выдать Заказчику не позднее 24 (Двадцать четырех) часов до дня отправления группы заграничный паспорт с оформленной визой, посадочный талон с указанием места Заказчика в поезде (оригинал группового билета оформляется на руководителя группы), авиабилет, страховку, памятку с отелями (ваучеры (оригиналы групповых ваучеров находятся у руководителя группы)). С согласия Заказчика указанные документы могут быть переданы в более поздние сроки.
- 4.3.10 своевременно информировать Заказчика (за 7 дней до начала поездки) о возможных изменениях, могущих повлечь за собой отказ от поездки и получить письменное подтверждение или отказ от поездки с полным возвратом стоимости оплаченных услуг;
- 4.3.11 предоставить Заказчику:
- отдельное место в автобусе;
 - 2-х или 3-х местное размещение (одноместное размещение по запросу) в отелях туристического класса «две звезды», «три звезды», в отелях систем «Etap», «Jugend Gastehaus», «Balladins», «Premier class», «Bonsai», «Mister bed», «Campanile», «Ibis», «Stars» и т.п., в апартаментах, блочных номерах (2+3) (2+2) (2+1), хостелах, гостевых домах с удобствами в номерах или на этаже. В случае невозможности 2-х или 3-х местного размещения, предусмотренного программой, Заказчик обязуется доплатить за вынужденное одноместное размещение в гостинице 50 % от заявленной стоимости. Точные названия, категории, адрес отелей Заказчик получает не позднее чем за 7 дней до начала поездки;
- 4.3.12 обеспечить наличие руководителя группы на маршруте, в обязанности которого входит: оформление проездных документов на границе и по всему маршруту, предоставление краткой путевой информации по маршруту, размещение группы в отелях, организация экскурсионной программы в городах.
- 4.3.13 при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;
- 4.3.14 выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Заказчика на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
- 4.3.15 выдать Заказчику, приобретающему у Туроператора услугу по размещению в гостинице 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.
- 4.4. Туроператор имеет право:**
- 4.4.1 отказаться от исполнения Договора в случае неполной или несвоевременной оплаты Заказчиком тура, нарушения Заказчиком порядка оплаты, не предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору, в случае нарушения Заказчиком иных условий настоящего Договора;
- 4.4.2 по согласованию с Заказчиком перенести дату начала тура или аннулировать его в случае не достижения минимального количества человек в группе, составляющего 25 (Двадцать пять) человек человек – большой автобус, 12 (двенадцать) человек – микроавтобус не позднее чем за 7 дней до начала поездки;
- 4.4.3 не включать в состав группы, при формировании тура в целях обеспечения безопасных условий путешествия, следующих лиц:
- в возрасте до 7 (семи) лет, от 7 (семи) до 18 (восемнадцати) лет без сопровождения, старше 75 (семидесяти пяти) лет без сопровождения (для лиц таких возрастных категорий участие в экскурсионных автобусных турах может вызывать повышенную утомляемость, иные неудобства, а также невозможность полноценного участия в мероприятиях на маршруте);
 - беременных женщин, лиц, чье физическое состояние или состояние здоровья ограничивает возможность участия в автобусных турах в составе экскурсионных групп;
 - состоящих на наркологическом или психоневрологическом учете в соответствующих учреждениях здравоохранения;
 - имеющих факты нарушения общественного порядка на предыдущих маршрутах Туроператора; с домашними животными;
- 4.4.4 с согласия Заказчика осуществлять замену заявленных отелей и автобусов на равноценные, а также осуществлять замену руководителя группы;
- 4.4.5 осуществлять распределение мест в автобусе в зависимости от конкретного расположения в салоне автобуса дверей, а также количества и расположения посадочных мест;

- 4.4.6 с согласия Заказчика изменять способ доставки на маршрут (маршрут начинается с посадки в автобус и заканчивается перед посадкой на поезд), а также определять способ пересечения границ (автобус, электричка);
- 4.4.7 с согласия Заказчика изменять график проведения экскурсионной программы без уменьшения общего объема и качества;
- 4.4.8 заключать и исполнять договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт;
- 4.4.9 расторгнуть договор в одностороннем порядке с Заказчиком, грубо нарушающим общественный порядок, нормы поведения и доставляющим своими действиями неудобства и дискомфорт окружающим туристам, и прервать путешествие без компенсации стоимости.

5. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1. Общая стоимость тура рассчитывается в условных единицах по собственному установленному курсу Туроператора и указывается в рублях в Заявке (Приложение № 5);
- 5.2. В случае резкого изменения курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент заключения Договора) при поэтапной оплате Заказчиком, производится перерасчет остаточной стоимости тура и оформление новой Заявки не позднее чем за 7 дней до начала поездки. При изменении состава и качества услуг, входящих в тур, к которым относятся непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам, изменение сроков совершения путешествия не по инициативе сторон, в том числе, при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты тура Заказчиком, производится перерасчет стоимости тура и оформление новой Заявки. Любые изменения в составе и качестве услуг Туроператор и Заказчик согласуют до отъезда и принимают альтернативные варианты. Выбрав вариант, Заказчик подтверждает свое новое бронирование и оплачивает, при необходимости, соответствующую доплату не позднее чем за 7 дней до начала тура, что не может служить основанием для подачи претензии в адрес Туроператора. Заказчик, не согласившийся с наступившими изменениями стоимости тура в Договоре, вправе расторгнуть Договор при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов.
- 5.3. При заключении Договора Заказчик оплачивает, согласно оформленной Заявке, консульский сбор для оформления визы, страховой полис, железнодорожные/авиа билеты и 20 % от стоимости тура в рублях по внутреннему курсу (указывается в Заявке) Туроператора на день оплаты. При подтверждении бронирования Заказчик производит полную оплату стоимости услуг по настоящему Договору не позднее, чем за 15 дней до начала тура в рублях по внутреннему курсу (указывается в Заявке) Туроператора на день оплаты, а Туроператор выдает Заказчику Туристскую путевку, документ, подтверждающий факт приема и передачи туристского продукта и являющуюся неотъемлемой частью настоящего Договора. Оплата тура может быть разбита не более чем на две части: предоплата и доплата.
- 5.4. Оплата Заказчиком услуг Туроператора производится путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Туроператора, в кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме.
- 5.5. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) Заказчиком производится в соответствии с указанием Туроператора путем внесения наличных денежных средств в кассу Туроператора, либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством РФ о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами РФ. При этом обязательства Заказчика перед Туроператором по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.
- 5.6. В случае, если представителем Туроператора была допущена ошибка при указании цены, правильной считается цена, указанная в каталоге Туроператора.
- 5.7. Заказчик вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо.
- 5.8. Заказчик вправе произвести дополнительный платеж по настоящему Договору – “гарантийный платеж от невыезда”. При получении оплаты за “гарантийный платеж от невыезда” от Заказчика Туроператор принимает на себя дополнительные обязательства по настоящему Договору - вернуть Заказчику стоимость тура, за исключением стоимости услуг по оформлению визы и суммы “гарантийного платежа от невыезда” при наступлении нижеследующих обстоятельств, делающих невозможным выезд туриста в оплаченный тур: 1) Экстренная госпитализация, тяжелая болезнь или смерть Заказчика, или его ближайших родственников (отец, мать, супруг, дети, родные братья и сестры). 2) Существенное повреждение недвижимого имущества Заказчика в результате аварий, пожара, стихийных бедствий. 3) Участие Заказчика в судебном разбирательстве по уголовному делу. 4) Неполучение въездной туристической визы при оказании визовой поддержки компанией ООО "Балт Тур" и при условии правильного оформления полного комплекта требуемых консульским учреждением документов и их подачи для оформления визы в срок, указанный в Договоре. Оплата «Гарантийного платежа от невыезда» может быть произведена только на момент заключения договора с Заказчиком. При аннуляции тура стоимость «Гарантийного платежа от невыезда» может быть возвращена в случае отсутствия фактически понесенных затрат. Полный перечень условий в Приложении № 4.

6. ТУРОПЕРАТОР НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 6.1. За работу иностранных Консульств и Посольств. В случае отказа Заказчику в предоставлении въездной визы, а также просрочке ее выдачи, возвращается оплаченная им сумма за вычетом расходов на оформление участия Заказчика в туре (страховка, консульские расходы, другие расходы по организации тура, понесенные на момент аннулирования). При отказе консульства в выдаче визы по причине предоставления Заказчиком заведомо ложной или недостоверной информации (нарушение правил пребывания в предыдущей поездке, наличие отказа в предоставлении визы и т.д.), Туроператор удерживает понесенные затраты в соответствии с разделом 9 договора;
- 6.2. за изменение графика движения, позднее прибытие и сокращение времени пребывания в отелях и городах в связи с задержками на границе, тяжелой транспортной ситуацией на дорогах и т.п.;
- 6.3. за прохождение Заказчиком таможенных и пограничных пунктов РФ и иностранных государств. При отказе в выезде или въезде в страну по независящим от Туроператора обстоятельствам, данный Заказчик снимается с маршрута без возмещения стоимости туристской путевки;
- 6.4. за действия полиции или иных государственных органов по пути следования;
- 6.5. за неявку или опоздание Заказчика к месту отправления;
- 6.6. за любые самостоятельные изменения Заказчиком услуг, входящих в тур; условия путешествия, повлекшие дополнительные затраты (изменение условий размещения, питания, экскурсионной программы, трансферов и т.д.), а также оплату счетов за дополнительные расходы и дополнительно приобретенные услуги, не входящие в туристский продукт;
- 6.7. за ущерб, причиненный Заказчиком или возникший по его вине. Заказчик возмещает ущерб на месте наличными деньгами в полном объеме. В случае, если размер ущерба или иные обстоятельства не позволяют Заказчику возместить ущерб на месте, он самостоятельно несет ответственность, в соответствии с законодательством страны пребывания;
- 6.8. за утерю Заказчиком паспорта, проездных документов, личного багажа, денег и других ценных бумаг, а также драгоценностей (во всех указанных случаях Заказчик берет расходы на себя);
- 6.9. за утрату Заказчиком личных вещей, багажа, документов и денег, а также за нарушение Заказчиком законодательства стран, через которые проходит маршрут тура. Если из существа обязательства или требований закона следует, что компенсация за утрату багажа туриста должна выплачиваться Туроператором, размер компенсации определяется на основании документов, подтверждающих фактическую стоимость переданного на хранение имущества, при отсутствии достоверных документов о стоимости имущества – размер компенсации рассчитывается по норме: 200 (двести) рублей за килограмм веса утраченного багажа, но не более 3000 (трех тысяч) рублей за каждое место багажа;
- 6.10. за качество питания на маршруте;
- 6.11. по приобретенным Заказчиком самостоятельно ж/д/авиа билетам на тур. Заказчик, имеющий право на компенсацию за проезд по железной дороге, обязан предупредить Туроператора об этом и приобрести ж/д билеты САМОСТОЯТЕЛЬНО;
- 6.12. за ущерб, причиненный имуществу Заказчика на территории страны пребывания. Ущерб подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством страны пребывания, с обязательным заверением этого факта органами полиции;
- 6.13. за достоверность сведений и действительность документов, предоставляемых Туроператору Заказчиком для оказания визовой поддержки;
- 6.14. за недостаточность и (или) несвоевременность предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
- 6.15. за несоответствие предоставленного туристического обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке;
- 6.16. Туроператор несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед Заказчиком за неисполнение обязательств по Договору, в том числе за неказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались услуги;
- 6.17. Туроператор освобождается от ответственности по настоящему Договору в случае неоплаты или неполной оплаты Заказчиком стоимости услуг по настоящему Договору;

