**ДОГОВОР**

**оказания туристических услуг № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(дата) г. Гродно

Частное туристическое унитарное предприятие «ЧипТрип», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ООО), действующего на основании Договора ­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и Доверенности №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г., и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО заказчика), именуемый в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, вместе именуемые сторонами, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**ПРЕДМЕТ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА**

1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчик, а в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1 оказать туристические услуги лицам согласно приложению 2, являющимся туристами, экскурсантами (далее, если не указано иное, – туристы), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

2. В случае заключения настоящего договора в пользу третьих лиц (туристов) Заказчик обязуется обеспечить выполнение этими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего договора.

3. Туристы имеют право требовать от исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1.

4. До момента подписания настоящего договора Заказчиком получена и ему понятна необходимая информация о туристических услугах, позволяющая Заказчику сделать свободный выбор туристических услуг и получить туристами определенные в настоящем договоре туристические услуги полностью, надлежащего качества и в установленный срок.

5. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, составляет \_\_\_\_\_ человек.

6. Минимальное количество человек, определенное исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия составляет 220.

7. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

**СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ**

8. Стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ злотых. Оплата стоимости туристических услуг осуществляется Заказчиком в белорусских рублях по внутреннему курсу, установленному исполнителем (на момент заключения настоящего договора внутренний курс, установленный исполнителем, составляет: 1 злотый = \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Внутренний курс иностранной валюты, устанавливаемый исполнителем, Стороны признают согласованным курсом для целей реализации исполнителем обязательств по настоящему договору. Заказчик уведомлен, что стоимость туристических услуг по настоящему договору может быть изменена в связи с введением в будущем по решению авиакомпаний, компетентных государственных органов Республики Беларусь либо иных государств иных сборов, доплат и иных аналогичных платежей, а также по решению исполнителя. В этом случае Заказчик обязуется доплатить недостающую сумму на условиях пункта 9.3 настоящего договора.

9. Сроки и порядок оплаты туристических услуг:

по состоянию на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Заказчик вносит \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наличными, безналично) \_\_\_ % предоплату в сумме \_\_\_\_\_\_\_ злотых по курсу \_\_\_\_\_ бел.руб., что эквивалентно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ белорусских рублям. Оставшиеся \_\_\_\_\_ % в сумме \_\_\_\_\_\_ злотых Заказчик оплачивает не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по внутреннему курсу, установленному исполнителем на день платежа.

Стоимость каждой услуги, входящей в комплекс туристических услуг:

Авиаперелет, трансфер и проживание в указанный в Приложении 1 к договору период: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ злотых

Обязательный аэропортовый сбор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ злотых

Обязательный транспортный сбор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ злотых

Обязательная оплата за вылет из Варшавы: \_\_\_\_\_\_ злотых

Фонд для поддержки туризма в Республике Польша: 15 злотых с человека

Туристический Гарантийный Фонд Польши: 15 злотых с человека

Другие услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ злотых

9.1. По соглашению Сторон оплата стоимости туристических услуг осуществляется Заказчиком:

а) наличными денежными средствами, вносимыми в кассу исполнителя, в таком случае днем оплаты услуг считается день внесения денежных средств в кассу исполнителя;

б) в безналичном порядке путем зачисления денежных средств на банковский счет исполнителя, указанный в настоящем договоре, в таком случае днем оплаты услуг считается день зачисления денежных средств на банковский счет исполнителя. Все банковские расходы, связанные с таким зачислением, несет Заказчик.

9.2. Заказчик осуществляет оплату стоимости туристических услуг с учетом следующего:

а) в случае оплаты в банковские дни понедельник – пятницу (иной банковский день) в период с 09.00 до 14.00 оплаченная Заказчиком сумма в белорусских рублях учитывается исполнителем по внутреннему курсу соответствующей иностранной валюты, установленному Исполнителем на текущий день. В случае оплаты в иной промежуток времени все риски, связанные с изменением (увеличением) стоимости туристических услуг в результате изменения установленного исполнителем внутреннего курса, несет Заказчик;

б) в случае оплаты в банковские дни понедельник – пятницу в промежуток времени с 14.00 и до окончания банковского (рабочего) дня – оплаченная Заказчиком сумма в белорусских рублях учитывается исполнителем по фиксированному курсу соответствующей иностранной валюты, установленному исполнителем на день, следующий за днем оплаты; в случае оплаты в субботу или воскресенье (иной нерабочий день) – оплаченная Заказчиком сумма в белорусских рублях учитывается исполнителем по внутреннему курсу соответствующей иностранной валюты, установленному исполнителем на ближайший следующий банковский день.

Если с учетом внутреннего курса соответствующей иностранной валюты стоимость туристических услуг (или их часть, при оплате на условиях рассрочки) оплачена не в полном размере – Заказчик обязуется доплатить недостающую сумму в соответствии с пунктом 9.3 настоящего договора.

9.3. В случае просрочки Заказчика по оплате стоимости туристических услуг (любой ее части) либо увеличения стоимости туристических услуг до начала тура или в период оказания туристических услуг по настоящему договору Исполнитель имеет право в одностороннем порядке пересчитать стоимость туристических услуг по цене, действующей на дату пересчета, либо в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. Уведомление об этом направляется Исполнителем Заказчику любым из следующих способов (по выбору исполнителя): по телефону, посредством мессенджера или электронной почты, либо иным способом, предусмотренным настоящим договором. Заказчик обязан осуществить платеж в течение 3 (трех) дней с момента получения соответствующего уведомления.

9.4. В случае увеличения транспортных расходов более чем на 5% от действующих на момент заключения договора (в том числе из-за резкого увеличения стоимости топлива или изменения маршрута перелета), в случае падения курса белорусского рубля более чем на 10% по отношению к доллару США, евро или к иной иностранной валюте, участвующей в формировании стоимости услуг, в зависимости от выбранного Заказчиком направления, в сравнении с курсами при заключении договора), в случае введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, объективно влияющих на стоимость туристических услуг, что вызывает увеличение туроператором стоимости тура после полной оплаты туристических услуг, но до начала тура, Исполнитель вправе произвести перерасчет стоимости услуг, а Заказчик обязан доплатить разницу в цене в течение 24 часов с момента направления Исполнителем Заказчику уведомления по любому из каналов связи, зафиксированных в настоящем договоре.

Заказчик, не согласившийся с изменениями цены договора, вправе отказаться от исполнения настоящего договора в односторонне порядке при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

10. Исполнитель имеет право на:

своевременное получение от Заказчика полной и достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения своих обязательств по настоящему договору;

возмещение Заказчиком причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством.

11. Исполнитель обязан:

11.1. представить своевременно Заказчику информацию о туристических услугах, включающую сведения:

о программе туристического путешествия;

о туроператоре, сформировавшем тур;

о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;

о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;

о точном времени начала туристического путешествия, не позднее чем за сутки до даты начала туристического путешествия или в момент заключения настоящего договора, если до начала туристического путешествия остается менее одних суток;

о принимающей стороне;

иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг;

11.2. при международном выездном туризме кроме информации, предусмотренной в подпункте 11.1 настоящего пункта, представить также информацию:

о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;

об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;

о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;

11.3. своевременно представить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

11.4. принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов Заказчика и туристов в период совершения ими туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении Заказчика и (или) туристов;

11.5. обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность в соответствии с настоящим договором;

11.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 6 настоящего договора, информировать Заказчика об этом не позднее чем за десять календарных дней до даты начала туристического путешествия;

11.7. возместить в порядке, установленном гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, вред, причиненный Заказчику и (или) туристам;

11.8. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста, экскурсанта и за его счет организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

11.9. в случае, если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора, что произошел внезапный отказ по отелю (из-за технических неполадок, овербукинга и т.п.), заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов Заказчика, а с согласия Заказчика либо туриста – туристическими услугами более низкого качества с возмещением Заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг. Исполнитель возмещает Заказчику поименованную разницу в стоимости туристических услуг в течение 3 (трех) дней с момента перечисления туроператором (Rainbow tours) денежных средств на расчетный счет исполнителя;

11.10. обеспечить исполнение своих обязательств по настоящему договору способами обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предусмотренными законодательством о туризме;

11.11. уведомить Заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору;

11.12. информировать Заказчика о непредвиденном росте стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг;

11.13. выполнять условия настоящего договора.

12. Заказчик имеет право:

12.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1;

12.2. на возмещение исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

12.3. на обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

12.4. на обращение к исполнителю с претензией в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения исполнителем условий настоящего договора.

13. Заказчик обязан:

13.1. ознакомиться сам и ознакомить туристов с условиями настоящего договора, а также информацией, предусмотренной в подпунктах 11.1 и 11.2 пункта 11 настоящего договора;

13.2. самостоятельно ознакомиться и руководствоваться правилами выезда с территории Республики Беларусь и въезда на территорию Республики Беларусь;

13.3. своевременно представить исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

13.4. возместить фактически понесенные расходы исполнителю в случае одностороннего отказа от исполнения обязательств по настоящему договору при условии их документального подтверждения;

13.5. выполнять условия настоящего договора;

13.6. обеспечить исполнение туристами следующих обязанностей:

своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);

соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта.

**ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА**

14. Изменение, расторжение, односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему договору осуществляются по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством и настоящим договором, в той форме, в которой заключен настоящий договор.

15. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Исполнитель при одностороннем отказе Заказчика от исполнения настоящего договора обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к привлеченным им субъектам туристической индустрии для уменьшения таких расходов.

При неподтверждении исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении Заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, Исполнитель обязан вернуть Заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

16. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

В случае отказа исполнителя от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия Исполнитель обязан по желанию Заказчика и (или) туристов организовать их возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, предусмотренных настоящим договором, либо на условиях более высокого уровня.

17. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 6 настоящего договора, договор прекращает действие при условии возврата исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в срок, определенный в подпункте 11.6 пункта 11 настоящего договора.

**ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

18. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством.

19. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

Сторона не несет ответственности за неисполнение любого из своих обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение обусловлено обстоятельством непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь стихийными бедствиями, военными конфликтами, внутриполитическими волнениями, забастовками, стачками, событиями чрезвычайного характера, техногенными либо иными авариями, решениями государственных органов, препятствующими исполнению настоящего договора, эмбарго, международными санкциями, пандемией, эпидемией, чрезвычайными ситуациями в области здравоохранения, закрытием границ, запретами, ограничениями на совершение туристических путешествий и иными мерами, принятыми государственными органами Республики Беларуси и/или страны отдыха (транзита), приостановлением выдачи виз (в том числе закрытием посольств и консульств иностранных государств), приостановлением пропуска иностранных граждан в странах отдыха (транзита) через пункты пограничного контроля, переносом дат начала курортного сезона страны отдыха.

Стороны относят к обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажору) также любые действия или бездействие государственных органов, в результате чего наступает невозможность исполнения обязательств по настоящему договору либо если такое исполнение повлечет значительные убытки для Стороны.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения Сторонами обязательств по настоящему договору каждая из Сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения, с учетом фактически понесенных исполнителем расходов.

