**ДОГОВОР**

**О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

**(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

**г. Москва**

# Общие положения

Настоящий документ, опубликованный в свободном доступе в сети Интернет по адресу: [www.\_horizons-ltd.com](http://www._horizons-ltd.com)/ представляет собой официальное предложение (публичную оферту) и содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.

\_\_\_\_\_\_\_\_

**Общество с ограниченной ответственностью «Горизонт без границ»**, в лице Генерального директора Жижкуна Владислава Павловича, действующего на основании Устава, далее именуемое – **«Турагент»**, предлагает неопределенному кругу лиц, далее именуемых Заказчиками, в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации заключить настоящий Договор о реализации туристского продукта (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) (далее - Договор) на условиях, указанных ниже.

В случае принятия изложенных ниже условий, любым лицом в системе бронирования Турагента и/или направления любым лицом Турагенту заявки на бронирование туристского продукта и/или отдельной туристской услуги, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору (данные действия приравниваются и считаются аналогом собственноручной подписи в договоре), и подтверждением акцепта оферты Заказчиком, любое лицо, производящее акцепт этой оферты становится стороной настоящего договора – Заказчиком (в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ).

Все изменения в Договоре могут осуществляться в порядке обмена электронными письмами, или уведомлениями Заказчика, или в одностороннем порядке путем опубликования на Сайте в сети Интернет по адресу: [www. horizons-ltd.com/](http://www.______________/).

Договор заключается путем акцепта откликнувшегося на оферту лицом (далее по тексту – **«Заказчик», «Турист», «Заказчик и /или иной турист»** соответственно).

Письменная форма Договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Турагентом в любой момент до ее принятия.

**Основные понятия договора**

**Туристский продукт -** комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

**Туристские услуги** – услуги объектов размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, услуги по доступу к иным туристским ресурсам, а также услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, как по отдельности, так и комплексом, при условии, что данный комплекс не становится туристским продуктом.

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

**Туроператор -** юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

**Перевозчик** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения.

**Турагент -** юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.

**Страховщик** – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

**Бронирование туристского продукта** – процесс, при котором Турагент подает Туроператору (напрямую или через третьих лиц) заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном заказчиком туристском продукте.

**Подтверждение бронирования туристского продукта** – процесс фактического доведения Турагентом до сведения Туриста согласия Туроператора оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт.

**Забронированный туристский продукт и/или туристская услуга** - туристский продукт и\или туристская услуга, которые оказываются Туроператором непосредственно или с привлечением третьих лиц, возможность предоставления которых подтверждена Туроператором, т.е. по которым получено Подтверждение бронирования туристского продукта.

**Страховой случай** – факт установления обязанности Туроператора возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора и при условии, что нарушение указанного договора произошло в течение срока действия договора страхования ответственности Туроператора.

**Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признаётся:**

- нарушение, которое влечет для туриста и/или иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

**К существенным нарушениям Туроператором договора о реализации туристского продукта относятся**:

* неисполнение обязательств по оказанию туристу и/или иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и/или размещению;
* наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

**Страховым случаем признаётся**:

* приостановление деятельности Туроператора в связи с невозможностью обеспечить финансирование и\или предоставление туристского продукта туристу и\или иному заказчику;
* банкротство Туроператора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Система поиска и бронирования туров** – это автоматизированная онлайн система позаявочного бронирования туристских продуктов и/или отдельных туристских услуг и учета отношений между Агентом и Туристом, доступная через информационно- телекоммуникационную сеть Интернет, расположенная по адресу: <http://www._horizons-ltd.com.>

Стороны подтверждают, что им понятны все термины, определения и условия Договора и у них нет никаких сомнений в их толковании.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В соответствии с Договором Турагент обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора, совершить иные предусмотренные Договором действия, а Заказчик обязуется оплатить туристский продукт.
   2. Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор.
   3. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание илиненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.
   4. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора, заключённого с Туроператором. Информация о Туроператоре, Турагенте и о договоре, заключенному между ними, указана в Приложении № 1 к настоящему Договору.
   5. Везде, где по тексту Договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица (туристы), в том числе несовершеннолетние. Сведения о Заказчике и (или) туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указываются также в личном кабинете Заказчика.
   6. Полный перечень и потребительские свойства туристского продукта указываются в личном кабинете Заказчика (туриста) в системе Турагента U-ON Travel.