Туроператор _____

Заказчик _____

6.18. стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение, экстремальные погодные-климатические условия и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявление чрезвычайного или военного положения, фактические военные действия, временное закрытие для движения отдельных автомобильных дорог по распоряжению компетентных властей, вооруженный мятеж, террористические или военные действия любого характера и их последствия; общенациональные или локальные забастовки, запрет экспорта или импорта определенных товаров, эмбарго, бунты, блокады, дорожно- транспортные происшествия не по вине водителя, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств или существенное изменение положения, на которое стороны вправе были рассчитывать при заключении настоящего Договора, государственный запрет на совершение действий, составляющих содержание обязательств, и другие обстоятельства непреодолимой силы, определяемые в качестве таковых в соответствии с законодательством РФ.

7. СТРАХОВАНИЕ

- 7.1. В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Туроператор обязан предоставить такие гарантии и оказать услугу по содействию в заключении договора страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев. Дополнительно Заказчик имеет право оформить расширенный полис страхования, а также застраховать свой багаж;
- 7.2. В случае отсутствия у Заказчика договора добровольного страхования (страхового полиса), Заказчик самостоятельно оплачивает медицинскую помощь в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также возвращение тела (останков) из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Все претензии к качеству обслуживания принимаются Туроператором в течение 20 дней после окончания тура в письменной форме с приложением копии настоящего Договора и документов, подтверждающих нарушения и причиненный реальный ущерб, и при наличии оснований незамедлительно передаются Туроператору. Претензии подлежат рассмотрению Туроператором в течение 10 дней с даты получения им текста претензии и приложенных к ней материалов. В претензии указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество туриста, адрес его места жительства, а также сведения о Заказчике (если Договор заключался Заказчиком);
- 2) номер Договора о предоставлении туристских услуг и дата его заключения;
- 3) информация об обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по настоящему Договору, о наличии существенных недостатков туристского продукта, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта;
- 4) размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику.

Претензии, содержащие замечания и/или требования исключительно к Туроператору, рассматриваются Туроператором самостоятельно в десятидневный срок.

8.2. Если разногласия между Туроператором и Заказчиком не могут быть устранены путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке согласно законодательству РФ.

8.3. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию Заказчика, заключившего договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт причинения Заказчику реального ущерба по причине неисполнения Туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда Туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, понимаются расходы Заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не лишает Заказчика права требовать от Туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством РФ.

В случаях неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед Заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора Заказчик или его законный представитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Заказчика о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются:

Фамилия, имя и отчество Заказчика, а также сведения об ином участнике тура, если договор о реализации туристского продукта заключался Заказчиком;

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

Номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

Наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора;

Информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, размер реального ущерба, причиненного Заказчику в связи с неисполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

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

К требованию о выплате страхового возмещения Заказчик прилагает:

Копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, с предъявлением оригинала указанных документов;

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

Документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у Заказчика в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

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

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности Туроператора страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящим пунктом.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора может быть предъявлено Заказчиком страховщику в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора.