Сторона, которая вследствие возникновения обстоятельств, указанных в настоящем пункте, не может исполнять свои обязательства по настоящему договору, должна незамедлительно письменно известить об этом другую Сторону. Настоящим Стороны признают, что надлежащим извещением исполнителем Заказчика о наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) в том числе является размещение соответствующей информации на сайте исполнителя или направление такой информации на электронный адрес Заказчика, указанный при заключении настоящего договора.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

20. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и оказанные по инициативе самих туристов.

21. Исполнение исполнителем обязательств по Договору обеспечивается посредством участия Исполнителя в формировании фонда ответственности туроператоров. Сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг:

Фонд ответственности туроператоров / Республиканская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА), 220100 г. Минск, ул. Кульман, 18, каб.33, тел. +375173525066

Перечень расходов, возмещаемых заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов:

Расходы на возвращение туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги на основании договора оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, из страны (места) временного пребывания в место начала (окончания) туристического путешествия; расходы, понесенные заказчиком на оплату туристических услуг в соответствии с договором оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.

Порядок и сроки обращения заказчика и (или) туристов с письменным заявлением о выплате денежной суммы в счет возмещения имущественного вреда, причиненного в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств:

21.1. Письменное заявление заказчика или участника туристической деятельности о выплате денежной суммы из фонда ответственности туроператоров ввиду причинения ему имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств может быть предъявлено до обращения в суд в течение шести месяцев со дня возникновения основания, предусмотренного законодательством.

21.2. Денежная сумма в счет возмещения причиненного заказчику или участнику туристической деятельности имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств подлежит выплате по решению Правления Союза в течение пятнадцати календарных дней со дня подачи соответствующего письменного заявления. При этом наступление случаев невозможности исполнения обязательств должно быть подтверждено документально.

21.3. К случаям невозможности исполнения туроператором обязательств относятся:

открытие конкурсного производства в отношении туроператора;

прекращение туроператором деятельности в сфере международного выездного туризма или туроператорской деятельности в целом;

принятие решения о ликвидации туроператора в соответствии с законодательством о государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

наличие решения (постановления) о приостановлении операций по счетам и (или) постановления (определения) о наложении ареста на денежные средства, находящиеся на счетах туроператора, принятых (вынесенных) уполномоченным органом (должностным лицом);

обстоятельства непреодолимой силы (чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства), возникшие и признанные таковыми в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда), – в отношении договоров оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предполагающих совершение туристического путешествия в эту страну (место);

принятие иностранным государством решения об ограничении въезда туристов, экскурсантов в страну (место) временного пребывания (транзитного проезда) или возникновение обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) туристов, экскурсантов угрозы причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу.

21.4. К письменному заявлению заказчика или участника туристической деятельности прилагаются:

копия документа, удостоверяющего личность (для физического лица), или копия свидетельства о государственной регистрации (для юридического лица);

копия договора оказания туристических услуг (при заключении такого договора на бумажном носителе) или подтверждение из информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между участниками и субъектами туристической деятельности (при заключении договора оказания туристических услуг в электронном виде);

21.5. Также, если такие документы не были предоставлены в Союз туроператором, к письменному заявлению участника туристической деятельности прилагаются документы, подтверждающие причинение участнику туристической деятельности имущественного вреда и размер такого вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, в том числе документы (или их копии), подтверждающие оплату туристических услуг по договору оказания туристических услуг.

21.6. Документы, составленные на иностранном языке, сопровождаются переводом на белорусский или русский язык.

21.7. При принятии Правлением Союза решения о выплате заказчику или участнику туристической деятельности денежной суммы в счет возмещения причиненного ему имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств выплата производится в течение пятнадцати календарных дней со дня, следующего за днем подачи заказчиком или участником туристической деятельности письменного заявления о выплате денежной суммы, если иной порядок не установлен законодательством. При этом датой подачи заказчиком или участником туристической деятельности письменного заявления о выплате денежной суммы следует считать подачу заказчиком или участником туристической деятельности полного пакета документов, предусмотренного законодательством.

22. Стороны определили, что до обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из настоящего договора, Заказчик обращается к исполнителю с соответствующей претензией в течение сроков, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

Стороны вправе использовать иной не противоречащий законодательству досудебный порядок регулирования споров, вытекающих из настоящего договора, с соблюдением сроков удовлетворения требований потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей.

23. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный в пункте 22 настоящего договора, не распространяется на случаи причинения Заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения исполнителем обязательств по настоящему договору. Для этих целей стороны руководствуются пунктом 21 настоящего договора.

**ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

24. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

Стороны признают юридическую силу документов, полученных посредством факсимильной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по настоящему договору. Последующий обмен оригиналами обязателен. В случае несовпадения информации в указанных документах, риск наступления неблагоприятных последствий несет сторона-отправитель.

25. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

26. Неотъемлемой частью настоящего договора являются следующие приложения:

Приложение № 1 – Программа туристического путешествия;

Приложение № 2 – Сведения о лицах, которым оказываются туристические услуги;

Приложение № 3 – Дополнительные условия;

Приложение № 4 – Дополнительные условия санитарно-эпидемиологического характера.

Приложение № 5 – Соглашение с польским туроператором Rainbow tours и условия бронирования тура Rainbow tours

Приложение № 6 – Акт приема-передачи документов (при необходимости оформления визы).

27. Настоящий договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

28. Юридические адреса и реквизиты сторон:

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель (в лице уполномоченного Турагента): | Заказчик : |
| Частное туристическое унитарное предприятие «ЧипТрип»  Юридический адрес: ул. Ожешко 45-1, г. Гродно, Республика Беларусь  УНП 591009378  Банковские реквизиты уполномоченного Турагента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Агент:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО менеджера)  (подпись) | \_✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  (подпись Заказчика) |

С правилами личной безопасности туриста, экскурсанта ознакомлен. \_✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Приложение 1 к договору оказания туристических услуг № \_\_\_от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Программа туристического путешествия

**Наименование (фирменное наименование) туроператора, сформировавшего тур**: ЧТУП «ЧипТрип

**Номер бронирования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Маршрут туристического путешествия:** [<Место отправления|>] — [<Аэропорт прилета|>] — [<Место отправления|>]

**Дата, время (при наличии) начала и окончания туристического путешествия:** [<Дата вылета туда|>] из [<Место отправления|>] в [<Примерное время вылета туда|>] - [<Дата вылета обратно|>] из [<Аэропорт прилета |>] в [<Примерное время вылета обратно|>]

Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов: необходимо подойти к стойке «Rainbow tours» и отметить туристический ваучер или найти встречающего гида с табличкой «Rainbow tours», предъявить гиду туристский ваучер (документ путешествия).

**Услуга по перевозке:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуги** | **Аэропорт вылета** | **Аэропорт прибытия** | **Класс** | **Дата начала тура** | **Дата окончания тура** | |
| Авиаперелет |  |  |  |  | - |
| Авиаперелет |  |  |  | - |  |

\***Если авиаперелет осуществляется чартерным рейсом, время вылета может измениться. Информацию о точном времени вылета уточняйте за сутки до вылета по телефонам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ . Менеджер попросит у вас уточнить номер Вашего бронирования.**

**Авиаперелет осуществляется на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (чартер, регулярный, лоу-кост) рейсе.**

На авиарейсы лоу-кост компаний Заказчик обязан самостоятельно осуществить регистрацию путем получения кода бронирования от Исполнителя и печати посадочных документов. В случае, если Заказчик не осуществил регистрацию и (или) не предъявил посадочные документы в аэропорту, будет взиматься дополнительная плата авиакомпанией. По согласованию сторон регистрацию на рейс лоу-кост может произвести отдел авиаперевозок туроператора Rainbow tours.

При приобретении тура, в состав которого входит перелет регулярными авиарейсами Заказчик выражает свое согласие на условия бронирования (оплаты) перелета.

**Время вылета авиарейса может быть изменено и уточняется Заказчиком за сутки до даты начала тура.**

Заказчик обязуется самостоятельно за сутки до вылета уточнить время вылета у Турагента или непосредственно у авиаперевозчика. Если на дату заключения настоящего договора авиаперевозчиком установлено время и аэропорт вылета рейса, то данные условия не гарантируются и могут быть изменены перевозчиком и не являются существенными условиями при реализации тура (заключении настоящего Договора).

**Услуга по размещению (проживанию):**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Страна, город/ курорт** | **Объект для размещения туристов (отель), классификация (звездность)** | **Номер (категория)** | **Услуга по питанию / Порядок обеспечения питания** | **Дата**  **начала тура** | **Дата окончания тура** |
|  |  |  | Тип и категория номера | Тип питания |  |  |

**В отеле взымается обязательный налог, не входящий в стоимость тура по договору – оплачивается на месте. Размер налога - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ евро/сут/чел(номер)**

**Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов, трансфер:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуги** | **Дата** | **Откуда** | **Куда** | **Тип трансфера** |
| Трансфер | Дата | Аэропорт прилета\_\_\_\_\_\_\_ | Отель\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Тип трансфера (инд/груп) |
| Трансфер | Дата | Отель\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Аэропорт прилета\_\_\_\_\_\_\_ | Тип трансфера (инд/груп) |

**Характеристика транспортных средств:** автобус /микроавтобус /легковой автомобиль;

**Сроки стыковок (совмещений) рейсов:** стыковки рейсов не обеспечиваются.

**Прочие услуги: (входит / не входит)**

- страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу в стоимость не входит и осуществляется Заказчиком самостоятельно;

- Страховка от невылета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Аэропортовый сбор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Доплата за авиакомпанию\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Экскурсии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Парковка в аэропорту\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Дополнительные услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информация о медицинской страховке: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перечень и характеристика туристических и (или) иных услуг (при наличии): -

Услуга «Виза» или визовая поддержка: оказывается/не оказывается

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель (в лице уполномоченного Турагента): | Заказчик : |
| Частное туристическое унитарное предприятие «ЧипТрип»  Юридический адрес: ул. Ожешко 45-1, г. Гродно, Республика Беларусь  УНП 591009378  Банковские реквизиты уполномоченного Турагента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Агент:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО менеджера)  (подпись) | \_✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  (подпись Заказчика) |

Приложение № 2 к Договору \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.

Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги\*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Фамилия, имя, отчество (если таковое имеется)** | **Гражданство** | **Дата рождения** | **Серия и номер паспорта** | **Идентификационный номер** | **Дата выдачи паспорта** | **Срок действия паспорта** | **Адрес места регистрации** | **Контактный номер**  **E-mail** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Права и обязанности туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги**

 1. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обладают правом на:

1.1. оказание туристических услуг согласно программе туристического путешествия;

1.2. ознакомление с информацией о туристических услугах и иной сопутствующей информацией;

1.3. обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

1.4. защиту своих прав, свобод и законных интересов;

1.5. возмещение причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, а также настоящим договором.

2. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обязаны:

2.1. своевременно представить Заказчику для последующего представления исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

2.2. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;

2.3. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

2.4. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

2.5. соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);

2.6. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

своевременно направить в письменной форме исполнителю информацию о смене фамилии, имени, отчества, паспортных данных;

2.7. производить оплату стоимости туристических услуг в установленные договором сроки и порядке;

2.8. самостоятельно обеспечить наличие всех документов, необходимых для совершения поездки, в том числе самостоятельно обеспечить своевременность открытия визы в страну назначения (транзита) и получение визу до момента начала тура. Граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, а также иностранные граждане и лица без гражданства обязаны самостоятельно проконсультироваться по правилам выезда/ транзита/въезда в страны по маршруту тура согласно настоящему договору в компетентных органах своего государства. Граждане других стран обязаны самостоятельно проверить свои документы и получить все необходимые справки, разрешительные штампы и/или документы в компетентных органах своих стран, чтобы беспрепятственно совершить пересечение границ по запланированному маршруту тура. Документы должны быть действительными и иметь срок действия, необходимый для совершения туристического путешествия;

2.9. самостоятельно уточнить за 24 часа до вылета у исполнителя время вылета и место вылета своего рейса. Прибыть в аэропорт на регистрацию не позднее чем за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля;

2.10. до подписания договора на оказание туристических услуг сообщить исполнителю в письменном виде следующую информацию:

- о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (о возможном ухудшении здоровья);

- о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных государственными органами;

2.11. оплатить до выезда из отеля счета за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры и другие дополнительные услуги отеля;

2.12. предоставить исполнителю полную и достоверную информацию об адресе места жительства, контактные телефоны для оперативной связи;

2.13. самостоятельно ознакомится с визовыми правилами стран по планируемому маршруту тура, самостоятельно обращаться в консульства/посольства/визовые центры и иные уполномоченные органы по оформлению визы за уточнением порядка и сроков оформления визы, требуемых документов и иных правил, необходимых для оформления визы.

Настоящим Заказчик дает свое согласие на обработку и передачу (в т.ч. трансграничную) персональных данных и гарантия страхования всех участников тура.

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, паспорт серия \_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дата выдачи: \_\_\_\_\_\_\_\_, дата окончания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, адрес регистрации по месту жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в соответствии с Законом Республики Беларусь от 21.07.2008 № 418-З «О регистре населения» (далее – Закон о регистре населения) с целью исполнения определенных сторонами условий договора оказания туристических услуг по своей воле и в своих интересах даю согласие\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных и персональных данных лиц, указанных в настоящем приложении, в пользу которых заключается настоящий договор (при их наличии), а также на их передачу в том числе трансграничную. Под персональными данными стороны договора понимают: фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, номер паспорта и срок его действия), гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона, адрес электронной почты; фамилия и имя, как они указаны в паспорте; сведения, запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы; биометрическая информация, в том числе фотографии; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта), а именно – совершение действий, предусмотренных Законом о регистре населения, содержащихся в настоящем Согласии. Настоящим также предоставляю право использовать мои персональные данные и персональные данные лиц, указанных в настоящем приложении партнерам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также иными третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, определенные предметом настоящего договора: туроператору, перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п., в целях реализации приобретаемого туристского продукта, использовать все нижеперечисленные данные для:

- бронирования тура;

- заключения и исполнения договоров оказания иных туристических услуг, входящих в состав тура;

- совершения иных фактических действий, связанных с оказанием услуг, входящих в состав тура.

Настоящее согласие может быть отозвано мной в письменной форме. Настоящее согласие действует до даты его отзыва путем направления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_соответствующего письменного сообщения, если иное не установлено законодательством Республики Беларусь.

Настоящим также подтверждаю, что я ознакомлен (а) с правами субъектов персональных данных, закрепленными в Законе Республики Беларусь от 21.07.2008 № 418-З «О регистре населения».

Подпись: ✔ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Дата)

Согласен на информационную СМС и e-mail рассылку, в том числе на рассылку об изменении времени вылета, аэропорта вылета и любых других изменениях по туру от туроператора.

Подпись: ✔ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель (в лице уполномоченного Турагента): | Заказчик : |
| Частное туристическое унитарное предприятие «ЧипТрип»  Юридический адрес: ул. Ожешко 45-1, г. Гродно, Республика Беларусь  УНП 591009378  Банковские реквизиты уполномоченного Турагента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Агент:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО менеджера)  (подпись) | \_✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  (подпись Заказчика) |

Приложение № 3 к Договору \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.

Дополнительные условия к

договору оказания туристических услуг № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_(Дата ) г. Гродно

1. Помимо услуг, поименованных в пункте 1 договора, Исполнитель обязуется оказать Заказчику консультативно-информационные услуги по поиску и подбору тура, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором.

2. Консультативно-информационные услуги по поиску и подбору тура Исполнитель оказывает Заказчику самостоятельно без привлечения третьих лиц. Стороны согласились, что указанное поручение по поиску и подбору тура считается исполненным надлежащим образом в момент согласования между сторонами программы туристического путешествия из приложения №1 к договору.

3. Услуги по перевозке (трансферу), проживанию, размещению, питанию, авиаперелёту, страхованию непосредственно оказываются третьими лицами – перевозчиком, отелем, где будет размещаться Заказчик, страховой организацией и иными лицами. Визы оформляются непосредственно посольством (консульством) иностранного государства. Исполнитель не является исполнителем указанных в данном подпункте услуг.

4. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ (бронирование) авиаперевозки и организовывает получение Заказчиком авиабилетов на заказанный (забронированный) рейс. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу (бронированию) и предоставлению ваучера считается исполненным надлежащим образом в момент получения ваучера Заказчиком лично. С момента получения ваучера все правоотношения, связанные с авиаперевозкой, возникают непосредственно между Заказчиком и авиаперевозчиком и регулируются соответствующим договором между ними – ваучером. Время и дата вылета, тип воздушного судна, номер авиарейса, маршрут перевозки, правила перевоза багажа могут быть изменены авиаперевозчиком или исполнителем, если этого требуют обстоятельства, или условия безопасности полетов и (или) авиационной безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов согласно авиационным правилам воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, а также в иных случаях. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира другому перевозчику, изменить, либо отменить посадку в пунктах, указанных в ваучере. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира (Заказчика). С момента получения ваучера на руки Заказчик самостоятельно отслеживает изменения (время, дата вылета, номер рейса), которые вносятся в расписание авиаперевозчиком, согласно памятке.

4.1. Авиабилеты, приобретаемые на чартерный рейс, являются невозвратными вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки. Заказчик, оплачивая стоимость организации авиаперелета в составе тура, уведомлен и соглашается с тем, что стоимость авиабилетов, приобретаемых на чартерный рейс, является невозвратной и в любом случае относится к фактически понесенным расходам Исполнителя. Заказчик принимает условия, указанные в настоящем абзаце и осведомлен, что оплата перевозки и правила возврата денежных средств за авиабилет согласно настоящему абзацу Договора определяется исходя из условий договора заказчика борта с авиаперевозчиком.

Заказчик уведомлен, что в случае заключения договора фрахтования воздушного судна (договора воздушного чартера) между фрахтовщиком и фрахтователем, стоимость авиаперевозки, порядок реализации мест на воздушном судне, возможность и порядок возврата денежных средств, в случае неиспользования авиаперелета туристами, и иные т.п. условия устанавливаются фрахтователем и не зависят от авиаперевозчика.

Авиабилеты, приобретаемые на регулярные рейсы, возвращаются по правилам, утвержденным соответствующим авиаперевозчиком, в случае если возврат предусмотрен авиаперевозчиком.

4.2. Заказчик уведомлен, что в случае неявки туристов на регулярный или чартерный рейс (NO SHOW) в пункте первоначального вылета, все последующие полетные сегменты по авиабилету подлежат автоматической аннуляции. В случае если Заказчику и его туристам требуется восстановление возможности обратного перелета (авиабилета) из страны отдыха, Заказчик обязуется сообщить об этом Исполнителю по факту невылета в страну отдыха.

5. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ (бронирование тура) наземного обслуживания у туроператора (субъектов туристической индустрии) Rainbow tours. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу (бронирования тура) считается исполненным надлежащим образом с момента направления заявки на бронирование тура, указанного в программе туристического путешествия (приложение № 1). Исполнитель не несет никакой ответственности за отказ туроператора (субъекта туристической индустрии) от бронирования тура по заявке. Предоставление Заказчику информации о возможности (невозможности) оказания Заказчику туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия осуществляется Исполнителем в устной или иной форме.

6. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ (бронирование) проживания в месте размещения и организовывает получение Заказчиком ваучеров за заказанный (забронированный) период проживания. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу (бронированию) и предоставлению ваучера считается исполненным надлежащим образом в момент получения ваучера Заказчиком лично, или по средствам электронной связи. С момента получения ваучера все правоотношения, связанные с проживанием, возникают непосредственно между Заказчиком и местом размещения. Заказчик уведомлен и согласен, что классификация отеля, указанная в настоящем договоре (программе туристического путешествия), является субъективной оценкой туроператора ) Rainbow tours, которая формируется исходя из уровня сервиса, региональной специфики, места расположения отеля и прочей информации на момент изготовления рекламных материалов и/или размещения информации на сайте туроператора и может отличаться от классификации, установленной законодательством страны (места) временного пребывания и (или) классификации иных туроператоров. Заказчик уведомлен и согласен, что описание отеля, указанное на сайте исполнителя, туроператора является информационным. В описание отеля могут вноситься изменения, которые могут отличаться от информационного описания отеля, размещенного на сайте (исполнителя, турагента).

7. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ (бронирование) автомобильной перевозки (трансфера) от места прибытия (аэропорт, вокзал, порт и т.д.) до места размещения и обратно. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу (бронированию) перевозки (трансфера) считается исполненным надлежащим образом в момент получения маршрутной квитанции/ваучера Заказчиком лично, или по средствам электронной связи.

8. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ туристической страховки и организовывает получение Заказчиком страховых полисов. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу и предоставлению туристической страховки считается исполненным надлежащим образом в момент получения страхового полиса Заказчиком лично, или по средствам электронной связи. С момента получения страхового полиса все правоотношения, связанные со страхованием, возникают непосредственно между Заказчиком и страховой компанией и регулируются соответствующим договором между ними – страховым полисом.

9. Исполнитель вправе внести изменения в программу туристического путешествия при условии получения предварительного согласия Заказчика, направив соответствующее уведомление Заказчику не менее чем за 1 (один) день до момента внесения изменений. Уведомление об изменении программы туристического путешествия и соответствующее согласие Заказчика могут быть направлены в свободной форме любыми доступными способами.

10. Без получения предварительного согласия Заказчика/Туриста Исполнитель вправе внести изменения в Программу в части услуг по организации перевозки при обязательном предоставлении аналогичного транспортного средства и/или в части проживания в средстве размещения (в том числе и во время тура) – аналогичного средства размещения или средства размещения более высокого класса без изменения стоимости туристических услуг, если услуги по организации перевозки и размещения были заказаны Заказчиком/Туристом. Категория средства размещения определяется официальными органами страны расположения средства размещения. В этом случае, обязанности Исполнителя считаются выполненными, и Заказчик /Турист не имеет права на предъявление каких-либо претензий.

