

ДОГОВОР-ОФЕРТА

1. Общие положения

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Ли́ра-Сервис» (далее – Исполнитель) настоящим договором-офертой предлагает Заказчику заключить договор на условиях, определенных в нем.

1.2. Акцептировав настоящую оферту, Заказчик заключает договор на условиях, определенных в нем, и опубликованных в сети Интернет по адресу: <https://lira-servis.ru/tourists/dogovor-oferty/>

1.3. Договор заключается в соответствии со статьями 435, 437, 438 Гражданского кодекса Российской Федерации. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ принятием Договора-оферты (акцептом) является совершение лицом действий по оплате турпродукта/услуг (в т.ч. частичной).

1.4. Осуществляя акцепт Договора-оферты в порядке, определенном п. 1.3 Договора-оферты, Заказчик подтверждает, что он ознакомлен, согласен со всеми условиями договора, полностью и безоговорочно принимает их в том виде, в каком они изложены в тексте Договора-оферты. Условия договора, в том числе права и обязанности сторон, условия, регулирующие, изменение и расторжения договора и последствия, наступившие в связи с изменением и расторжением, Заказчику понятны.

1.5. Заказчик согласен, что акцепт Договора-оферты в порядке, указанном в п. 1.3 Договора-оферты является заключением Договора на условиях, изложенных в нем.

1.6. Договор-оферта не требует скрепления печатями и/или подписания Заказчиком и Исполнителем (далее по тексту - Стороны) и сохраняет при этом юридическую силу.

2. Предмет договора

2.1. Исполнитель обеспечивает оказание Заказчику и/или туристу (туристам) в пользу которых заключен договор, услуг, забронированных Заказчиком, самостоятельно или с привлечением третьих лиц. Турпродукт формируется Туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка. Потребительские свойства турпродукта/отдельных туристских услуг опубликованы на сайте <https://lira-servis.ru>.

Особенности формирования и реализации Турпродукта туроператором и турагентом определены в статьях 10 – 10.1 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996.

2.2. Сведения об Исполнителе:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью "Ли́ра-Сервис "
Сокращенное наименование	ООО "Ли́ра-Сервис "
Адрес (место нахождения)	191040, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д. 43-45 литера Б, помещ.6-Н, 3 и 4, офис № 309
Почтовый адрес	191040, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д. 43-45 литера Б, помещ.6-Н, 3 и 4, офис № 309
Реестровый номер	РТО 009601
Телефон / факс	+7 (812) 337-20-82, 8-800-533-99-61
Электронная почта / Сайт	inbox@lira-servis.ru / lira-servis.ru

2.3. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, о размере финансового обеспечения и сроке действия договора размещены на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации: <https://www.economy.gov.ru/>

2.4. В договоре стороны используют следующие понятия:

«отлагательное условие» – подтверждение заявки лицами, оказывающими услуги (поставщиками услуг);

«заказчик» - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт и/или услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

«туристский продукт» (далее «турпродукт», «тур») – комплекс услуг, предоставляемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта, формируемого с учетом особенностей, установленных Федеральным законом №132 – ФЗ от 24.11.1996;

«услуги» – одна или несколько услуг, оказываемых заказчику/ туристу, которые в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности», не являются турпродуктом.

Остальные термины и понятия соответствует тем, которые содержатся в статье 1 Федерального Закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Гражданском кодексе Российской Федерации, Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей».

3. Порядок реализации турпродукта/услуг

3.1. Состав и характеристики турпродукта/услуг, а также их стоимость опубликованы на сайте <https://lira-servis.ru>.

Заказчик обязан ознакомиться с информацией о турпродукте/услугах и предоставить эту информацию лицу, в интересах которого они заказываются.

3.2. При бронировании турпродукта/услуг Заказчик должен удостовериться в правильности предоставленных Исполнителю своих данных и данных лица, в интересах которого заказывается турпродукт/услуги (ФИО, паспортные данные, номер телефона, реквизиты электронной почты и т.п.).

3.3. Договор считается заключенным после подтверждения возможности предоставления всех услуг лицами, оказывающими эти услуги (поставщиками услуг).

До момента такого подтверждения настоящий договор является предварительным и в соответствии со статьей 157 Гражданского кодекса Российской Федерации совершен под отлагательным условием.

При отсутствии подтверждения в течение трех рабочих дней с момента заключения договора права и обязанности у сторон не возникают и Заказчику в течение десяти календарных дней возвращаются внесенные им денежные средства.

4. Общая цена и порядок оплаты

4.1. Общая цена турпродукта/услуг определяется на основании данных о стоимости туров/услуг, опубликованной на сайте <https://lira-servis.ru>.

Цена может быть указана в иностранной валюте с расчетом в рублях по внутреннему курсу Исполнителя на день заключения договора.