1.7. Турагент предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

* 1. **Турагент обязуется:**
     1. Оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором.
     2. Предоставить Заказчику достоверную информацию:
* о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика;
* о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для 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;

-о всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта;

* 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 природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
* о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

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

-об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, а также об эпидемиологической ситуации в стране (месте) временного пребывания;

-о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если турист направляется в страну (место) временного пребывания, на территории которой существует и сохраняется неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

* о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика (туриста);
* об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии;

- 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 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;

- 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;

- 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;

- о необходимости самостоятельной оплаты Заказчиком (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 Заказчика (туриста) договора добровольного страхования (страхового полиса);

- о необходимости страхования рисков связанных с заболеванием коронавирусной инфекцией (COVID-19), включая медицинские расходы на госпитализацию, лечение, на вынужденное нахождение в стране (месте) временного пребывания, перевозку тела в случае смерти застрахованного лица;

- о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

- 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 членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;

- 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);

- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику (туристу) 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.

2.1.3. Не позднее 24 часов до начала путешествия направить (передать) Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение комплекса услуг, либо отдельных услуг, а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия, в том числе:

- электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющий личность пассажира, - в случае если законодательством РФ предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

- документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях согласованных в Договоре.

2.1.4. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.1.5. Принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.6. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие, по требованию Заказчика, в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

2.1.7. Уведомить Туроператора о заключении Договора, в том числе согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) в соответствии с Заявкой Заказчика.

2.1.8. По требованию Заказчика предоставить информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

2.1.9. Перечислить денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих перечисление денежных средств от Заказчика Туроператору.

2.1.10. **Акцептом договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией, подтверждает свое согласие на доведение указанной информации до иных туристов, в отношении которых Заказчик бронирует туристский продукт, и получение соответствующих материалов.**

**2.2. Турагент вправе:**

1. Получить от Туроператора агентское и иное вознаграждение, бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.
2. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование туристского продукта в соответствии с действующим законодательством и п. 5.5 настоящего Договора. О принятом решении Турагент уведомляет в разумные сроки Заказчика.
   1. **Заказчик обязуется:**
      1. Произвести своевременную оплату услуг Турагент в соответствии **с разделом 3** Договора.
      2. В установленный Турагентом срок, но не позднее \_\_\_ дней до начала поездки, предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Турагентом. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем направления перечня таких документов на электронную почту Заказчика. Акцептом настоящего Договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.
      3. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и контактном телефоне, необходимую Турагенту для оперативной связи с Заказчиком.
      4. Заблаговременно письменно довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика 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 государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, 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.

При отказе в выдаче въездной визы посольством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются неоказанными по вине Заказчика.

* + 1. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Турагентом месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Заказчика от исполнения Договора с применением последствий п. 5.5. Договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока.

**2.3.5.1.** **Не отключать средства связи, в том числе мобильный телефон, указанные для контакта с Турагентом, а равно осуществить проверку электронной почты, на предмет наличия сообщений от Турагента, за 24 часа и за 12 часов до совершения путешествия.**

* + 1. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами).

**Акцептом настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Турагенту наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

* + 1. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
    2. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
    3. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.
    4. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.
    5. Незамедлительно информировать Туроператора, Турагента, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.
    6. Ознакомить указанных в договоре и Заявке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Заказчику, а также передать документы, полученные от Турагента для совершения путешествия, в том случае, если Заказчик, действует не только от своего имени, но также от имени и/или в интересах иных туристов, при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.
    7. Заказчик осведомлен, что туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт.
    8. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.
    9. В связи с продолжающейся в мире и в РФ угрозы распространения коронавирусной инфекции COVID-19, Заказчик (турист) обязуется соблюдать правила профилактики заражения, а именно: избегать посещения мест массового скопления людей, соблюдать дистанцию не менее 1,5 метра, соблюдать гигиену рук, носить медицинскую маску (респиратор).
    10. Предоставить по запросу Турагента письменное согласие туристов, от имени и в интересах которых действует, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения настоящего Договора.