11. В случае отказа туроператора Rainbow tours в подтверждении брони отеля, указанного в программе туристического путешествия (приложение № 1), Исполнитель вправе изменить программу туристического путешествия в части проживания в месте размещения путем предоставления аналогичного места размещения или места размещения более высокого класса с изменением или без изменения стоимости. В случае отсутствия альтернативного варианта аналогичного места размещения или места размещения более высокого класса с изменением или без изменения стоимости, Исполнитель вправе с согласия Заказчика внести изменения в программу туристического путешествия на тип размещения категории ниже. В случае если Заказчик не согласен с изменением программы в части размещения на тип низшей категории, Исполнитель вправе отказаться от договора в одностороннем внесудебном порядке. В этом случае, обязанности исполнителя считаются выполненными, и Заказчик не имеет права на предъявление каких- либо претензий. В случае несогласия Заказчик на внесение изменений в программу туристического путешествия в части проживания в месте размещения из альтернативно предложенных вариантов Исполнитель вправе отказаться от договора в одностороннем внесудебном порядке.

12. Заказчик подтверждает, что состояние его здоровья и здоровья третьих лиц (туристов) по договору позволяет получить весь объем туристических услуг, предусмотренный договору, и он (они) не имеют каких-либо противопоказаний либо ограничений для совершения поездки согласно программе тура.

13. Стоимость туристических услуг включает в себя стоимость консультативно-информационных услуг исполнителя по поиску и подбору тура. Стоимость консультативно-информационных услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ белорусских рублей и входит в стоимость туристических услуг. Заказчик согласен с тем, что в случае одностороннего отказа от договора, поименованные расходы являются расходами исполнителя, которые он фактически понес для надлежащего оказания туристических услуг. Стоимость консультативно-информационных услуг не подлежит возврату Заказчику.

14. Для целей настоящего договора под односторонним отказом Заказчика от исполнения обязательств по договору (отказом от тура, его аннулированием) понимается:

- получение исполнителем заявления Заказчика на аннулирование подтвержденного тура;

- неоплата (ненадлежащая оплата) Заказчиком подтвержденного тура в срок и порядке, предусмотренные настоящим договором;

- замена туриста (ов), сроков тура, направления отдыха, а также замена всех или части услуг, согласованных сторонами в приложении № 1 к договору;

- отказ Заказчику (туристам) во въездной визе или ее несвоевременное открытие, открытие виз в даты, отличные от дат тура визовыми центрами, консульствами и невозможность осуществления тура в связи с этим обстоятельством;

- отсутствие у Заказчика (туристов) необходимых документов для пересечения границы или отказ Заказчику (туристам) в пересечении государственной границы Республики Беларусь и (или) страны назначения (страны транзитного проезда);

- опоздание Заказчика (туристов) к прохождению таможенного и иных видов контроля, регистрации и посадке на рейс или иной транспорт.

15. Заказчик уведомлен, что отказ от тура (подтвержденного бронирования), вне зависимости от срока отказа с момента подтверждения, а также вне зависимости от срока отказа до даты начала поездки, влечет необходимость оплаты расходов исполнителя, связанных с соответствующим туром (оплаты фактически понесенных расходов).

Фактически понесенными расходами исполнителя (которые возникают с момента подтверждения тура), являются денежные суммы, которые:

а) оплачены исполнителем до даты отказа Заказчика от тура в адрес партнера(-ов) и (или) поставщиков услуг, чьи услуги вошли в состав тура;

б) неоплаченные до даты отказа Заказчика от тура, а также не оплаченные до окончания срока тура в адрес партнера(ов) и (или) поставщиков услуг, чьи услуги вошли в состав тура, но обязательства по оплате которых возникли и срок исполнения которых не истек.

Стороны согласовали, что к фактически понесенным расходам по настоящему договора являются любые расходы, связанные с оказанием туристических услуг, включая в том числе удержания, штрафы, неустойки партнеров (в т.ч. поставщиков услуг, туроператоров, перевозчиков, отелей, исполнителей по договору оказанию туристических услуг и др.), предъявленные к исполнителю в связи с изменением туристических услуг, их аннулированием, неприбытием/незаездом туристов и другие расходы исполнителя, связанные с ненадлежащим исполнением обязательствами по настоящему договору.

Надлежащим подтверждением размера фактически понесенных расходов является, в том числе, справка или письмо партнера-резидента, партнера-нерезидента, с которыми у исполнителя имеются договорные отношения. Для целей настоящего договора понятие «фактически понесенные расходы» синонимично понятию «расходы исполнителя». При отказе Заказчика от тура (подтвержденного бронирования) Исполнитель вправе проводить мероприятия по минимизации фактически понесенных расходов (пример, мероприятия по реализации авиабилетов на рейс, от которого отказался Заказчик, в случае если это предусмотрено правилами и тарифами авиакомпании, и проч.). При неподтверждении исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении Заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, Исполнитель обязан вернуть Заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

16. В случае аннулирования (полностью или частично) подтвержденного тура Заказчиком или исполнителем по независящим от них причинам, в том числе в силу возникновения и (или) действия обстоятельств непреодолимой силы, либо в силу возникновения обстоятельств, которые, по мнению исполнителя, могут стать причиной возникновения обстоятельств непреодолимой силы, влекущих отмену рейсов и (или) турпродуктов, в том числе по инициативе исполнителя, прекращение авиасообщения на основании решений государственных органов Республики Беларусь и (или) государственных органов страны отдыха (транзита), и (или) иных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля исполнителя и препятствующих своевременному оказанию исполнителем туристических услуг в рамках подтвержденного тура, и в случае отказа Заказчика от перебронирования тура на иной срок, Исполнитель возвращает Заказчику причитающиеся ему денежные средства за вычетом расходов исполнителя (при условии получения письменного заявления Заказчика об их возврате) в срок, установленный законодательством. Исполнитель информирует Заказчика об аннулировании (полностью или частично) подтвержденного тура по независящим от исполнителя причинам любым из следующих способов: по телефону, посредством мессенджера или электронной почты, либо иным способом, предусмотренным настоящим договором.

Условия перебронирования тура в случае его аннулирования (полностью или частично) по причинам, указанным в настоящем пункте, включая условия и порядок зачета денежных средств, порядок определения применяемого фиксированного курса для пересчета, определяются исполнителем в одностороннем порядке с размещением соответствующей информации на сайте исполнителя или путем рассылки на электронную почту.

Если размер расходов исполнителя, возникших вследствие аннулирования подтвержденного тура, превысит сумму денежных средств, частично уплаченную Заказчиком в счет оплаты стоимости туристических услуг по соответствующей заявке, Заказчик обязуется возместить расходы Исполнителя до 100%-ного их размера исходя из фиксированного курса соответствующей иностранной валюты, установленного исполнителем на сайте на день оплаты. Днем оплаты считается день зачисления денежных средств на банковский счет исполнителя.

17. Возврат Заказчику денежных средств, уплаченных за туристические услуги по договору, за вычетом фактически понесенных расходов исполнителя осуществляется в белорусских рублях. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется исполнителем в сроки, установленные действующим законодательством Республики Беларусь, с даты получения от Заказчика письменного заявления о возврате денежных средств. Исполнитель возвращает Заказчику причитающиеся ему денежные средства в случаях, предусмотренных настоящим договором, способом, указанным в письменном заявлении Заказчика о возврате денежных средств, и исходя из суммы в белорусских рублях, уплаченной Заказчиком исполнителю при оплате стоимости туристических услуг. Иностранный эквивалент, указанный в настоящем договоре, применяется исключительно для расчета стоимости туристических услуг в белорусских рублях и не учитывается при возврате денежных средств Заказчику.

18. В случае аннулирования подтвержденного тура после начала тура либо в день начала тура, возврат денежных средств не производится.

19. Настоящим Заказчик уведомлен о том, что по отдельным турам с момента подписания приложения № 1 к договору у Заказчика возникает безусловное обязательство по оплате расходов исполнителя в случае их включения в состав туристических услуг, отказ от которых по любым основаниям предусматривает их оплату без возможности минимизации расходов (консультационно-информационные услуги, невозвратные тарифы по регулярным авиаперевозкам, невозвратные тарифы на проживание и проч.).

20. Настоящим Заказчик уведомлен, что на регулярные рейсы большинства авиакомпаний изменение фамилий пассажиров, внесение изменений в систему бронирования авиакомпаний (переоформление электронного авиабилета), переписка авиабилетов, исправление неточностей в записях по причинам, не зависящим от исполнителя, не предусмотрена, в связи с чем совершение указанных действий расценивается как отказ Заказчика (туристов) от авиаперевозки и удерживаются расходы исполнителя в соответствии со стоимостью авиабилета (организации авиаперевозки). За изменение фамилий, внесение изменений в систему бронирования авиакомпаний (переоформление электронного авиабилета), переписку авиабилетов, исправление неточностей в записях по причинам, не зависящим от исполнителя, при продаже авиабилета на регулярном рейсе Заказчик обязуется возместить Исполнителю расходы в размере, установленном соответствующей авиакомпанией.

21. Исполнитель не обязан информировать Заказчика о возможном нахождении в непосредственной близости от места размещения Заказчика магазинов, ресторанов, дискотек, автостоянок, иных учреждений, в которых могут производиться строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д.

21.1. Заказчик в полной мере ознакомлен с описанием отеля, так же ознакомлен что в зависимости от сезона, либо по усмотрению отеля, бесплатные либо платные услуги, могут быть изменены, либо отменены, по независящем от Исполнителя причинам.

22. Исполнитель не несет обязанностей по оплате медицинских расходов Заказчика (третьих лиц), возникших во время осуществления тура, в том числе и не покрываемых страховкой, оформленной при содействии исполнителя.

23. Исполнитель не несет ответственности за замену туроператором лица, осуществляющую перевозку, пункт отправления или прибытия, маршрут перевозки в страну (место) временного пребывания и обратно при условии сохранения остальных существенных условий договора.

24. Исполнитель вправе без согласования с Заказчиком (третьими лицами) уменьшить или прекратить оказание услуг, входящих в программу туристического путешествия, если поведение Заказчика (третьих лиц) препятствует нормальному исполнению программы туристического путешествия, как самим исполнителем, так и третьими лицами.

25. Исполнитель не несет ответственность за корректность оформленной визы, нарушения Заказчиком (туристом) правил использования визы, сроков действия, не соответствующих сроку забронированного тура и/или страны назначения, за количество дней пребывания Заказчика (туристов) по визе и прочее. Заказчик уведомлен о том, что наличие визы не является гарантией въезда в страну назначения и решение о возможности посещения соответствующей страны в отношении любого туриста остается на усмотрение компетентных органов соответствующей страны въезда.

26. Заказчик (туристы) обязан соблюдать правила временного пребывания в стране (месте) тура, странах транзитного проезда, соблюдать правила проживания в отелях (и иных местах размещения) и общепринятые нормы поведения, правила личной безопасности и сохранности личного имущества во время тура.

27. При наличии каких-либо замечаний относительно качества туристических услуг, возникших во время выполнения тура, Заказчик и/или туристы должны незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах либо связавшись с исполнителем. При невозможности разрешить возникшую спорную ситуацию на месте Заказчику и/или туристам необходимо составить соответствующий протокол в двух экземплярах, под которым ставит свою подпись Заказчик и/или туристы и представитель принимающей стороны. Один экземпляр протокола получает Заказчик и/или турист, второй экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны.