Страховщик обязан удовлетворить требование Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных настоящим пунктом документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного Заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения

ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах по одному для каждой стороны. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они составлены в письменной форме.
- 9.2. Договор может быть расторгнут по обоюдному письменному согласию сторон. Туроператор обязуется вернуть Заказчику в соответствии с п. 9.3. настоящего Договора денежные средства и документы (если таковые были переданы Туроператору) не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента расторжения договора. В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика, отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от бронирования и подтвержденного туристского продукта, Заказчик обязан оплатить Туроператору фактически понесенные им расходы по исполнению настоящего Договора согласно п. 9.4. договора;
- 9.3. Договор может быть расторгнут или изменен в случае существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:
- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
 - изменение сроков совершения путешествия;
 - непредвиденный рост транспортных тарифов и других услуг, входящих в состав тура;
 - невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
 - введение новых или повышение ставок налогов и сборов;
 - недобор минимального количества туристов в группе до 25 человек – большой автобус, 12 (двенадцать) человек – микроавтобус;
- Последствия расторжения Договора определяются в соответствии с фактическими затратами сторон по его исполнению до момента получения письменного уведомления о намерении расторгнуть настоящий Договор.
- Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон;
- 9.4. Досрочное расторжение Договора со стороны Заказчика:
Заказчик может отказаться от туристской путевки за 21 день до начала тура без удержания затрат на его организацию. При досрочном расторжении договора менее чем за 20 дней до поездки, Туроператор удерживает фактические понесенные расходы, определяемые в соответствии с действующим законодательством РФ. При предоставлении Заказчику дополнительной услуги в виде посреднических действий по получению визы для Заказчика, во всех случаях после сдачи Туроператором документов на получение визы, консульский сбор включается в фактически понесенные Туроператором расходы. Стоимость предоставленных туристских услуг, неостребованных Заказчиком, не возмещается и компенсации не подлежит.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. Туроператор обязуется принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании
- 10.2. Заказчик вправе получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в реестр.

Приложение № 1

Лист информации, доведенной до Заказчика

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| О потребительских свойствах Туристского продукта, о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования, включая Программу тура, Памятку туристу, Справочную информацию по программе тура | Да |
| Условия медицинского страхования и последствия отказа от него | Да |
| Об основности классификации средства размещения, о составе услуг средства размещения, включенного в состав туристского продукта, о расчетном часе заселения в средство размещения (в отелях, как правило, в 15.00 ч.) и выселения (в отелях, как правило, в 10.00ч.), о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в сейфе средства размещения, об условиях проживания и питания в средстве размещения, порядке предоставления экскурсий и дополнительных услуг | Да |
| Условия предоставления «Гарантийного платежа от невъезда» и условий возврата стоимости по нему | Да |
| 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 | Да |
| Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания | Да |
| О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), включая Инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний | Да |
| Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святых местах, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания | Да |
| О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия) | Да |
| Об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями | Да |
| О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Заказчик предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие) | Да |
| О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта | Да |
| О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, 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 безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика | Да |
| О порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора | Да |
| О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежные средств страховщика для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера | Да |
| О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера | Да |
| 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 и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Заказчика в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика | Да |
| В случае отказа от заключения договора медицинского страхования, о необходимости самостоятельной оплаты Заказчиком медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) 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 | Да |
| О возможности Заказчика добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. | Да |
| О членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма; | Да |
| О возможности Заказчика 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) | Да |
| О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Заказчику | Да |

Подписанием настоящего Приложения № 1 к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик: ФИО _____

Дата _____

Туроператор _____

Заказчик _____

ПАМЯТКА ЗАКАЗЧИКУ

Автобусные туры (жд + автобус, авиа + автобус) – это самый интересный вид туризма, потому что за время одной поездки Вы сможете осмотреть достопримечательности нескольких европейских столиц, сравнить их и оценить каждую по достоинству. Однако, для того чтобы Ваше путешествие ничто не омрачало, мы бы хотели дать Вам некоторые советы.

Сборы в дорогу:

В дорогу необходимо брать наиболее удобные и практичные вещи, а также удобную обувь, предназначенную для экскурсий и долгих прогулок. Будет очень хорошо, если Вы возьмете с собой в путешествие хотя бы одну теплую вещь и зонтик, так как погода может быть очень переменчивой. Обращаем Ваше внимание, что, если у Вас значительный вес или высокий рост (более 185 см), то Вы можете испытывать некоторые неудобства во время переездов на автобусе.

Для того, чтобы Вы комфортно чувствовали себя в Европе, следует иметь валюту всех стран, которые Вы проезжаете по Вашему маршруту. Постарайтесь иметь с собой мелкие купюры. И ещё, в дорогу не забудьте взять хорошее настроение!

Руководитель группы:

Туристическую фирму «Балт Тур» на маршруте представляет руководитель группы, в обязанности которого входит оформление проездных документов на границе и по всему маршруту, предоставление краткой путевой информации по маршруту, размещение в отелях, организация экскурсионной программы в городах, взаимодействие с водителями. В обязанности руководителя группы не входит приобретение групповых билетов в дни экскурсионных программ (такая услуга может быть предоставлена туристам по согласованию с руководителем группы). Прогулки и знакомства с городами проходят в сопровождении руководителя группы, а экскурсии – местными лицензированными гидами. Распоряжения руководителя группы в рамках программы тура обязательны к исполнению в интересах группы. Просьба быть корректными и вежливыми с представителем фирмы.