**2.4. Заказчик вправе:**

* + 1. Получить при заключении Договора информацию, предоставляемую Турагентом в соответствии с п. 2.1.2. договора.
    2. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Турагенту и (или) туроператору, который является исполнителем и непосредственно оказывает Заказчику и (или) иному туристу услуги по договору, фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.
    3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
    4. Получить обеспечение экстренной помощи в соответствии с законодательством РФ за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
    5. Заказчик при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на:

-свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;

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

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

-беспрепятственный доступ к средствам связи;

-добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Заказчика при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (Турагентом) своих обязательств по настоящему Договору.

* + 1. Заказчик имеет право:

-самостоятельно выбрать Туроператора, или ограничить Турагента в выборе Туроператора, на свое усмотрение. Ограничение Турагента в использовании туристского продукта, сформированного отдельным Туроператором(ами) – должно быть оформлено в свободной форме, в письменном виде. Не соблюдение Заказчиком письменной формы заявления об ограничении выбора Туроператора – влечет невозможность в последующем заявлять о наличии соответствующего ограничения, в соответствии с ч.1 ст.162 ГК РФ;

-получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

-требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда;

-в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

-обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

-обратиться к Турагенту 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;

-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.

2.4.7. Заказчик вправе по своему собственному решению совершить поездку в страну (место) временного пребывания при наличии на ее территории неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки, при условии, несения им полной самостоятельной ответственности по соблюдению правил въезда в страну (место) временного пребывания, несением возможных негативных последствий, связанных с ограничением отдыха, с выездом из страны (места) временного пребывания и прочими негативными последствиями.

**3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

* 1. Заказчик подбирает туристский продукт на официальном сайте Турагента www. horizons-ltd.com, знакомится с Договором оферты и получает необходимую и достоверную информацию.
  2. Заявка на бронирование конкретного туристского продукта направляется Заказчиком в письменном виде на электронную почту Турагента.
  3. Турагент в течение 2-х рабочих дней сообщает Заказчику, путем направления информации на электронную почту Заказчика, с которой пришла Заявка на бронирование, о возможности бронирования и оплаты туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заявке.
  4. В случае отсутствия туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, Турагент вправе предложить альтернативный туристский продукт.
  5. В случае не подтверждения бронирования турпродукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, или не достижения соглашения между Турагентом и Заказчиком о предоставлении альтернативного турпродукта, Заказчик вправе отказаться от предоставления услуг.
  6. Заказчик направляет Турагенту посредством электронной почты информацию о готовности бронирования выбранного туристского продукта. Турагент направляет Заказчику посредствам электронной почты логин и пароль для доступа в Личный кабинет.
  7. В системе турагента U-ON Travel Турагент размещает Заявку Заказчика, путем заполнения формы по условиям бронирования туристского продукта Заказчика, а Заказчик, путем полученного доступа в Личный кабинет, может входить и отслеживать условия своего бронирования и видеть информацию о статусе своей заявки.
  8. Заявка на бронирование туристского продукта в Личном кабинете содержит следующую информацию:
* фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
* сроки совершения и маршрут путешествия;
* название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
* тип питания;
* необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
* ссылка на номер ценового предложения;
* необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
* иные условия и сведения, имеюшие отношение к туристскому продукту.

Заказчик обязан предоставить Турагенту при бронировании указанную информацию.

* 1. При наличии туристского продукта, соответствующего указанным в заявке требованиям Заказчика, заявка размещается Турагентом в Личном кабинете Заказчика и получает статус «Ожидает оплаты», Турагент выставляет Заказчику счет на оплату.
  2. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся как наличными денежными средствами в кассу Турагента в офисе последнего, так и с использованием платежных карт в безналичной форме, путем списания денежных средств со счета Заказчика. Турпродукт считается оплаченным с момента поступления платежа на расчетный счет Турагента.
  3. После полной оплаты стоимости забронированного туристского продукта, заявка Заказчика в Личном кабинете получает статус «Оплачена».
  4. Обязанность по предоставлению туристского продукта по настоящему Договору не возникает до момента полной оплаты цены тура (а в случае увеличения цены – до момента доплаты). До момента полной оплаты Заказчиком услуг, Турагент вправе в любое время потребовать расторжения Договора. Оплатой туристского продукта (полной или частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт получения данных для входа в Личный кабинет, факт ознакомления с текстом заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.
  5. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.
  6. Проценты на сумму предварительной оплаты (аванса) не начисляются и уплате не подлежат.
  7. В случае роста транспортных тарифов и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком настоящего Договора, производится перерасчет цены тура с доплатой Заказчиком разницы в цене.