28. При заявлении претензии Заказчик обязан предоставить исполнителю протокол, составленный в соответствии с требованиями пункта 27 договора и (или) документы, подтверждающих изложенные в претензии факты. При отсутствии указанных документов, претензия не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.п. считаются не обоснованными, а весь комплекс услуг, входящих в тур, считается выполненным надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с условиями договора.

29. Заказчик (туристы) обязан выполнять указания сопровождающего на маршруте, производить оплату услуг, заказанных им дополнительно, оплату дополнительных налогов (городских, климатических, оплату депозита), если это предусмотрено страной пребывания.

30. Если Заказчик (туристы) отказываются от какой-либо из услуг, входящих в тур, или самостоятельно принимают решение о замене такой услуги (например, в отношении отеля, вида транспорта, маршрута и сроков перевозки и т.д.), Заказчик (туристы) самостоятельно оплачивает услугу, не входившую в тур. При этом Заказчик (туристы) не вправе требовать от исполнителя возмещения стоимости услуг, замененных Заказчиком (туристами) самостоятельно, или возмещения разницы в стоимости услуг.

31. Исполнитель не несет ответственности за:

- отмену, изменение времени отправления и прибытия железнодорожных, автобусных, авиарейсов, включая регулярные и чартерные рейсы;

- действия/бездействие пограничной, таможенной, регистрационной служб аэропортов и железнодорожных вокзалов, автопереходов;

- утрату багажа, вещей, документов, денежных средств и иного имущества Заказчика (туристов) (во время проезда, в месте размещения, при трансферах в стране пребывания или отправления, и др.);

- опоздание Заказчика (туристов) к прохождению таможенного контроля, регистрации и посадке на транспорт, опоздание к размещению в отель, на экскурсионные и другие мероприятия; опоздание или неявку Заказчика (третьих лиц) к месту сбора при трансферах;

- качество услуг, не входящих в состав тура и (или) приобретенных Заказчиком (туристами) самостоятельно;

- за выход из строя оборудования отеля (поломка фенов, телевизоров, кондиционеров, сантехнического оборудования и т.п.), а также за возникновения аварийных ситуаций, повлекших за собой отключение водоснабжения, электроснабжения и т.д.;

- за неблагоприятные климатические условия в период отдыха Заказчика в стране (месте) временного пребывания;

- за расположение номера, который предоставляется администрацией отеля при расселении (этаж, удаленность от стойки администрации и т.п.) в случае, если этот спецзаказ не был дополнительно оплачен и оговорен;

- изменения программы тура либо отмены тура, по причинам, не зависящим от исполнителя (природные катастрофы, несчастные случаи, акты и действия органов власти и управления Республики Беларусь либо страны пребывания, либо транзитной страны, угроза военных действий, беспорядков, техногенных катастроф, технические поломки и повреждения транспортных средств, задержка и перенос рейсов, закрытие аэропортов, вокзалов, отмена транспортного сообщения, задержки из-за трафиков на дорогах и т.д.);

- решения властей или ответственных лиц в отказе Заказчику (туристам) в возможности совершения тура по причинам: отсутствия надлежащих и правильно оформленных документов, нарушения Заказчиком (туристами) правил проезда, регистрации или провоза багажа и иных правил, обязательства по соблюдению которых возложены на Заказчика (туристов), причинения ущерба имуществу перевозчика, нарушения правил проживания в отеле, несоблюдения законодательства страны пребывания либо транзитной страны, состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;

- за действие (бездействие) перевозчика, страховщика или лиц, с которыми Заказчик (туристы) вступают в отношения во время тура;

- неправильность оформления документов посольствами (консульствами) как иностранных государств, так и Республики Беларусь;

- разнообразие блюд и их вкусовых характеристик, особенностей и качества их приготовления;

- наличие насекомых, птиц, животных, цветущих растений, а также иных представителей животного и растительного мира в местах временного пребывания Заказчика (туристов) во время путешествия;

- степень оборудованности пляжа, качество прибрежного дна, несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика (туристов) и его (их) субъективной оценке;

- возможные изменения в концепции отеля с момента бронирования тура до момента начала тура или в ходе тура.

32. В случае возникновения спорных вопросов во время выполнения тура, Заказчик (туристы) должны стремиться решить их совместно с представителями исполнителя (представителем администрации отеля, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания либо связавшись с исполнителем по телефону/факсу.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик : |
| Частное туристическое унитарное предприятие «ЧипТрип»  Юридический адрес: ул. Ожешко 45-1, г. Гродно, Республика Беларусь  УНП 591009378  Банковские реквизиты уполномоченного Турагента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Агент:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО менеджера)  (подпись) | \_✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  (подпись Заказчика) |

Приложение № 4 к Договору \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.

О предоставлении информации о туристических услугах

Настоящим, я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО), подтверждаю, что ­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до меня была доведена:

- информация о программе туристического путешествия; о туроператоре, сформировавшем тур; о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты; о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия; о точном времени начала туристического путешествия; о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта; об обеспечении исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обязательств по договору оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством банковской гарантии; о порядке обращения Заказчика (туристов) за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ своих обязательств иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг;

- информация, размещенной на сайтах http://mfa.gov.by/ (в т.ч. http://mfa.gov.by/visa/, https://mvd.gov.by/, http://gpk.gov.by/informatsiya-dlya-peresekayushhih-granitsu/, http://mst.by/, т.е. вся необходимая информация, касающаяся пересечения Государственной границы Республики Беларусь и страны назначения (стран транзитного проезда); ознакомлен с сайтом Посольства Республики Беларусь в стране назначения, официальным сайтом исполнителя, с памяткой туриста и со всей иной необходимой информацией, связанной с туристической поездкой;

- информация о необходимости получения визы при совершении туристической поездки в страны, с которыми визовый режим не отменен. С актуальной информацией о перечне стран, при посещении которых для граждан Республики Беларусь установлен безвизовый режим и условиях использования такого режима, Заказчик может ознакомиться на сайте Министерства иностранных дел Республики Беларусь http://mfa.gov.by/visa/. Граждане иных государств самостоятельно осуществляют поиск и получение информации о необходимости оформления виз в соответствующих учреждениях страны своего гражданства для совершения туристической поездки согласно условий настоящего договора;

- информацией о требованиях, сроках и условиях выдачи виз гражданам Республики Беларусь, а также об основных причинах, которые могут повлечь отказ в предоставлении визы (виз) либо несвоевременное ее предоставление. С более подробной информацией Заказчик может ознакомиться на сайте исполнителя. Указанная на сайте исполнителя информация является справочной и подлежит уточнению Заказчиком на момент обращения за получением визы в компетентном органе страны назначения. Граждан иных государств самостоятельно осуществляют поиск и получение информации о требованиях, сроках и условиях выдачи виз в соответствующих учреждениях страны своего гражданства для совершения туристической поездки в страны с визовым режимом для граждан соответствующего государства;

- информация, содержащаяся в пункте 17 Правил оказания туристических услуг (Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2014 № 1064 «Об утверждении Правил оказания туристических услуг»), а также Заказчику предоставлена необходимая информация о туроператоре, сформировавшем турпродукт, информация о правилах и условиях проживания в месте размещения, об услугах и правилах хранения личного имущества в средствах размещения (отелях);

- информация, содержащаяся в статье 14 Закона Республики Беларусь «О туризме», а также инструкция о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта согласно Постановлению Министерства спорта и туризма Республики Беларусь 10.07.2007 № 17. С более подробной и актуальной информацией Заказчик может ознакомиться на сайте http://mfa.gov.by;

- информация о том, что в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь авиабилет (в том числе электронный билет (маршрут/квитанция) является договором воздушной перевозки пассажира и багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому турист уведомлен об обязанности соблюдать и подчиняться всем требованиям, предъявляемыми авиаперевозчиком, экипажем воздушного судна, служб безопасности авиакомпании и аэропорта при совершении международной воздушной перевозки. Перевозчик, выдающий билет для перевозки по воздушным линиям другого перевозчика, действует в качестве агента последнего. Любое исключение или ограничение ответственности перевозчика распространяется на агентов, служащих или представителей перевозчика и любое лицо, воздушное судно которого используется для перевозки перевозчиком и агентами, служащими или представителями этого лица. Выдача багажа и принятие любых претензий по перевозке багажа осуществляется авиакомпанией в порядке и на условиях, предусмотренных правилами соответствующей компании. Тариф за перевозку, выполняемую по договору воздушной перевозки, может быть изменен до начала перевозки. Перевозчик может отказать в перевозке, если положенный тариф не был уплачен. Перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью договора воздушной перевозки. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Пассажир должен соблюдать требования государственных органов, касающиеся передвижений, предъявлять въездные, выездные и другие необходимые документы и прибыть в аэропорт ко времени, назначенному перевозчиком, а если это время не установлено, то к сроку, достаточному для завершения предполетных формальностей. Никто из агентов, служащих или представителей перевозчика не вправе изменять или отменять положения договора воздушной перевозки пассажира и багажа.

Исполнитель уведомляет Заказчика и рекомендует приобрести страховку от невозможности совершения поездки. С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий (из-за отказа в получении въездной визы в страну пребывания, из-за внезапного расстройства здоровья, из-за повреждения или гибели имущества, по другим причинам, не зависящим от туристического агентства), которые признаются страховыми случаями, с основанием непризнания событий страховыми случаями, Заказчик полностью ознакомлен до подписания настоящего Договора.

Настоящим Заказчик уведомлен, что по всем турам, сформированным туроператором-нерезидентом, в стоимость не входят медицинские страховые полисы. Заказчик берет на себя ответственность за самостоятельное приобретение страхового полиса для себя и всех участников тура в соответствии со следующими требованиями:

- Страховой медицинский полис должен быть действительным в течение всего срока тура (согласно ваучеру);

- зона покрытия страхового медицинского полиса Заказчика и туристов по туру должна включать страну вылета/прилёта и страну, на территории которой осуществляется тур;

