



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Паломническая служба Спасо-Преображенского Валаамского монастыря»
Степанов И.Ю.

01.04.2016 г.



ПРАВИЛА РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Приложение № 1

К Договору о реализации туристского продукта

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. На условиях настоящих Правил ООО «Паломническая служба Спасо-Преображенского Валаамского монастыря», в лице менеджера по продаже туристических путевок, действующего на основании доверенности (далее по тексту ПРОДАВЕЦ), заключает Договор о реализации туристского продукта (далее по тексту Договор РТП) с физическими и юридическими лицами (далее по тексту ПОКУПАТЕЛЬ). ПРОДАВЕЦ обязуется передать, а ПОКУПАТЕЛЬ оплатить и принять туристский продукт, в соответствии с условиями Договора РТП.

1.2. Основные определения и понятия, используемые в настоящих Правилах:

Туристский продукт (турпродукт) - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по реализации туристского продукта. Комплекс услуг включает в себя услуги по размещению, перевозке, питанию, экскурсионным услугам, а также другие услуги, предоставляемые Туроператором в зависимости от целей путешествия и избранного туристом маршрута.

Туристская путевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

Заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее турпродукт от имени туриста, в том числе законный представитель туриста.

1.3. Факт приобретения ПОКУПАТЕЛЕМ турпродукта подтверждает полное согласие ПОКУПАТЕЛЯ с условиями Договора РТП, в т.ч. с настоящими Правилами.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. ПОКУПАТЕЛЬ имеет право:

2.1.1. Получать полную и достоверную информацию о турпродукте, маршруте и сроках проведения тура, о месте начала/окончания тура, условиях проживания, питании, транспортном обслуживании, экскурсионной программе, а также о финансовом обеспечении ПРОДАВЦА и порядке предъявления претензий ПОКУПАТЕЛЕМ ПРОДАВЦУ, Туроператору или страховой компании, предоставившей финансовые гарантии Туроператору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору РТП.

2.1.2. Получать все причитающиеся по Договору РТП и оплаченные им услуги.

2.1.3. Отказаться от турпродукта и расторгнуть Договор РТП. Отказ от турпродукта принимается ПРОДАВЦОМ только в письменном виде, при этом ПОКУПАТЕЛЬ обязан предоставить ПРОДАВЦУ все выписанные ему документы, после чего Договор РТП будет считаться расторгнутым. Отказ ПОКУПАТЕЛЯ от турпродукта по обстоятельствам, за которые ПРОДАВЕЦ не несет ответственности, считается прекращением обязательства в связи с неисполнением Договора РТП по вине ПОКУПАТЕЛЯ.

2.1.4. Приобретать дополнительные услуги по маршруту, не включенные в общую стоимость турпродукта, за дополнительную плату.

2.1.5. В случае отмены тура Туроператором по причине неуккомплектованности группы, а также в случае внесения Туроператором изменений в программу и условия тура, ПОКУПАТЕЛЬ имеет право расторгнуть Договор РТП и по своему усмотрению:

- заключить новый договор на приобретение равноценного турпродукта - без доплаты;
- заключить договор на приобретение любого иного турпродукта с соответствующей доплатой или получение возмещения разницы в стоимости турпродукта;
- получить сумму произведенного им платежа по Договору РТП в полном размере.

2.1.6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору РТП ПОКУПАТЕЛЬ вправе обратиться с претензиями либо к ПРОДАВЦУ, либо к Туроператору, либо к организации, предоставившей финансовые гарантии Туроператору. К рассмотрению принимаются претензии, предъявленные ПОКУПАТЕЛЕМ и (или) туристом и (или) его законным представителем не позднее 20 дней со дня окончания действия Договора РТП. Срок рассмотрения претензии – 10 дней со дня получения. Любая претензия должна иметь документальное письменное подтверждение, оформленное в момент и по месту возникновения претензии. Любые расходы, предъявляемые ПОКУПАТЕЛЕМ и (или) туристом и (или) его законным представителем к возмещению, должны иметь документальное подтверждение.

2.2. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется:

2.2.1. Ознакомиться с потребительскими свойствами турпродукта (маршрут, программа пребывания, условия тура, включая средства размещения, его категории, питание, экскурсионные и иные услуги).

2.2.2. Своевременно предоставить ПРОДАВЦУ для оформления туристской путевки следующие документы: паспорт, свидетельство о рождении ребенка.

2.2.3. Предоставить ПРОДАВЦУ координаты (телефон, адрес электронной почты) для экстренной передачи информации (на случай отмены тура, изменения программы тура и т.д.) ПОКУПАТЕЛЬ несет ответственность за актуальность данного «контакта».