**4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента размещения заявки в Личном кабинете и действует до момента его расторжения или окончания поездки (срока оказания заключительной услуги).

**5. ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ, ОТКАЗ ОТ ТУРПРОДУКТА**

* 1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.
  2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:
* ухудшение условий путешествия, указанных в Заявке;
* изменение сроков совершения путешествия;
* непредвиденный рост транспортных тарифов;
* невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.3 Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые Изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки допускаются по соглашению Сторон.

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов.

5.6.Турагент вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.7. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами..

5.8. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни или здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчик или Турагент вправе потребовать расторжения Договора или его изменения. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует на своем официальном сайте в сети Интернет об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания, в том числе и путем опубликования в средствах массовой информации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

5.9. В случае расторжения договора по обстоятельствам, предусмотренных пунктами 5.3. 5.4. 5.5. или при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных пунктом 7.1. настоящего Договора, Турагент вправе оставить за собой агентское вознаграждение, иное вознаграждение, бонусы, скидки или иные формы материального поощрения, полученные от Туроператора.

* + 1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА, ТУРАГЕНТА И ТУРОПЕРАТОРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

1. Ответственность перед Заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в Личном кабинете (заявке) требованиям Заказчика, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор. Туроператор несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Турагент рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Договоре и приложениях к нему, или в ваучере, программе пребывания и памятке.
3. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий.
4. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении № 1 к настоящему Договору.
5. В случае возникновения разногласий по договору между Заказчиком и Турагентом стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в претензионном порядке.
6. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.
7. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие нарушения Заказчиком установленных правил пользования услугами, а также по иным основаниям предусмотренным федеральными законами, в том числе:

* за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;
* за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору;
* вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
* в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств об уплате алиментов, неисполненных решений суда;
* вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов (в этом случае ответственность несут перевозчик и (или) туроператор);
* вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;
* вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
* вследствие несоответствия услуг ожиданиям Заказчика;
* в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов (в том числе но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице;

1. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе (но не обязан) предъявить претензии непосредственно к перевозчику.
2. Турагент и Туроператор не несут ответственность за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.
3. Заказчик несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.
4. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Турагенту и третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.
5. Заказчик несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, отсутствие согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.
6. Турагент не несет ответственность за невыполнение туроператором своих обязательств, в том числе – в связи с неоказанием туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением туроператором (или иными лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт) своей деятельности. В этом случае ответственность несет туроператор.
7. Турагент не несет ответственности за выбор туроператора.
8. Отзыв Заказчиком платежа, признается односторонним отказом от исполнения Договора, влечет аннуляцию забронированных услуг и обязательство Заказчика по возмещению расходов, фактически понесенных Турагентом и/или третьими лицами.
9. Турагент, Туроператор не несут ответственность в случае, если Заказчик и (или) иной турист предупрежден Турагентом о том, что на территории страны (места) временного пребывания существует и сохраняется неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, однако, не смотря на это, Заказчик и (или) иной турист все же решит совершить поездку в данную страну (место) временного пребывания. В этом случае:
   * 1. Заказчик и (или) иной турист самостоятельно несет ответственность по соблюдению правил въезда в страну (место) временного пребывания и принимает на себя все негативные последствия, связанные с выездом из страны (места) временного пребывания;
     2. Заказчик и (или) иной турист самостоятельно несет ответственность, возникшие расходы и теряет право обращения за компенсацией каких-либо убытков к Туроператору и Турагенту, в случае сокращения принимающей стороной дней отдыха, закрытием объектов культуры и отдыха, отменой массовых развлекательных мероприятий и введением прочих ограничений, установленных руководством страны (места) временного пребывания, в рамках мер, вводимых по борьбе с распространением эпидемии;
     3. Заказчик и (или) иной турист самостоятельно несет ответственность, возникшие расходы и не имеет права обращаться за компенсацией убытков к Туроператору и Турагенту, при заражении в стране (месте) временного пребывания.
   1. Турагент, Туроператор не несут ответственности в случае, если во время отдыха Заказчика и (или) иного туриста на территории страны (места) временного пребывания обнаружится резкое ухудшение санитарно-эпидемиологической обстановки, в связи с чем к туристам и иным лицам будут применены меры изоляции, связанные с борьбой по распространению инфекции.
   2. Заказчик предупрежден о необходимости страхования рисков, связанных с заболеванием коронавирусной инфекцией (COVID-19), включая медицинские расходы на госпитализацию, лечение, на вынужденное нахождение в стране (месте) временного пребывания, перевозку тела, в случае смерти застрахованного лица. При отсутствии у Заказчика и (или) иного туриста страхования рисков, связанных с заболеванием коронавирусной инфекцией (COVID-19), Туроператор и Турагент не несут ответственности за расходы, понесенные Заказчиком и (или) иным туристом, родственниками Заказчика и (или) туриста, за неблагоприятные последствия, связанные с заболеванием, лечением или смертью от COVID-19.