4.2. Оплата осуществляется в рублях по внутреннему курсу Исполнителя, установленному им на день оплаты, путем внесения денежных средств в кассу или на расчетный счет Исполнителя или любым другим законным способом.

В случае, если Заказчик является нерезидентом РФ, оплата может быть произведена в иностранной валюте нерезидента РФ, путем перечисления денежных средств на валютный расчетный счет Исполнителя или любым другим законным способом.

4.3. При заключении договора Заказчик должен оплатить турпродукт/услуги.

4.4. Стоимость услуг, не востребованных Заказчиком, не возвращается.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Исполнитель обязан:

– предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта/услуг в соответствии с требованиями установленными статьями 6 – 7, 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей в Российской Федерации». Предоставление информации осуществляется посредством размещения ее на официальном сайте Исполнителя <https://lira-servis.ru>;

– не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право на получение услуг (ваучер, билет и другие);

– при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

– выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Заказчика на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор заключен ранее, чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) выдается Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

– выдать Заказчику, приобретающему 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;

– принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

– по заявке Заказчика оказать услуги по организации оформления договора по добровольному медицинскому страхованию, а также страхованию иных рисков;

– оказать Заказчику услуги самостоятельно и/или с привлечением иных лиц;

– своевременно информировать Заказчика обо всех изменениях, связанных с оказанием услуг.

Передача документов осуществляется путем их направления по электронной почте, указанной Заказчиком при бронировании тура/услуг.

5.2. Исполнитель вправе:

– в случае нарушения Заказчиком полностью или частично обязательства по оплате турпродукта/услуг расторгнуть договор в одностороннем порядке. Договор считается расторгнутым с момента направления Заказчику уведомления о расторжении;

– вносить изменение в порядок (очередность) проведения экскурсий в туре, изменять время посещения туристских объектов, не уменьшая объем и не снижая качества услуг.

5.3. Заказчик обязан:

– в сроки, установленные Исполнителем, в полном объеме предоставить документы (копии документов) и сведения необходимые для исполнения обязательств по договору;

– ознакомиться с информацией о программе тура, предоставленной Исполнителем, соотнести интенсивность и сложность туристского путешествия с собственными физическими возможностями, состоянием здоровья и возрастом, убедиться, что отсутствуют противопоказания врачей для участия в поездке;

– предоставить лицу, в интересах которого заказывается турпродукт/услуги, полную и достоверную информацию о них, об условиях договора, передать документы, полученные от Исполнителя, предоставляющие право на получение услуг;

– получить и передать Исполнителю письменное согласие лица, в интересах которого приобретаются турпродукт/услуги, на обработку и передачу персональных данных иным лицам;

– оплатить услуги в соответствии с правилами, установленными разделом 4 настоящего договора;

– своевременно информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании услуг поставщиками услуг;

– соблюдать законодательство Российской Федерации, законодательство страны (места) временного пребывания, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, соблюдать правила поведения на транспорте, в средствах размещения, на объектах общественного питания, средствах развлечения, объектах познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения. Соблюдать правила личной безопасности. Если услуги оказываются

несовершеннолетнему, то он обязан соблюдать общепринятые правила поведения, выполнять требование руководителя (сопровождающего), законного представителя, соблюдать меры собственной безопасности, бережно относиться к имуществу поставщиков услуг;

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

- до начала туристского путешествия обязан самостоятельно и заблаговременно убедиться в отсутствии в отношении него и лиц, в интересах которых приобретен турпродукт/услуги, ограничений права на выезд за пределы Российской Федерации, отсутствия ограничений на право покидать регион проживания, место жительства, установленные в связи с проводимыми мероприятиями по мобилизации, а так же органами санитарно-эпидемиологической службы, иными государственными органами, убедиться в отсутствии долговых обязательств перед государством, физическими и юридическими лицами;

В случае неисполнения этой обязанности Заказчик самостоятельно в полном объеме несет расходы и убытки, возникшие в результате запрета (ограничения) на перемещение по территории Российской Федерации, установленные государственными органами, в том числе военными комиссариатами;

- к установленному Исполнителем сроку прибыть к месту начала туристского путешествия. Затраты и убытки, понесенные Заказчиком в связи с опозданием, не возмещаются, уплаченные денежные средства за невостребованные (неиспользованные в результате опоздания) услуги не возвращаются;

- соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные транспортными уставами, кодексами и соответствующими нормативными актами;

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

- оформить медицинский страховой полис на себя и лиц, в интересах которых заключен настоящий договор. Предоставить Исполнителю документы, подтверждающие наличие страховки, по запросу Исполнителя. Расходы, понесенные Заказчиком/туристом, в связи с отсутствием медицинского страхового полиса Исполнитель не возмещает.