Поезд/самолет:

Туристы получают комплект необходимых документов на вокзале перед отправлением поезда, по турам с авиаперелётом – в аэропорту или в офисе компании туроператора накануне вылета. Комплект документов включает в себя: посадочный билет, загранпаспорт с визой, железнодорожный билет (по турам с авиаперелетом – электронный билет с информацией по вылету/прилету и контактными телефонами), страховой полис и памятку застрахованному, список отелей по маршруту с адресами и телефонами и др. Настоятельно рекомендуем весь комплект документов всегда иметь при себе. Информация по отправлению и сбору группы на сайте www.balttur.spb.ru в разделе «Новости» за 2–3 дня до выезда.

Встреча на ж/д вокзале назначается за 45 минут до отправления поезда (на туры с авиаперелетом – самостоятельное отправление). Комплект документов, посадочный талон (с указанием Вашего места в поезде) выдаются на Витебском вокзале в начале платформы у табло поезда (№ поезда и направление уточняется накануне отъезда) руководителем группы или сотрудником Туроператора. Посадка на поезд начинается за 30 минут до отправления поезда. Мы не гарантируем размещение на нижних или небоковых полках, а также места в одном вагоне и одном купе. Во избежание недоразумений, у Вас есть право купить билеты самостоятельно, предварительно уточнив информацию по отправлению и прибытию группы. Фирма не имеет возможности предоставлять документы для возмещения проезда льготным категориям граждан. Им рекомендуется приобретать билеты САМОСТОЯТЕЛЬНО. В пиковые даты возможен выезд на дополнительных поездах (более раннее или позднее время отправления и прибытия).

Автобус:

Транспортное обслуживание на маршруте осуществляется автобусами, имеющими лицензию на международные перевозки, выданную Государственной инспекцией, и прошедшими официальный технический осмотр. Наличие установки для кипячения воды, биотуалета в автобусе необязательно. В зависимости от количества человек в группе на тур предоставляются автобусы 12-60 мест. Путешествуя в автобусе, следует помнить, что в целях сохранения комфортной обстановки для себя и окружающих курить и употреблять спиртные напитки, а также мусорить, категорически воспрещается. Туристы, нарушившие правила поведения в автобусе, неуважительно относящиеся к другим членам поездки, высаживаются без компенсации стоимости путевки. Обратите внимание, что туалеты (если они предусмотрены комплектацией) в автобусах имеют ограниченную вместимость и предназначены только для экстренных ситуаций, поэтому следует пользоваться общественными туалетами во время остановки автобуса, которые могут быть платными. Мы рекомендуем взять с собой термос и периодически его пополнять. Прием пищи, а в особенности горячих напитков, во время движения автобуса ЗАПРЕЩЕН.

Маршрут следования автобуса утверждается заранее и может быть скорректирован экипажем в зависимости от ситуации на дорогах. Автобус, обслуживающий маршрут, имеет определенный режим движения. В пути автобус делает каждые 3-5 часов технические остановки, продолжительность которых регламентируется международными правилами (около 30 мин.). После длительных переездов и перед ночными переездами обязательна стоянка автобуса – 9-11 часов. Возможно некоторое изменение графика движения, позднее прибытие и сокращение времени пребывания в отелях в связи с задержками на границе, тяжелой транспортной ситуацией на дорогах и т.п. После 22 часов по местному времени в автобусе запрещается шуметь и иным образом мешать ночному отдыху пассажиров.

Вещи, которые не пригодятся во время переезда, следует разместить в багажном отделении автобуса. Громоздкие сумки запрещено вносить в салон автобуса. Верхняя полка в салоне автобуса предназначена только для небольших вещей, тяжелые предметы (в т.ч. бутылки) категорически запрещено класть наверх во избежание несчастных случаев. Во время движения категорически запрещается ходить по салону, отвлекать водителя. Все Ваши вопросы решаются через руководителя группы. Турист обязан бережно обращаться с оборудованием в автобусе, соблюдать чистоту, складывать мусор в индивидуальные пакеты и выбрасывать их на стоянках.

В случае опоздания туриста к назначенному времени автобус ожидает не более 15 минут, после чего движется дальше по маршруту. Опоздавшие догоняют группу самостоятельно и за свой счет.

В случае поломки автобуса, его замена или ремонт осуществляются в течение 24 часов. При невозможности устранения поломки или предоставления резервного автобуса свыше 16 часов туристы размещаются в отеле. Оплаченные туристами услуги (экскурсии, размещение в отеле и т.п.), но не предоставленные им в связи с поломкой автобуса, компенсируются предоставлением альтернативных услуг или возмещением их стоимости.

Таможня и граница:

В каждой стране Вы будете проходить таможенный и пограничный контроль. Во время прохождения границы строго запрещается выходить из автобуса, вступать в переговоры с официальными лицами на границе, фотографировать и снимать на видеокамеру, в противном случае камеры и фотоаппараты конфискуются пограничниками и возврату не подлежат.

Во время прохождения границы паспорта надо держать наготове. Обложки с паспортов снять. В заграничном паспорте обязательно должна быть личная подпись туриста. Если ребенок едет с одним из родителей или с третьим лицом, на него необходимо нотариально заверенное разрешение на выезд от второго или от обоих родителей. Помните, что при потере паспорта, восстановлением его в Российском консульстве турист занимается самостоятельно и за свой счет.