**7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие установленного (доказанного) действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, заболеваний, признанных ВОЗ эпидемией, закрытие границ, в связи с борьбой по распространению с инфекционным заболеванием, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Сторон. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего Договора, а в случае принятия специальных нормативно правовых актов, регламентирующих порядок взаимоотношений сторон в сложившихся обстоятельствах, применяются положения таких актов.
2. 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, Заказчик вправе рассмотреть вопрос о предоставлении ему равнозначного туристского продукта с переносом тура на более поздние сроки, либо по соглашению Сторон изменить потребительские свойства турпродукта с переносом тура на более поздние сроки, либо иные договоренности между Сторонами, либо каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
3. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Переписка и документация по выполнению данного Договора, пересылаемая электронной почтой Сторонами, имеет юридическую силу.

8.2. Заказчику рекомендуется (за день до вылета) уточнить у Турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.

8.3.Турагент настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него и третьих лиц, в отношении которых действует Заказчик, вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком (туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**10.РЕКВИЗИТЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРАГЕНТ:**  Общество с ограниченной ответственностью «Горизонт без границ»»  (сокращенное наименование ООО «Горизонт без границ»)  Место нахождения: 196105, г. Санкт-Петербург, пр. Ю. Гагарина, д. 1, пом. 1Н, лит. А  Почтовый адрес: 197101, Санкт-Петербург, Каменноостровский проспект, д. 18/11, лит. А, пом. 3-Н.  Тел./Факс: (812) 334-93-01  e-mail: [booking@horizons-ltd.ru](mailto:booking@horizons-ltd.ru)  www.horizons-ltd.ru  Р/с: 40702810302180000872  в **Филиал Петровский ПАО Банка "ФК Открытие"**  ИНН: 7810033423  КПП: 781001001  БИК: 044030795  к./с. 30101810540300000795 |  |

**Приложение №1**

**к Договору от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.**

**СВЕДЕНИЯ О ТУРАГЕНТЕ И ТУРОПЕРАТОРЕ**

**1.Сведения о Турагенте:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование |  |
| Сокращенное наименование |  |
| Адрес (место нахождения) |  |
| Почтовый адрес |  |
| Телефон/факс |  |
| Электронная почта/Сайт |  |
| Режим работы |  |

**2.Сведения о Туроператоре:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование |  |
| Сокращенное наименование |  |
| Адрес (место нахождения) |  |
| Почтовый адрес |  |
| Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты |  |
| Реестровый номер |  |
| Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение |  |

1. **Сведения о заключенном Договоре между Турагентом и Туроператором:**

Агентский договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от ДАТА

1. **СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Туристом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в Федеральном законе от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных ст. 17.5 Федерального Закона.

Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.