Дата договора

✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Приложение № 5 к Договору \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ТУРИСТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЯХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ, ОРГАНИЗОВАННЫХ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ RAINBOW TOURS, А ТАКЖЕ В ПОЕЗДКАХ I. ОБЩИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ** Общество под фирмой Rainbow tours, которое является организатором туризма и использует также торговое название "Бюро путешествий Rainbow tours ", называемое далее "Бюро путешествий", ставить перед собой цель - обеспечить Путешествующим оптимальные условия для отдыха в ходе туристических мероприятий, а также в поездках, которые не являются туристическими мероприятиями. Данные "Общие условия участия в туристических мероприятиях, организованных Бюро путешествий Rainbow tours, а также в поездках" далее будут называться "Условия участия". Понятия: "туристическое мероприятие", называемое дальше "Мероприятием"; "договор об участии в туристическом мероприятии", называемый дальше "Договором", "Путешествующий" (называемый также Клиентом), а также "постоянный носитель" используются в Условиях участия, в значении, которое им предоставлено положениями, соответственно: ст. 4 п. 2, п. 3, п. 6 и п. 10 закона от 24 ноября 2017 г. о туристических мероприятиях и связанных с ними туристических услугах, называемого дальше "Законом". Каждый раз, когда в Условиях участия идет речь о "Бюро продажи" или "Бюро" без более близкого определения, - следует под этим понимать, сформулированное в ст. 4 п. 11 Закона, понятие "точка продажи", в которой было сделано бронирование Мероприятия данным Путешествующим. Бюро путешествий Rainbow tours, кроме организации туристических мероприятий, также оказывает одиночные туристические услуги (отельные) в виде пребывания в отелях, расположенных на территории Республики Польша (называемые дальше "Отдыхом в Польше"), которые не были объединены с другими туристическими услугами, поэтому они не являются туристическими мероприятиями, и на них не распространяются положения Закона. Бюро путешествий допускает возможность оплаты за Отдых в Польше с помощью ваучеров, предусмотренные законом от 15 июля 2020 г. о Польском туристическом ваучере, при условии соблюдения содержащихся в нем правил. Из содержания Договоров, которые заключаются с Клиентами, прямо видно, касаются ли они Отдыха в Польше. К договорам, охватывающим Отдых в Польше, постановления данных Условий, которые касаются Мероприятий, применяются соответственно, за исключением пункта XIII постановлений, которые касаются страхований и всевозможных других записей прямо относящихся к положениям Закона, к которым это постановление не применяется. Бюро путешествий Итака, кроме организации туристических мероприятий, предлагает также услуги посредничества в заключении договоров об обеспечении одиночных туристических услуг (называемых дальше "Поездками"), которые не являются туристическими мероприятиями и по отношению к которым не применяются положения Закона. Предмет Поездок - это такие туристические услуги, которые являются отдельным целым и которые Бюро путешествий Rainbow tours не объединило с другими туристическими услугами. Поездками являются, в частности, договора о пребывании в отеле с самостоятельным подъездом (за исключением отелей, расположенных в Польше) или об авиаперевозке (также в обе стороны). Из содержания Договоров, которые заключаются с Клиентами, прямо видно, касаются ли они организации Мероприятия или Поездки. Стороной договора о Поездке с Клиентом является Исполнитель определенных в нем услуг (например, Отель или Авиационный Перевозчик), который несет полную ответственность за их реализацию, и которому прямо должны быть направлены всевозможные рекламации в отношении неподобающего выполнения услуг. К договорам, охватывающим Поездки, постановления данных Условий, которые касаются Мероприятий, применяются соответственно, за исключением пунктов XII и XIII постановлений, которые касаются страхований и всевозможных других записей прямо относящихся к положениям Закона, к которым это постановление не применяется. Условия участия, представляющие образец Договора, выданы на основании ст. 384 § 1 ГК и Закона, в урегулированной в них сфере определяют права и обязанности Путешествующих, Бюро путешествия, а также Бюро продажи, действующего от имени и в интересах Бюро путешествия, связанные с предложением, продажей и реализацией Мероприятий Бюро путешествий. Организатором Мероприятий, о которых идет речь в Условиях участия, является Бюро путешествий. Неотъемлемой частью договора являются содержания следующих материалов и документов: a) "Условия участия", b) "Предложение", содержащее описание Мероприятия, выбранного Путешествующим и представляющего предмет Договора, за исключением услуг, которые были выбраны и приобретены после начала реализации туристической услуги, а также Местные экскурсии. c) "Документы путешествия", d) "Условия страхования путешествия для Клиентов Бюро путешествий Rainbow tours Ubezpieczeń, 53-413 Wrocław, ul. Gwiaździsta , +48 71 36 92 887, [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl)

**II. ИНФОРМАЦИЯ ПЕРЕД ЗАКЛЮЧЕНИЕМ ДОГОВОРА; БРОНИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ; ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

Договор может быть заключен: (a) непосредственно с Бюро путешествий при использовании сайта https://www.r.pl/, (b) при посредничестве Бюро продажи в физическом присутствии обеих сторон, (c) по телефону при посредничестве Бюро продажи или информационной линии Бюро путешествия. Лицо, совершающее бронирование Мероприятия, должно владеть полной способностью к юридическим действиям. Заключение договора в пользу несовершеннолетнего лица требует письменного согласия родителей или юридических опекунов, с подписями родителей или юридических опекунов, нотариально заверенные (если несовершеннолетнее лицо едет без родителя или юридического опекуна). За вред, причиненный во время Мероприятия несовершеннолетним лицом, отвечают родители или юридические опекуны. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия (первое лицо, указанное в подтверждении бронирования/документах путешествия или плательщик) берет на себя ответственность за оплату полной стоимости Мероприятия всеми лицами, которые указаны в подтверждении бронирования/документах путешествия. Оно также отвечает за передачу остальным лицам информации, которая получена от Бюро путешествий (непосредственно или через Бюро продажи), информации и заявлений, касающихся Мероприятия, а также за передачу в Бюро путешествий (непосредственно или через Бюро продажи) от имени этих лиц информации и заявлений, связанных с Мероприятием. Рекомендуется, чтобы Путешествующий, который бронирует Мероприятие, связался с Бюро путешествий (непосредственно или через Бюро продажи) за 24 ч. до планируемого срока выезда/вылета из страны для подтверждения расписания поездки/полета. Всегда актуальное расписание поездки/полета можно также проверить в Зоне Клиента на сайте https://www.r.pl/. Перед заключением Договора Путешествующему предоставляется: a) стандартная информация при посредничестве соответствующего стандартного информационного формуляра, который является приложением 1 или 2 к Закону, b) информация, определенная в ст. 40 абз. 1 и 3 Закона, называемая дальше "Информация о Мероприятии". Перед заключением договора организатор может изменить информацию, переданную Путешествующему, согласно со ст. 40 абз. 1 Закона, известив его четко, понятно и явно о каждом изменении информации. В случае заключения Договора при посредничестве сайта https://www.r.pl/., Путешествующий подтверждает, что перед выполнением бронирования ему была предоставлена требуемая Законом информация, а перед заключением Договора также Информация о Мероприятии. В случае заключения Договора в Бюро продажи при одновременном физическом присутствии сторон, предоставление Путешествующему информации о Мероприятии, а также подтверждение, о котором идет речь в предыдущем предложении, осуществляется на постоянный носитель. В случае заключения Договора по телефону Путешествующему предоставляется Информация о Мероприятии, представляющем приложение №2 к Закону, а также подтверждается содержание предлагаемого Договора, закрепленное на бумаге или другом постоянном носителе. Заявление Путешествующего о заключении Договора является результативным, если оно было закреплено на бумаге или на другом постоянном носителе после получения подтверждения от Бюро путешествий. Договор или подтверждение о его заключении содержит предоставленную Путешествующему перед заключением Договора информацию о Мероприятии, а также полное содержание согласований между сторонами Договора, данные и информацию, которые определены в ст. 42 абз. 4 Закона. В момент заключения Договора или сразу после его заключения Путешествующему открывается доступ на постоянном носителе к копии Договора или к подтверждению о его заключении. Заключение договора осуществляется путем оплаты в соответствии с условиями, описанными в п.

**III. СТОИМОСТЬ МЕРОПРИЯТИЯ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ.**

Клиент, осуществляя оплату (полную или частичную), принимает договор и не обязан каким-либо другим способом давать согласие на его заключение. Путешествующий имеет право требовать копии Договора в бумажном виде, если он был заключен при одновременном физическом присутствии сторон. По вопросам, которые связаны с Мероприятием, Путешествующий может до начала Мероприятия связываться непосредственно с Бюро путешествий, в случае заключения договора при посредничестве Бюро продажи - с этим Бюро, а после начала Мероприятия - с гидом или представителем, который сообщит номер телефона и адрес электронной почты в момент прибытия или начала трансфера, либо во время размещения в отеле. Все цены Мероприятий являются договорными ценами. Стоимость Мероприятия определена на основании действующих тарифов, цен, сборов и курсов валют. Стоимость Мероприятия не включает расходы на получение паспорта, визы, защитной вакцинации либо дополнительного страхования - ответственность за их получение возлагается на Путешествующего. Мероприятия необходимо оплатить в течение 24 часов с момента осуществления бронирования, аналогичным способом, как указано выше. Оплату за дополнительное страхование расходов, связанных с отказом от Мероприятия, следует осуществить вместе с предоплатой или оплатой полной стоимости, в зависимости от срока осуществления бронирования Мероприятия. Если бронирование не выполняется лично, Путешествующий обязан отправить банковское доказательство оплаты в течение 24 часов после выполнения бронирования. Доказательство оплаты нужно отправить в Бюро продажи или по адресу 8888700.by@gmail.com,. Если вышеуказанные условия не будут выполнены, то Бюро путешествий оставляет за собой право аннулировать неоплаченное бронирование. Если бронирование осуществляется менее чем за 14 дней до даты выезда/вылета, то оплата должна быть произведена в день бронирования. Денежные возвраты будут передаваться исключительно на указанный Путешествующим банковский счет или в виде почтового перечисления на адрес Путешествующего, указанный в бронировании, на основании распоряжения, выданного бронирующим лицом (первым, указанным в подтверждении бронирования/документах путешествия или плательщика).

**IV. ПАСПОРТ, ВИЗЫ, ВАКЦИНЫ, ТРЕБОВАНИЯ К ЗДОРОВЬЮ**

Путешествующий, который выезжает за пределы Европейского Союза, должен иметь действительный постоянный паспорт (минимум 6 месяцев от даты возвращения в Польшу). При выезде в страны Европейского Союза требуется удостоверение личности или паспорт. Требование о наличии паспорта касается также детей до 2 лет. Путешествующим, которые пользуются временным или дипломатическим паспортом, Бюро путешествий рекомендует перед выполнением бронирования связаться с дипломатическим представительством страны предназначения из-за возможных формальных ограничений, связанных с таким паспортом. Выезд в регион мира с другим климатом или с низким стандартом санитарно-гигиеничных условий требует применения соответственной, предварительно подобранной профилактики. При выезде, особенно в район Карибских островов, в государства Центральной и Южной Америки, в район Ближнего Востока, а также Центральной Африки и Азии, рекомендуется ознакомиться с актуальной информацией, касающейся потенциальной угрозы для здоровья и связанной с этим профилактики, доступной на сайте Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), Европейского центра предупреждения и контроля заболеваний (ЕЦПКЗ), а также на сайте, посвященном "Информации для путешествующих", в рамках веб-сайта Главного санитарного инспектората (www.gis.gov.pl). Если существуют медицинские противопоказания для реализации Путешествующим зарубежной поездки и участия в Мероприятии, Путешествующий обязан известить об этом Бюро путешествий. Если участие в Мероприятии связано с определенными медицинскими требованиями, то информация об этом размещается в описании Мероприятия. Информация о визовых требованиях, которая приведена в описании отдельных мероприятий, относится только к гражданам Польши. Гражданам других стран рекомендуется перед покупкой мероприятия связаться с соответствующим консульством для проверки действующего визового режима.