2.2.4. При покупке турпутевки предоставить ПРОДАВЦУ список выезжающих с указанием ФИО, даты рождения, номера паспорта, наименования организации, выдавшей паспорт и даты выдачи.

2.2.5. Произвести оплату турпродукта в соответствии с разделом 3 настоящих Правил. В случае необходимости пересылки денежных средств расходы по пересылке несет ПОКУПАТЕЛЬ. Посадочный талон и путевка выдаются только после получения всей суммы наличными в кассу ПРОДАВЦА или зачисления денег на расчетный счет ПРОДАВЦА.

2.2.6. В течение 24-х часов с момента получения информации от ПРОДАВЦА об изменениях условий тура извещать ПРОДАВЦА о принятии турпродукта с изменениями или об отказе от турпродукта. Отсутствие ответа ПОКУПАТЕЛЯ в указанные сроки дает ПРОДАВЦУ право считать, что изменения турпродукта приняты и одобрены ПОКУПАТЕЛЕМ.

2.2.7. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется соблюдать сам и обязуется довести до сведения туристов, указанных в туристской путевке, следующие правила, установленные Туроператором:

1) Не позднее, чем за 15 (пятнадцать) минут до начала тура турист должен прибыть к месту отправления автобуса, имея при себе паспорт, свидетельство о рождении детей, туристскую путевку и посадочный талон. Опоздание или неявка туриста к началу тура считается его отказом от турпродукта и возврат стоимости турпродукта (полной или частичной) ПРОДАВЦОМ / Туроператором не производится.

2) В случае возникновения обстоятельств, препятствующих туристу воспользоваться турпродуктом, турист обязан немедленно информировать о них ПРОДАВЦА для своевременного принятия необходимых мер.

3) Турист должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры.

4) Турист должен соблюдать во время тура правила личной безопасности, придерживаться общепринятых норм поведения на борту теплохода и во время экскурсий; не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества других туристов или судового имущества; не допускать действий, препятствующих проведению экскурсионных мероприятий. Турист, мешающий своим поведением отдыху других туристов и/или нарушающий общественный порядок, может быть снят с автобуса и не допущен до посадки на теплоход без компенсации недополученных услуг и стоимости транспортных расходов.

5) Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, не рекомендуется отправляться в тур без предварительной консультации с лечащим врачом.

6) ПРОДАВЕЦ рекомендует туристу на период тура заключить договор страхования (добровольного медицинского страхования; страхования медицинских расходов или страхования от несчастного случая). При наступлении страхового случая все медицинские расходы будут оплачиваться страховой компанией согласно страховому полису. При отсутствии страхового полиса турист несет все медицинские расходы самостоятельно.

7) Переезд по линии Приозерск - о.Валаам и обратно осуществляется на монастырском судне. Теплоход является транспортным средством повышенной опасности и экскурсант обязуется не оставлять без присмотра взятых в путешествие детей, а также пожилых родственников и полностью отвечает за их поведение и здоровье во время поездки.

8) Лица, не достигшие 18-летнего возраста, будут допущены в автобус / на борт судна без сопровождения взрослых лиц только при наличии нотариально заверенной доверенности от не выезжающих родителей.

9) На борту теплохода туристам запрещается: перевозить зверей и птиц; бросать окурки и мусор за борт судна; бегать по трапам и палубам; сидеть на перилах и ограждениях; нырять с борта судна.

10) В случае утери туристской путевки стоимость турпродукта не возвращается.

11) В случае если турист частично или полностью по собственной вине или инициативе не воспользовался предоставляемыми Туроператором туристско-экскурсионными услугами, ПРОДАВЕЦ / Туроператор не возмещает стоимость проезда до возможного места посадки на Судно или до места высадки, и не компенсирует стоимость не использованных услуг.

12) Обязанность по обеспечению целостности и сохранности багажа, ручной клади и личных вещей туриста возлагается на туриста.

13) В случае нанесения ущерба (порчи, утраты) судового имущества во время переезда ответственность несут сами виновные лица. Возмещение ущерба производится на основании Акта, составленного администрацией теплохода в присутствии виновного лица.

2.3. Туроператор имеет право:

2.3.1. Вносить, по согласованию с ПОКУПАТЕЛЕМ, до начала тура в программу и условия турпродукта изменения, вызванные непредвиденными обстоятельствами. На момент изменения стоимости в корректировке цены не нуждается турпродукт, полностью оплаченный ПОКУПАТЕЛЕМ.