При прохождении пограничного, таможенного или полицейского контроля ведите себя спокойно, уверенно и с выдержкой. На вопросы отвечайте прямо и четко, не пытайтесь шутить, не вступайте в споры. Запрещено пользоваться фото и видео техникой. Помните, цель вашей поездки – ТУРИЗМ. Другие интерпретации могут быть неверно истолкованы и могут послужить поводом для Вашей депортации из страны. При возникновении спорных вопросов необходимо поставить в известность руководителя группы.

Вывозить из России разрешается не более 10 000 долларов или эквивалент в любой другой валюте. На превышающую лимит сумму необходима справка, которую получают в любом банке при приобретении валюты. Ограничен ввоз - вывоз спиртных напитков и сигарет (в большинстве стран - 40 сигарет, 1 литр крепких напитков, либо 2 литра вина, либо 5 литров пива (уточнять у руководителя группы)). Турист лично несет ответственность за любые нарушения таможенных правил. На территорию стран Евросоюза запрещено ввозить продукты, содержащие мясо или молоко, в том числе колбасу, консервы, сало и даже шоколадные конфеты.

Возврат денежных средств по системе Tax Free осуществляется при наличии штампа таможни о вывозе товара. В связи с ограничением во времени Туроператор и гиды-сопровождающие не могут гарантировать оформление штампов на чеки Tax Free при пересечении границы, так же не несут ответственности за оформление и выплаты по этим чекам. Просим Вас при планировании покупок ориентироваться на магазины, оформляющие возврат денежных средств непосредственно на месте при покупке.

Денежные расходы и обслуживание в отелях:

В стоимость туров не включены входные билеты в музеи, национальные парки и другие платные объекты. Средняя стоимость билетов: 5-15 €.

В стоимость тура не входит питание в дороге. Ориентировочная стоимость обеда или ужина в Западной Европе составляет от 15 €, в Восточной Европе от 5-7 € (без напитков), легкого «перекуса» - соответственно около 5 €.

Рекомендуемая сумма денег с собой – от 50 € (на 1 день) из расчета на питание, посещение музеев, покупку мелких сувениров, городской транспорт.

Имейте в виду, что автобус, на котором Вы путешествуете, доставляет Вас только до гостиниц. В свободное от экскурсий время Вы совершаете перемещения самостоятельно, поэтому для проезда на общественном транспорте Вам необходимо иметь определенную сумму, исходя из средней стоимости билета в Европе порядка 1-2 €.

Если Вы собираетесь связаться с родными и близкими, помните, что телефонные переговоры в Европе недешевы (~1 € - минута разговора с Россией), поэтому рекомендуем купить телефонную карточку (5-6 €). Для звонка домой наберите код России- «007», затем города («812» - Петербург) и Ваш номер.

Обращаем внимание, что вход на пляжи в турах с отдыхом на море может быть платным (особенно в Италии – от 5-10 €/день), также дополнительно оплачиваются пляжные принадлежности (зонты, лежаки и т.д. – от 1-10 €/день).

Во время Вашего путешествия Вы будете пользоваться общеевропейской валютой евро и национальными валютами других стран пребывания: Англия, Швейцария, Чехия, Венгрия, Польша, Болгария, Сербия, Румыния, Хорватия и т.д.

Туристам, путешествующим в автобусном туре по одному, предлагается совместное размещение в двухместных или трехместных гостиничных номерах. При невозможности организации подселения, турист размещается в одноместном номере с соответствующей доплатой. Обращаем Ваше внимание, что в некоторых европейских странах в 2-3-х номерах часто стоят сдвоенные (французские) кровати, которые являются нормой для европейских отелей. Такого типа кровати не причинят Вам большого дискомфорта, так как предполагают наличие 2-х подушек и 2-х одеял, однако, в случае несогласия с таким размещением, советуем Вам доплачивать за одноместный номер. Во время маршрута группа размещается в одном или нескольких, рядом расположенных, отелях. Наличие лифта в отелях необязательно. При размещении в отелях на отдыхе, номера с видом на море не гарантированы. Обычно завтрак «континентальный» - чай/кофе, булочки, джем, масло. Если в некоторых отелях бывает «шведский стол», или «буфет», то необходимо помнить, что вынос еды из ресторана может повлечь за собой вызов полиции, составление акта, уплату штрафа.

Обращаем внимание, что в некоторых странах введён налог на проживание в отелях от 0.20 € до 4 €/день. Данные налоги оплачиваются каждым туристом непосредственно на маршруте. Рекомендуем предусмотреть данные расходы от 2 € до 15 € в зависимости от маршрута.

Вы обязаны постоянно иметь документы при себе в надёжном месте, так как в туристических центрах полиция может проверять удостоверения личности. Администрация гостиницы не несет ответственности за утерю ценных вещей, денег и документов, оставленных в номере.

Будьте внимательны, иногда отели предлагают туристам в номере дополнительные платные услуги, платные каналы по TV (обычно они выделяются красными кнопками на пульте и предупредительным объявлением на экране), телефонные переговоры, мини-бар с напитками и т.д. В любом случае, прежде чем воспользоваться услугой, необходимо ознакомиться с ее стоимостью.