**V. НАЧАЛО МЕРОПРИЯТИЯ, ПЕРЕЛЕТ И ОТЕЛЬНЫЕ СУТКИ**

Бюро путешествий извещает Путешествующего, что дата вылета является днем начала, а дата возвращения днем окончания мероприятия. Первый и последний день путешествия на самолете предусмотрен для трансфера, а не для действительного отдыха. Отельные сутки, а за этим следует отельное обслуживание (напр., питание), в отелях и апартаментах заканчиваются в 10.00 ч., а начинаются в 14.00-15.00 ч. В случае ночных прилетов в страну предназначения, следующих в день после даты начала отельного обслуживания, указанной в документе путешествия в позиции "СРОК", Путешествующие поселяются после прибытия в отель - это означает, что сутки в отеле считаются с 14.00-15.00 ч. дня, указанного в документе путешествия в позиции "СРОК". Обслуживание all inclusive начинается после поселения в отеле, при условии, что уже продолжаются первые сутки в отеле, и оканчивается с моментом выселения, однако, не позже окончания последних отельных суток. В случае обратных полетов в страну, следующих после окончания последних суток в отеле, необходимо покинуть номера до 10.00 ч. в день выселения. В случае рейсов судном, посадка на судно начинается с 13.00 ч. в день начала рейса. Каюты следует покинуть до 9.00 ч. в день окончания рейса.

**VI. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ**

С соблюдением ст. 48 абз. 8 и 10, а также ст. 50 абз. 1 Закона - стоимость Мероприятия, определенная в Договоре, изменению не подлежит. Изменение других, чем стоимость, условий договора, называемых дальше "Условиями Договора", может произойти согласно положениям ст. 46 Закона. Положения Закона, упомянутые в данном разделе, открыты для доступа на сайте https://www.r.pl/., а также доступны в точке продажи. Обо всех изменениях Условий Договора, в понимании ст. 46 абз. 1 п. 2 Закона, а также о связанных с ними правах и обязанностях сторон, Бюро путешествий обязано сообщить Путешествующему на постоянном носителе безотлагательно после получения информации об этих изменениях. Путешествующий должен после получения сообщения об изменении Условий Договора известить (непосредственно или через Бюро продажи) Бюро путешествий на постоянном носителе, в срок, который определен в этом сообщении, принимает ли он или отклоняет предлагаемое изменение Договора. Бюро путешествий отказывает в предоставлении возможного возмещения Путешествующему, который после получения информации об изменении условий договора даст на него согласие, принимая участие в мероприятии.

**VII. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО; РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ**

Изменение Условий Договора (условий приобретенного Мероприятия) по инициативе Путешествующего может произойти после составления Путешествующим заявления на постоянном носителе в Бюро путешествий или в Бюро продажи. Мероприятий, осуществляемых не чартерным самолетом, так наз. рейсовым/линейным или так наз. недорогим (низко бюджетным), вышеуказанные условия изменений не применяются. Расходы по изменениям (срока, участника и т.д.), начисленные Бюро путешествий, будут зависеть от расходов, начисленных перевозчиком. Перед подтверждением изменения необходимо связаться с бюро путешествий для получения информации на тему возможных расходов, связанных с этим. В то же время Бюро путешествий предупреждает, что вышеупомянутые расходы могут быть изменены (о чем Бюро путешествий известит Клиента) по причинам со стороны перевозчика, во времени между представлением их Бюро путешествий Клиенту и получением Бюро путешествий от Клиента возвратной информации о том, принимает ли он расходы и соглашается ли с изменениями. Кроме того места, о которых спрашивает Клиент как об альтернативе первичному бронированию, могут в вышеупомянутом времени быть распроданы перевозчиком - в такой ситуации Бюро путешествий представит Клиенту альтернативное предложение. (c) Для Путешествующего, изменяющего срок поездки или место пребывания, отель или участников более чем за 40 дней до выезда, при выборе нового (другого) Мероприятия, применяются такие же ценовые условия, которые применялись в день выполнения первоначального бронирования, с исключением ситуаций, описанных в вышеприведенном пункте (b) (d) принципы, описанные выше в пунктах, не применяются для изменения Мероприятий из Безвозвратного предложения. Условия изменений для этих договоров описаны ниже в пункте (e). (e) Доставка Путешествующим в Бюро путешествия или Бюро продажи менее чем за 40 дней до начала Мероприятия просьбы об изменении Условий Договора относительно места предназначения, отеля, срока или периода продолжительности Мероприятия, равнозначно отступлению Путешествующим от Договора со следствием, определенным в разделе X Условий участия, кроме случая, когда стороны решат иначе. Эти же правила касаются изменения договоров по Мероприятиям из Безвозвратного предложения.

**VIII. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ В СВЯЗИ С НЕДОСТАТОЧНЫМ УЧАСТИЕМ В МЕРОПРИЯТИИ**

Бюро путешествий может расторгнуть Договор и полностью вернуть Путешествующему оплаты, внесенные за Мероприятие, в течение 14 дней от расторжения Договора, без дополнительного возмещения или удовлетворения, если количество бронирования меньше, чем 50 человек для автобусных Мероприятий, а также меньше, чем 220 человек для самолетных Мероприятий, а Бюро путешествий известило Путешествующего о расторжении Договора не позже, чем за 20 дней, 7 дней, либо за 48 часов до начала мероприятия, продолжающегося соответственно: более 6 дней, от 2 до 6 дней, либо меньше 2 дней.

**IX. ПЕРЕНЕСЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ИЗ ДОГОВОРА НА ДРУГОЕ ЛИЦО**

Путешествующий может без согласия Бюро путешествий перенести на лицо, выполняющее условия участия в Мероприятии, все полномочия, предоставленные ему на основании Договора, если одновременно это лицо принимает все обязанности, возникающие из Договора. Это перенесение полномочий и принятие обязанностей, называемое дальше "переписыванием Мероприятия", является результативным по отношению к Бюро путешествий, если Путешествующий уведомит его о переписывании Мероприятия на постоянном носителе, определенном в Договоре, в течение рассудительного срока. Уведомление, составленное не позже, чем за 7 дней до начала мероприятия, считается в любом случае составленным в течение рассудительного срока. Уведомление считается также составленным в течение рассудительного срока, если оно было выполнено Путешествующим: (a) в случае самолетных Мероприятий - в аэропорту, не позже, чем за 2 часа до времени вылета или (b) в случае автобусных Мероприятий - в главном месте сбора, не позже, чем за 15 минут до выезда. Если переписывание Мероприятия будет связано для Бюро путешествий с дополнительными расходами, то требуя их платы Бюро путешествий предъявит Путешествующему основные и реальные расходы. За неоплаченную часть стоимости Мероприятия, а также за расходы, понесенные Бюро путешествий в результате переписывания Мероприятия, Путешествующий и лицо, принимающее его полномочия, отвечают вместе.

**X. ОТСТУПЛЕНИЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ ОТ ДОГОВОРА; ОПЛАТА ЗА ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ ДОГОВОРА**

Путешествующий может отступить от Договора в любое время до начала Мероприятия. В случае отступления от Договора Путешествующий обязан уплатить в пользу Бюро путешествий оплату за отступление от договора, которая определена и получаемая Бюро путешествий согласно положениям, ст. 47 абз. 2 Закона. a) Бюро путешествий сообщает, что исторически сформированные средние оплаты за отступление от Договора - в отношении к общей стоимости заключенного Договора от 49 до 41 дней до даты выезда - до 30% стоимости Мероприятия, от 40 до 31 дней до даты выезда - до 40% стоимости Мероприятия, от 30 до 24 дней до даты выезда - до 60% стоимости Мероприятия, от 23 до 18 дней до даты выезда - до 80% стоимости Мероприятия, от 17 до 2 дней до даты выезда - до 90% стоимости Мероприятия, за 1 день до даты выезда и менее, а также в день выезда - до 100% стоимости Мероприятия. b) В случае мероприятий из Безвозвратного предложения Путешествующий принимает к сведению, что оплаты за отступление от договора связаны с расходами, которые Бюро путешествий внесло поставщикам мест и транспортных средств. Стоимость Мероприятия состоит, главным образом, из не возмещаемых расходов, понесенных Бюро путешествий на проживание и транспорт. Бюро путешествий сообщает, что исторически сформированные средние оплаты за отступление от Договора, касающегося мероприятий из Безвозвратного предложения - в отношении к общей стоимости Мероприятия -: до 40 дней до даты выезда – до 50% стоимости Мероприятия, от 39 до 21 дней до даты выезда – до 60% стоимости Мероприятия, от 20 до 8 дней до даты выезда - до 70% стоимости Мероприятия, от 7 до 2 дней до даты выезда - до 80% стоимости Мероприятия, за 1 день до даты выезда и менее, а также в день выезда - до 90% стоимости Мероприятия. Оценить окончательные понесенные расходы Бюро путешествий может только после окончательной даты выезда и расчета стоимости мероприятия, которым Путешествующий не воспользовался. Расчет стоимости Мероприятия часто происходит только после окончания определенного сезона, напр., для летнего сезона расчет может состояться в течение следующего после него осенне-зимнего периода, а для зимнего сезона - в течение следующего весенне-летнего периода. В случае Мероприятий, осуществляемых не чартерным самолетом, так наз. рейсовым/линейным или так наз. недорогим (низко бюджетным), вышеуказанные условия отказа не применяются. Расходы отказа, начисленные Бюро путешествий, будут зависеть от расходов, начисленных перевозчиком. Перед подтверждением отказа необходимо связаться с организатором для получения информации на тему возможных расходов, связанных с этим. В случае отступления Клиента от договора о Поездке, суммы, указанные в пункте X букв. а Условий участия, являются безвозвратным авансом, который определен в ст. 394 ГК. В ситуации отступления от договора о Поездке исполнителем услуг, Клиенту не предоставляется право требовать двукратную оплату аванса. Бюро путешествий в течение 14 дней от расторжения Договора возвратит Путешествующему заплаченную сумму за Мероприятие, уменьшенную на оплату за отступление от Договора, подсчитанную на основании расходов, известных в день расторжения Договора. Если после оценивания окончательно понесенных расходов возникнет необходимость возвратить Путешествующему части оплаты - Бюро путешествий безотлагательно вернет Путешествующему надлежащую сумму. Вышеупомянутые постановления данного раздела не имеют применения в случае, когда Закон представляет, что отступление Путешествующим от Договора или его расторжение Путешествующим происходит без оплаты.

**XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ**

Бюро путешествий ответственно за надлежащее выполнение всех туристических услуг, охваченных Договором. Если какая-либо из туристических услуг не выполняется по Договору или не выполняются услуги, представляющие существенную часть Мероприятия, то имеют применение положения ст. 48 Закона. Путешествующий обязан известить Бюро путешествий о подтвержденных несоответствиях безотлагательно, по мере возможности в процессе продолжительности мероприятия - с учетом обстоятельства данного дела. Ответственность Бюро путешествий за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристических услуг, охваченных Мероприятием, определяют положения ст. 50 Закона. Ответственность Бюро путешествий и Бюро продажи за ошибки в бронировании определяет ст. 53 Закона. С соблюдением ст. 50 абз. 5 Закона, Бюро путешествий ограничивает размер возмещения, которое должно выплатить Бюро за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристических услуг, охваченных Мероприятием, до трехкратности стоимости Мероприятия относительно каждого Путешествующего. Это ограничение не касается повреждений самого лица, а также вреда, вызванного преднамеренно или в результате небрежности. Бюро путешествий ответственно за ту информацию, которая содержится в публикациях, брошюрах, буклетах, листовках и других информационных материалах, выданных отелями, которые были открыты для доступа Путешествующему непосредственно через Бюро или при посредничестве Бюро продажи.