5.3. Заказчик вправе:

- до начала оказания услуг отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, а также расходов поставщиков услуг;

- получить у Исполнителя документы (копии документов) необходимые для совершения туристского путешествия;

- получить у Исполнителя полную и достоверную информацию потребительских свойствах турпродукта/услуг, а также информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, о правилах поведения в стране (месте) временного пребывания;

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров;

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- при совершении туристского путешествия за пределы Российской Федерации обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма);

- обратиться к Исполнителю 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;

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

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма);

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма);

- обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма);

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

- получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- Заказчик имеет иные права, установленные законодательством Российской Федерации.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Исполнитель не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) Российской Федерации и иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены туроператором для оказания услуг), в том числе за отказ в выдаче (задержке) въездных виз туристу по маршруту путешествия, если в посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного туристского продукта/услуг за вычетом документально подтвержденных расходов;

- отказ Заказчику и (или) Туристам в выезде из Российской Федерации по причине неправильного оформления загранпаспорта, либо искаженных данных о себе, внесенных в выездные документы, ограничений на выезд из Российской Федерации, в том числе по причине наличия неисполненных обязательств (обязательств об уплате алиментов, налогов и иных сборов, неисполненных решений суда и прочих обязательств), наложения запрета на выезд несовершеннолетнего Туриста и иных причин. Исполнитель не несет

ответственность за действиями органов государственной власти, в том числе таможенных органов, сотрудников пограничной службы, военных комиссариатов, службы судебных приставов. Турист обязан убедиться в отсутствии у него ограничений на выезд/въезд из/в Российскую Федерацию и страну временного пребывания, в случае необходимости получить соответствующие разрешения в уполномоченных органах;

- за действия перевозчиков и убытки, причиненные в связи с отменой, задержкой рейса, указанного в билете, изменение маршрута, утратой или повреждением багажа. Ущерб возмещается по правилам, установленным гражданским и транспортным законодательством, регулирующим перевозку;

- за убытки, понесенные Заказчиком и/или туристом, возникшими в результате его противоправных действий, неосмотрительного и недобросовестного поведения;

- за нарушение Заказчиком и/или туристами пункта 0 договора.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, если оно (неисполнение) является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть возникших в результате чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения договора.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) календарных дней, каждая из сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по договору, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

6.4. Ответственность за вред, причиненный несовершеннолетним, несут их законные представители.

6.5. Заказчик несет ответственность за последствия, которые могут возникнуть в случае несоответствия его физического состояния и состояния здоровья программе тура. Все риски, связанные с возможными осложнениями здоровья, включая дополнительные расходы, несет Заказчик. Если физическое состояние Заказчика/туриста не позволяет соблюдать темп на маршруте, установленный руководителем, инструктором, гидом, сопровождающим группы, и он не может продолжать участие в туре с группой, то Заказчик/турист догоняет группу за свой счет, понесенные им расходы не возмещаются, денежные средства за неиспользованные услуги не возвращаются.

7. Срок действия договора, условия изменения и расторжения договора

7.1. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению сторон. Любые изменения в состав и характеристики турпродукта/услуг, дополнительные услуги возможны по соглашению сторон.

7.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам;
- иные обстоятельства, установленные законом;

7.3. При расторжении договора в связи с существенными изменениями обстоятельств

возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон.

К фактическим затратам относятся, в том числе удержания (взыскания, неустойка), произведенные перевозчиками, средствами размещения, организациями, оказывающими экскурсионные услуги, организующими театральные, концертные, спортивные мероприятия, иными организациями.

7.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Заказчик уведомлен о том, что стоимость оплаченной им перевозки (услуги транспортной компании), в том числе, если билет приобретен по невозвратному тарифу, не возвращается.

7.5. При расторжении договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья Заказчика, а равно опасности причинения вреда его имуществу, если угроза безопасности жизни и здоровью объявлена уполномоченным государственным органом, Заказчику возвращается внесенная им денежная сумма, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Заказчику услуг.

К таким обстоятельствам не относятся предпринимательские угрозы (повышение тарифов, отсутствие на рынке комплектующих и сырья), действие или бездействие властей, дорожные аварии, неправомерные действия граждан (кража, порча имущества), финансово – экономический кризис.

7.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора или его изменения.

7.7. Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения Заказчиком обязательства (полностью или частично) по оплате турпродукта/услуг, обязательства по предоставлению документов и сведений необходимых для организации туристского путешествия, отказ предоставить согласие на обработку и передачу персональных данных.

7.8. Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае, если несовершеннолетний гражданин, в интересах которого договор заключен, нарушает законодательство Российской Федерации, правила, установленные перевозчиком, средством размещения, имеет медицинские противопоказания или хронические заболевания. В этом случае Заказчик обязан за свой счет обеспечить несовершеннолетнему возвращение домой.