Страхование и первая медицинская помощь:

Каждый турист, заключивший Договор добровольного медицинского страхования, выезжающий по нашим турам, застрахован от несчастного случая (болезнь или резкое обострение хронического заболевания, проявившееся во время действия Договора страхования и препятствующее продолжению поездки, отдыха) страховой компанией ООО «Группа Ренессанс Страхование» (115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр. 22, тел.: +7 495 775 09 99), имеющей свои представительства во всех странах наших маршрутов. Обращаем внимание на условия страхования в зависимости от возраста туриста: 65-74 года тариф увеличивается в 2,5 раза, 75-79 лет в 3,5 раза, 80 лет и более – по договоренности. При посадке на поезд Вам на руки выдается страховой полис, на котором указаны номера телефонов для экстренной связи. Медицинская страховка начинает действовать с первого дня тура и заканчивает свое действие в последний день тура, если иное не согласовано сторонами.

Оплата медицинских расходов на приобретение лекарств, амбулаторное лечение, связанное с несчастным случаем или неожиданной болезнью, госпитализация, лечение, транспортировка, а также другие расходы оплачиваются страховой компанией, согласно договора в пределах застрахованной суммы. Больной получает не деньги, а только необходимую медицинскую помощь. Группа продолжает путешествие без заболевшего туриста.

Не страховыми случаями являются хронические болезни, а также случаи, произошедшие в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и т.д.

Тем, кто принимает лекарства, советуем взять их с собой. Помните, что в автобусной аптечке предусмотрены только перевязочные материалы. Бывают, необходимы также лекарства от головной боли, от расстройства желудка и т.п. Советуем Вам соизмерять Ваше состояние здоровья с возможными объективными трудностями длительного автобусного путешествия (перепады давления, изменения температуры и др.). При наступлении страхового случая необходимо оповестить руководителя группы. ТУРИСТ несет полную личную ответственность за использование страхового полиса при наступлении страхового случая.

Пребывание на маршруте:

Автобусные туры имеют свою специфику: невозможно определить точное время прибытия в гостиницы в связи с тем, что во время путешествия мы пересекаем границу (возможно несколько), время прохождения которой точно определить невозможно. Термины «Ночь в отеле» и «Отдых в отеле», используемые в программах турах, означают следующее: «Ночь в отеле» предполагает размещение в отеле минимум на 8 часов (возможно размещение после 00.00 часов), «Отдых в отеле» предполагает размещение в отеле после 00.00 часов и размещение в отеле менее 8 часов.

Большую роль в автобусных турах играют погодные условия, состояние дорог, ситуация на границах, поэтому мы рекомендуем Вам запастись терпением и не переживать и, конечно же, взять в дорогу интересную книгу, хороший журнал и любимый диск.

Насыщенность экскурсионной программы определяет достаточно напряженный график движения, поэтому от туристов требуется собранность и дисциплинированность. Если Вы решили все же отделиться от основной группы – необходимо сообщить это заранее и уточнить у руководителя группы адреса отелей по маршруту. Внимание! В связи с тем, что некоторые наши соотечественники используют экскурсионные туры с целью незаконной эмиграции, просим учесть, что сведения о таких туристах немедленно подаются в полицию и Посольство.

В том случае, если Вы отстали от группы или у Вас возникла непредвиденная ситуация (потеря либо кража паспорта, денег и т.д.), немедленно обращайтесь в полицию и попросите направить Вас в Российское консульство, где Вам обязаны оказать помощь. Помните, что подобные проблемы Вам придется решать самим: любые Ваши задержки не должны отражаться на интересах группы, так что будьте внимательны и предусмотрительны!

Во избежание недоразумений, просим вас за 1-2 дня до начала тура еще раз уточнить время и дату отъезда по одному из наших телефонов.

Наши сотрудники, имеющие многолетний опыт работы с автобусными маршрутами, всегда с радостью ответят на любые вопросы, как в офисе фирмы, так и в салоне Вашего автобуса!

РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

| ТУРОПЕРАТОР | ЗАКАЗЧИК |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ООО «БАЛТ ТУР» Реестровый номер РТО № 002310 | Ф.И.О. |
| ИНН 7825449390, КПП 784101001 | паспорт серии № |
| Юр. адрес: 191186, СПб, Наб. реки Мойки, д. 42, лит. А, пом. 37-Н | Зарегистрирован по адресу: |
| Факт. адрес: 191186, СПб, ул. Б. Конюшенная, д. 29, оф. 10 | |
| Р/счет 40702810232320000713 БИК 044030786 | тел.: |
| К/счет 3010181060000000786 | С условиями Договора и приложениями ознакомлен и согласен. С правилами об оказании туристических услуг ознакомлен и согласен. Согласен получать документы, необходимые для совершения поездки, в день отправления на железнодорожном вокзале. Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах следующих лиц: |
| Филиал «Санкт-Петербургский» АО «АЛЬФА-БАНК» | |
| тел: +7(812)314-16-21, 314-15-53, +7(921)959-76-02 | |
| | |
| Уполномоченный сотрудник ООО «Балт Тур» Должность _____ ФИО _____ | Подпись _____ |
| Подпись _____ М.П. | |

Туроператор _____

Заказчик _____

Гарантийный платеж от невыезда

«Гарантийный платеж от невыезда» – аналог страховки от невыезда. Его применение позволяет вернуть стоимость тура в случае невозможности совершить зарубежную поездку. Действие «Гарантийного платежа от невыезда» начинается с даты заключения Договора с оплатой «Гарантийного платежа от невыезда» и заканчивается датой начала тура. Оформление «Гарантийного платежа от невыезда» дает возможность избежать удержаний по Договору при возникновении обстоятельств невыезда по ниже перечисленным причинам. При этом в случае отказа от путешествия Заказчику возвращается сумма оплаченной путевки за вычетом «Гарантийного платежа от невыезда», стоимости услуг по оформлению визы и ж/д, авиа билетов, указанных в программе тура.