**XII. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОМОЩИ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕМУ**

В случае, когда Путешествующий оказался в затруднительной ситуации в связи с возникновением неминуемых и чрезвычайных обстоятельств в понимании ст. 4 п. 15 Закона, Бюро путешествий предоставляет Путешествующему соответствующую помощь на условиях, определенных в ст. 52 Закона. В случае, когда невозможно обеспечить Путешествующему возвращение в страну в соответствии с Договором по поводу неминуемых и чрезвычайных обстоятельств, Бюро путешествий берет на себя расходы, необходимые для проживания Путешествующего, по мере возможности в категории, равновесной к определенной в Договоре, в течение периода до 3 ночей. Вышеупомянутые полномочия на проживание не исключают применения более выгодных положений в этой сфере. Бюро путешествий не может ссылаться на неминуемые и чрезвычайные обстоятельства с целью ограничения ответственности, о которой идет речь в двух предыдущих предложениях, если предприниматель, оказывающий транспортные услуги, не может ссылаться на такие обстоятельства на основании других положений.

**XIII. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО**

В случае Мероприятий на самолете, Путешествующий несет ответственность за получение информации у представителя туроператора или информации, указанной на досках с объявлениями в отеле, которая касается Мероприятия, а также срока обратной поездки, в том числе также изменения времени обратного полета по отношению ко времени, действительному во время вылета со страны. Необходимо уточнить расписание возвращения за 24 часа до планируемого времени вылета со страны у местного представителя Бюро путешествий или пользуясь информационной таблицей в отеле, либо в Зоне Клиента на сайте https://www.r.pl/. В случае Мероприятий, проводимых на линейном/рейсовом самолете, Путешествующий ответственен за соблюдение принципов подтверждения участков полета, о которых его уведомит Бюро путешествий. Отсутствие подтверждения обозначает, что авиационные линии, принимающие участие в транспортировке, могут распоряжаться бронированными местами. Путешествующий несет ответственность за то, что он сам и его багаж выполняет требования, обязательные для путешествия на самолете, автобусе или на другом предусмотренном транспортном средстве. Условия Перевозки пассажиров и багажа самолетом доступны на сайте https://www.r.pl/, в закладке "авиалинии". Обращаем внимание, что беременные женщины не должны путешествовать на самолете без предварительной медицинской консультации. Из-за безопасности, беременные женщины в период с 26 до конца 34 недели беременности (в случае многоплодной беременности с 20 до конца 28 недели) беременности, обязаны предъявить перевозчику врачебную справку на английском языке об отсутствии противопоказаний для полета. Беременные женщины после 34 недели (в случае многоплодной беременности после 28 недели) беременности могут быть не допущены перевозчиком к полету. Окончательное решение о допуске к полету беременной женщины принимает капитан самолета. В случае рейсов на корабле беременные женщины, после 24 недели беременности, обязаны предъявить перед входом на борт корабля врачебную справку о возможности совершить поездку. Перевозчик оставляет за собой право на требование врачебной справки на каждом этапе беременности и отказ во входе, если Перевозчик и/или Капитан корабля не уверены в том, что Пассажир будет в безопасности во время перевозки.

**XIV. ВНУТРЕННЯЯ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ, ТРЕБОВАНИЙ И ЖАЛОБ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО, КОТОРЫЕ СВЯЗАНЫ С ПРОВЕДЕНИЕМ МЕРОПРИЯТИЯ, ОРГАНИЗОВАННОГО RAINBOW TOURS**.

Если в процессе туристического мероприятия Путешествующий обнаружит несоответствующее выполнение Договора, он должен безотлагательно известить об этом Бюро путешествий или его представителя (гида или резидента) на месте реализации мероприятия. В случае подтвержденного несоответствия Путешествующий имеет право подать жалобу. С целью предотвращения вреда, жалоба должна быть подана Путешествующим безотлагательно, так, чтобы Бюро путешествий могло как можно скорее вмешаться и выяснить дело в пристальном порядке. Бюро путешествий рекомендует подавать жалобу в бумажном или электронном виде (электронным письмом по адресу: 8888700.by@gmail.com), возможно на другом постоянном носителе. Под "постоянным носителем" следует понимать материал или инструмент, который позволяет хранить информацию в способ, делающий возможным доступ к информации в будущем в течение времени, соответствующего для целей, которым эта информация служит, и которые позволяют воссоздать сохраняемую информацию в не измененном виде. 2. Жалоба должна содержать данные, которые позволяют идентифицировать Путешествующего и данное туристическое мероприятие, в котором он участвовал, предмет жалобы, указание несоответствия, а также определение требований. Кроме того, жалоба должна быть составлена в срок не превышающий 30 дней от дня окончания мероприятия. Для соблюдения срока достаточно отправить жалобу до его истечения. В случае подачи жалобы после срока, Бюро путешествий может признать ее безрезультатной. Жалоба, связанная с реализацией туристического мероприятия, может быть направлена непосредственно в Бюро путешествий по адресу Центр по обслуживанию Клиентов, Rainbow tours, ul. Piotrkowska 270, 90-361 Łódź, либо в Бюро продажи, при посредничестве которого был составлен Договор. Бюро продажи безотлагательно передает жалобу в Бюро путешествий. Жалоба, поданная в Бюро продажи в данный день, считается поданной в этот день в Бюро путешествий. Бюро продажи, гид и резидент не уполномочены признавать претензии Путешествующего, связанные с Договором, в частности, возникающие из поданной Путешествующим жалобы. 3. Ответ на правильно поданную жалобу будет предоставлен Путешествующему в бумажном виде или с помощью другого надежного носителя информации, в зависимости от обстоятельств и формы подачи жалобы Путешествующим, но не позже 30 дней со дня окончания туристического мероприятия, а в случае подачи жалобы после окончания туристического мероприятия - 30 дней со дня ее подачи (применяется дата получения письма Бюро путешествий). Для соблюдения срока достаточно отправить (напр., отдать на почту или отправить на e-mail) ответ до истечения его действия. В случае неудовлетворительного, по мнению Путешествующего, способа рассмотрения жалобы, Путешествующий имеет право продолжить переписку по данному вопросу и подать так называемую апелляцию. В этом случае Путешествующий не связан 30-дневным сроком для изложения своей позиции, однако Бюро путешествий рекомендует, чтобы крайний срок для подачи апелляции не превышал 90 дней со дня получения ответа от Бюро. Аналогично Бюро в течение подобного срока пересмотрит дело и предоставит ответ. 4. Поскольку такая обязанности не возникает из безусловно действующих положений закона, Бюро путешествий не пользуется внесудебными способами рассмотрения жалоб и расследования претензий, в том числе не пользуется внесудебным решением потребительских споров. Исполняя обязанности, наложенные безусловно действующими положениями закона, Бюро путешествий сообщает, что субъектом, уполномоченным осуществлять производство по делу внесудебного решения потребительских споров, которому подчинено Бюро путешествий, является Торговая инспекция. Путешествующий имеет право подать жалобу с помощью указанной выше платформы, в случае заключения Договора с использованием сайта Бюро путешествий (онлайн). Путешествующий может также получить помощь по делу своих полномочий, а также в сфере спора между ним и Бюро путешествий, обратившись к поветовому (городскому) представителю потребителей или в общественную организацию, к уставным заданиям которой относится защита потребителей (в т.ч. Федерация потребителей, Общество польских потребителей), либо воспользовавшись информацией, доступной на сайте председателя Управления по защите конкуренции и потребителей.

**XV. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

Администратором персональных данных Путешествующих, которые собраны для заключения и реализации Договора, является Бюро путешествий. Контакт с Администратором данных: Rainbow tours. Администратор данных ответственен за безопасность предоставленных персональных данных, а также за их обработку согласно положениям закона. Администратор назначил Инспектора по защите данных (ИЗД), с которым можно связаться по вопросам, касающимся обработки персональных данных и реализации прав, предоставленных Путешествующим в соответствии с положениями о защите персональных данных. Подробная информация об обработке персональных данных Путешествующих доступна на сайте https://www.r.pl/, а также в Бюро продажи. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия, обязано хранить в тайне все персональные данные, связанные с бронированием Мероприятия и с заключенным Договором. Предоставляя вышеупомянутые данные (включая, в частности, номер бронирования) третьим лицам, в том числе упомянутым в подтверждении бронирования/документа путешествия, лицо дает согласие на доступ этих лиц к данным из подтверждения бронирования/документа путешествия через Бюро путешествия при посредничестве Зоны клиента. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия, также должно принять к сведению, что случайная передача или потеря вышеупомянутых данных (включая, в частности, номер бронирования) может привести к тому, что не уполномоченные лица получат доступ к данным из подтверждения бронирования/ документа путешествия при посредничестве Зоны клиента, за что Бюро путешествий ответственности не несет. Лицо, осуществляющее бронирование посредством заключения Договора, также от имени и в интересах лиц, указанных в подтверждении бронирования/документе путешествия, берет на себя обязательство проинформировать этих лиц о правилах обработки их данных Администратором данных в связи с заключенным Договором или бронируемым Мероприятием. Если лицо, осуществляющее бронирование, заключает Договор от имени лица, указанного в подтверждении бронирования/документа путешествия, то у него должно быть согласие (доверенность или разрешение) вышеупомянутого лица действовать от его имени. Лицо, осуществляющее бронирование, несет полную ответственность за действия без вышеупомянутого разрешения (не распространяется на лиц, которые не обладают полной дееспособностью). Лицо, осуществляющее бронирование, обязано предоставить вышеуказанное согласие на каждый запрос Администратора персональных данных.

**XVI. ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Сообщения, требования и жалобы Путешествующего рассматриваются в рамках "Внутренней процедуры рассмотрения сообщений, требований и жалоб Путешествующих, которые связаны с реализацией мероприятия". Споры между Сторонами, связанные с Договором, могут быть решены в порядке внесудебного рассмотрения потребительских споров, а в случае отсутствия решения спора - они будут решатся соответствующим местным судом. Субъектом, который уполномочен к внесудебному решению потребительских споров, является Торговая инспекция. В делах, которые не урегулированы Условиями участия, имеют применение положения Закона, положения Гражданского кодекса, а также другие положения, касающиеся защиты потребителя, в том числе имеющие применение к туристическим мероприятиям положения ст. 10, ст. 11, ст. 12 абз. 1 п. 1, 5, 16 и 17, ст. 17, а также ст. 20 абз. 2 закона от 30 мая 2014 г. о правах потребителя (З. В. от 2017 г. поз. 683) в ст. 3 в абз. 1 п. 8). Путешествующий может ознакомиться с содержанием Закона, в том числе с положениями, упомянутыми в Условиях участия, на сайте https://www.r.pl/ или в Бюро продажи, либо по адресу: www.sejm.gov.pl.

Настоящим, я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО), подтверждаю, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ознакомило меня с общими условиями участия в туристических мероприятиях и туристических услугах, организованных бюро путешествий Rainbow tours, а также в поездках. С данными условиями согласен в полном объеме.

Дата договора

✔\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/(ФИО)