2.3.2. Туроператор вправе отказать туристу в посадке на автобус или на борт Судна без компенсации не использованных туристом услуг и оплаты проезда до места жительства/пребывания туриста, нарушающего общепринятые правила поведения, причиняющего беспокойство окружающим, находящегося в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.3.3. Туроператор вправе изменять (варьировать) очередность посещения пунктов, указанных в программе без согласования с ПОКУПАТЕЛЕМ.

2.3.4. Туроператор вправе без согласования с ПОКУПАТЕЛЕМ вносить изменения в график, маршрут и программу обслуживания в связи с наступлением обстоятельств согласно п. 4.4. настоящих Правил. При этом ПРОДАВЕЦ будет принимать все меры к тому, чтобы, по возможности, сохранить характер и классность оплаченных услуг.

2.3.5. В случае недобора группы Туроператор имеет право отменить тур, о чем ПРОДАВЕЦ обязан предупредить ПОКУПАТЕЛЯ не позднее, чем за 5 (пять) дней до начала тура. В данном случае по желанию ПОКУПАТЕЛЯ производится замена тура или возврат денежных средств.

2.3.6. Не рассматривать претензии к неисполнению или ненадлежащему исполнению своих обязательств, если претензии поступили по истечении 20 дней после окончания тура.

2.4. ПРОДАВЕЦ обязуется:

2.4.1. Предоставить ПОКУПАТЕЛЮ полную и достоверную информацию об условиях и стоимости турпродукта, маршруте и сроках проведения тура, условиях проживания в гостинице, питании, транспортном обслуживании и экскурсионной программе.

2.4.2. Оформить необходимые документы, подтверждающие частичную или полную оплату приобретаемого ПОКУПАТЕЛЕМ турпродукта.

2.4.3. Не позднее 3 (трех) дней после получения соответствующей информации сообщить ПОКУПАТЕЛЮ с использованием любых средств связи о возможных или произошедших изменениях в условиях турпродукта. В случае если ПОКУПАТЕЛЬ не согласен с изменениями турпродукта, он вправе поступить в соответствии с **пунктом 2.1.5.** настоящих Правил. В случае если по истечении 24-х часов после извещения ПОКУПАТЕЛЬ не отказывается от турпродукта, ПРОДАВЕЦ вправе считать, что ПОКУПАТЕЛЬ одобрил предложенные изменения.

2.4.4. В случае отказа ПОКУПАТЕЛЯ от турпродукта (прекращение обязательства в связи с неисполнением ПОКУПАТЕЛЕМ Договора РТП) ПРОДАВЕЦ обязуется произвести возврат полученной от ПОКУПАТЕЛЯ оплаты по Договору РТП за вычетом суммы фактически понесенных расходов. Размер неустойки составит:

- в срок более 30 дней до начала поездки - 00 руб. 00 коп. с человека;

- 30-16 суток включительно - 25% от стоимости турпродукта;

- 15-6 суток включительно - 50% от стоимости турпродукта;

- 5 и менее суток до начала круиза - 100% от стоимости турпродукта.

2.4.5. ПРОДАВЕЦ вправе расторгнуть Договор РТП, если ПОКУПАТЕЛЬ в установленный в Договоре РТП срок не оплатил полностью стоимость турпродукта.

2.4.6. В случае изменений финансового обеспечения Туроператора в части изменения его размера, номера, даты и срока действия договора страхования ответственности Туроператора (за исключением пролонгации указанного договора), наименования, адреса (место нахождения) и почтового адреса организации, предоставившей финансовое обеспечение, ПРОДАВЕЦ обязуется в письменном виде информировать ПОКУПАТЕЛЯ о таких изменениях.

3. СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость турпродукта устанавливается в зависимости от объемов и условий заказываемых услуг.

3.2. Оплата тура принимается как за наличный расчет путем внесения денежных средств в кассу ПРОДАВЦА, так и по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет ПРОДАВЦА. Счет действителен к оплате в течение 3 дней в случае бронирования поездки за 6 и более дней, 24 часа - в случае бронирования в срок менее, чем за 6 дней. Неоплата ПОКУПАТЕЛЕМ стоимости тура в полном объеме в вышеуказанный срок считается отказом ПОКУПАТЕЛЯ от тура.

3.3. При заключении Договора РТП в срок более чем за 30 (тридцать) дней до начала тура ПОКУПАТЕЛЬ обязуется внести предоплату в размере не менее 50% от общей стоимости турпродукта, которая зачисляется в счет оплаты турпродукта по Договору РТП. Полная оплата должна быть произведена ПОКУПАТЕЛЕМ не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до начала тура.