Обстоятельства невыезда, при которых возвращается стоимость путевки («Гарантийный платеж от невыезда», услуги по оформлению визы и ж/д, авиа билетов, указанных в программе тура, не возвращаются):

- 1) Экстренная госпитализация, тяжелая болезнь или смерть Заказчика, или его ближайших родственников (отец, мать, супруг, дети, родные братья и сестры);
- 2) Существенное повреждение недвижимого имущества Заказчика в результате аварий, пожара, стихийных бедствий;
- 3) Участие Заказчика в судебном разбирательстве по уголовному делу;
- 4) Неполучение въездной туристической визы при оказании визовой поддержки компанией ООО "Балт Тур" и при условии правильного оформления полного комплекта требуемых консульским учреждением документов и их подачи для оформления визы в срок, указанный в Договоре.

Преимущества «Гарантийного платежа от невыезда»

- при аннуляции тура до наступления удержаний по Договору, согласно раздела 9 Договора, возвращается стоимость тура и гарантийный платеж от невыезда;
- при аннуляции тура после наступления удержаний по Договору, согласно раздела 9 Договора, но если документы на этот момент не сданы в консульство и не выкуплен ж/д, авиа билет, возвращается стоимость оформления визы и ж/д, авиа билета, стоимость гарантийного платежа в данном случае удерживается;
- возможность получить денежные средства непосредственно в офисе Туроператора, а не в страховой компании;
- для возврата денежных средств предоставляется значительно меньше документов по сравнению с требованиями страховой компании;
- значительно сокращается время с момента получения документов, подтверждающих обстоятельства невыезда, до момента выплат денежных средств – 10 дней по сравнению с 1,5 месяцами в страховых компаниях.

Процедура возмещения:

При наступлении обстоятельств невыезда Заказчик обязан в течение 24 часов в письменной форме заявить в ООО «Балт Тур» о наступлении обстоятельств невыезда. В заявлении должны быть указаны характер и обстоятельства, препятствующие совершению поездки.

К заявлению необходимо приложить оригиналы следующих документов:

- при невозможности совершения поездки вследствие смерти или болезни Заказчика, или его близкого родственника, требующей лечения в стационаре — справка медицинского учреждения (стационара), нотариально заверенная копия свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родственную связь Заказчика и близкого родственника;
- при невозможности совершения поездки вследствие повреждения или гибели имущества Заказчика от пожара, возникшего в период действия договора — постановление противопожарной службы;
- при невозможности совершения Заказчиком поездки вследствие судебного разбирательства – заверенная судом повестка;
- при невозможности совершения поездки в случае отказа в получении въездной визы – никаких дополнительных документов не требуются.

ООО «Балт Тур» в течение 10 рабочих дней после поступления заявления об отказе от тура и предоставлении документов, подтверждающих причину невыезда, обязано произвести возврат оплаченных услуг (кроме «Гарантийного платежа», стоимости услуг по оформлению визы и ж/д, авиа билетов, указанных в программе тура).

Вышеперечисленные документы необходимо предоставить в ООО "Балт Тур" в течение 10 рабочих дней после наступления обстоятельств невыезда.

Услуга «Гарантийный платеж от невыезда» вступает в силу с момента удержания фактически понесенных затрат Туроператора, согласно заключенному Договору.

Решение об оплате «Гарантийного платежа от невыезда» должно быть принято на момент заключения Договора с Заказчиком, но не позднее, чем за 10 дней до начала тура, и не может быть изменено впоследствии.

При досрочном расторжении Договора о реализации туристского продукта за два дня до тура и при неявке на маршрут с Заказчика, отказавшегося от услуги «Гарантийный платеж от невыезда», удерживается полная стоимость тура.

Договор с оплатой «Гарантийного платежа» не может быть заключен или может быть расторгнут в следующих случаях:

- В паспорте есть отметка об отказе в выдаче визы или во въезде в другую страну (или есть отметка о принятии документов на рассмотрение о выдаче визы, но виза не проставлена) посольствами любой страны;
- Паспорт в ветхом, неопрятном состоянии или имеет видимые повреждения;
- В случаях предоставления неполной и/или недостоверной информации;
- Нарушение визового режима и законодательства страны пребывания в предыдущих поездках;
- В случае самостоятельного оформления визы.

Гарантийный платеж не действует в случае неявки Заказчика на маршрут!

С условиями ознакомлен и согласен _____ / _____ . « ____ » _____ 2020 год.

От «гарантийного платежа от невыезда» отказываюсь _____ / _____ . « ____ » _____ 2020 год.

Туроператор _____

Заказчик _____