7.9. Услуги считаются оказанными Исполнителем, а обязательства перед Заказчиком/Туристом исполненными полностью в день окончания тура.

8. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

8.1. Претензии к качеству турпродукта/услуг предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания туристского путешествия и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Акцептируя настоящий договор, Заказчик дает согласие на обработку своих персональных данных и персональных данных туристов, в объеме, необходимом для исполнения условий настоящего договора. Под персональными данными понимаются: фамилия, имя, отчество; дата и место рождения; пол; гражданство; паспортные данные; адрес регистрации и проживания; контактные данные (телефон, электронная почта); данные страховых полисов; сведения, содержащиеся в иных документах, требуемых для

организации поездки.

Целями обработки персональных данных являются: исполнение условий настоящего договора, оформление проездных документов, виз, страховок, бронирование мест проживания и иных услуг, выполнение требований законодательства РФ, а также обеспечение информационного взаимодействия между сторонами. Согласие распространяется на трансграничную передачу персональных данных в государства, входящие и не входящие в перечень стран, обеспечивающих адекватную защиту прав субъектов персональных данных, при условии, что такая передача необходима для выполнения условий настоящего договора. Действия с персональными данными сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, передача, удаление, уничтожение. Настоящее согласие действует с момента его предоставления и до истечения десяти лет после окончания срока действия договора, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

9.2. Заказчик гарантирует, что от всех туристов им получены письменные согласия на обработку и передачу персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения договора. Заказчик подтверждает, что ознакомился с характеристиками и условиями предоставления турпродукта/туристских услуг.

9.3. Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о том, что билеты приобретаются по тарифам, не предусматривающим возврат денежных средств в случае отказа от перевозки.

9.4. Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о потребительских свойствах турпродукта/услуг, о всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта, 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, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, 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, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и спорта и другие), 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 Турист 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 Туриста, 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 Туриста 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, о необходимости самостоятельной оплаты Туристом 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, об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, о возможности Туриста 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, о возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма) 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 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 Туристу(в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма).

9.5. Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о том, что основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) Заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств 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.

Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) Заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) Заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения о Заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о

неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, с предъявлением оригинала; копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) 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.

9.6. Туроператор является членом Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров). В случае если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма, объединение туроператоров обязано выплатить денежные средства, причитающиеся Туристу и (или) Заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, при наличии основания.

Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся Туристу и (или) Заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения Туристу и (или) Заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения Туристу и (или) Заказчику реального ущерба считается день, когда Туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению Туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности Туроператора.

До достижения максимального размера фонда, возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной Туристом и (или) Заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии.

В требовании о возмещении денежных средств указывается: фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество Заказчика и (или) его представителя, адрес их места жительства; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; общая цена туристского продукта; наименование и реестровый номер Туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба; реквизиты банковского счета Туриста и (или) Заказчика для перечисления денежных средств, в целях возмещения реального ущерба; информация о размере выплаченного страхового возмещения и (или) уплаченной денежной суммы по банковской гарантии.

К требованию о возмещении денежных средств прилагаются: копия паспорта или

иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) Заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; копия договора 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; документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов; документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения и (или) уплаченной денежной сумме по банковской гарантии или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств, формирует реестр Туристов и (или) Заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.

9.7. Стороны признают юридическую силу всех изменений, дополнений к договору и иных документов, связанных с договором, подписанных электронной цифровой подписью, а также сканированных копий таких документов вне зависимости от последующего предоставления оригиналов, если они подписаны сторонами и направлены посредством электронной почты.

Каждая Сторона обязуется поддерживать каналы информационной связи, в надлежащем состоянии, позволяющем принимать сообщения от другой Стороны, а также проверять электронную почту не реже двух раз в сутки для оперативного получения информации. В случае, если сообщения, уведомления или иные документы Заказчика поступают позднее окончания рабочего дня Туроператора, они считаются полученными на следующий рабочий день.

9.8. Все приложения, а также изменения (дополнения) к договору являются его неотъемлемой частью.

9.9. Во всем ином, что не урегулировано договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

Исполнитель: ООО «Ли́ра-Сервис»

адрес (место нахождения): 191040, Санкт-Петербург г, пр-кт Лиговский, д. 43-45, литера Б, помещ. 6-Н,3 и 4, офис 309

телефон/факс: +7-812-337-20-82, 8-800-533-99-61

www.lira-servis.ru

inbox@lira-servis.ru

ИНН 7841398470

КПП 784001001

ОГРН 1089848042899

р/с 430101810600000000786 в Филиал "Санкт-Петербургский" АО "АЛЬФА-БАНК"

к/с 301018106000000000786, БИК 044030786

ОКПО: 89034635