3.4. Неоплата ПОКУПАТЕЛЕМ стоимости турпродукта в полном объеме в указанные сроки считается отказом ПОКУПАТЕЛЯ от турпродукта.

3.5. Урегулирование вопросов, связанных с отсутствием возможности у туриста совершить путешествие производится на основе действующего законодательства РФ.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. В случае невыполнения своих обязательств по Договору РТП Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. ПОКУПАТЕЛЬ несет материальную ответственность за нарушение действующих в РФ правил проезда и провоза багажа, а также причинение ущерба имуществу перевозчика и Туроператора.

4.3. ПРОДАВЕЦ/Туроператор освобождаются от ответственности в следующих ниже перечисленных случаях, приведших к отмене тура, нарушению расписания движения Судна, невозможности захода в обусловленные в программе маршрута пункты, нарушению экскурсионной программы:

1) в случае наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий, в т.ч. туман, шторм, объявление штормового предупреждения в районе прохождения Судна, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение судов, увеличение скорости течения, заторы льда и т.д.;

2) в случае поступления распоряжений диспетчерских служб, запрещающих движение Судна по пути его следования;

3) в случае наступления форс-мажорных обстоятельств согласно **разделу 5** Договора РТП;

4) в случае выполнения капитаном Судна требований, установленных в нормативных актах по безопасности судоходства в целях охраны жизни и здоровья людей.

4.4. Если обстоятельства, указанные **п. 4.3.** настоящих Правил, возникли в период до начала тура, Туроператор вправе отменить тур, а ПРОДАВЕЦ обязуется произвести ПОКУПАТЕЛЮ возврат уплаченной им стоимости турпродукта в полном размере.

4.5. Если обстоятельства, указанные **п. 4.3.** настоящих Правил, возникли в период тура, Туроператор вправе внести изменения в график, маршрут и программу обслуживания, а ПРОДАВЕЦ обязуется возвратить ПОКУПАТЕЛЮ часть стоимости турпродукта пропорционально стоимости не оказанных услуг.

4.6. ПРОДАВЕЦ/Туроператор не несут ответственности за несоответствие предоставленных услуг ожиданиям ПОКУПАТЕЛЯ.

4.7. ПОКУПАТЕЛЬ представляет интересы всех лиц, указанных в туристской путевке, и несет вместе с ними солидарную ответственность за соблюдение всех условий Договора РТП.

5. ФОРС-МАЖОР

5.1. ПРОДАВЕЦ/Туроператор и ПОКУПАТЕЛЬ освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору РТП, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть независимых от воли Сторон чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, вынудивших Сторону нарушить договорное обязательство или причинить иной вред, который не мог быть предотвращен не только этой Стороной, но и любым другим лицом, сходным с ним по роду и условиям деятельности.

5.2. В качестве случаев непреодолимой силы (форс-мажора) Сторонами рассматриваются следующие обстоятельства: война и военные действия, восстание, мобилизация, забастовка на предприятиях, эпидемия, пожары, взрывы, землетрясения, ураганы, прорывы водой плотин и шлюзов, транспортные происшествия и природные катастрофы, акты органов власти, влияющие на исполнение обязательств; мероприятия по обеспечению оказания экстренной медицинской помощи, и все другие события и обстоятельства, которые компетентный орган признает и объявит случаями непреодолимой силы (форс-мажора).

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Договор РТП вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до окончания исполнения Сторонами взаимных обязательств по нему. Договор РТП составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6.2. Договор РТП считается расторгнутым:

- по соглашению Сторон – в случаях, предусмотренных **п. 2.1.5.** настоящих Правил;
- в связи с невозможностью исполнения обязательств по обстоятельствам, независящим от Сторон – в случаях, предусмотренных **п.4.4.** настоящих Правил.

По всем вопросам, касающимся предмета настоящего Договора и не нашедшим отражения в данном тексте, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством.

6.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по Договору РТП и в связи с ним, должны разрешаться путем переговоров. В случае не достижения согласия, спор будет рассматриваться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.4. Все приложения к Договору РТП являются его неотъемлемой частью.

6.5. Стороны в качестве одного из способов передачи документов признают возможность их передачи посредством факсимильной и электронной связи, если иное не регламентировано действующим законодательством РФ. В случае, если Покупатель не имеет возможности забрать оригиналы документов на осуществление экскурсионной поездки перед отправлением, факсимильные копии этих документов, переданные ответственным менеджером Исполнителя, признаются действительными к посадке.

6.6. Покупатель согласен на обработку своих персональных данных в связи с исполнением Договора РТП. Обработка персональных данных Покупателя производится Продавцом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.