

## ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

г. Калуга

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая компания ФАКЕЛ», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (реестровый номер РТО 015774 в едином федеральном реестре туроператоров), в лице директора Рахоевой Татьяны Ивановны, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Туроператор», с одной стороны, и «Заказчик» (пользователь сервиса Системы интернет-бронирования на официальном сайте туроператора – [www.fakeltour.ru](http://www.fakeltour.ru)), с другой стороны, в случае принятия Заказчиком условий настоящего договора, являющегося Публичной офертой, заключили договор о нижеследующем.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Туроператор обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором, а Заказчик обязуется оплатить цену договора.

1.2. Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту отражены в Заявке на бронирование туристского продукта, (здесь и далее по тексту - «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и оформлена в виде Приложения к договору.

1.3. В целях исполнения настоящего договора Туроператором формируется туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Заказчика.

1.4. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить: услуги по размещению; услуги по перевозке, трансфер; экскурсионные услуги; иные услуги, указанные в Заявке.

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

### 2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

2.1. Туроператор обязуется:

2.1.1 Оказать услуги по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим договором. Выдать документы, предусмотренные договором и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта.

2.1.2 Предоставить Заказчику информацию: об условиях путешествия, о потребительских свойствах туристского продукта отвечающей указанным в Заявке требованиям – соответствующая информация в устной или напечатанной форме представлена Заказчику при заключении договора; о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии.

В целях исполнения указанной обязанности Туроператор, помимо прочего, предоставляет Заказчику Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. Заключением договора, совершением любых действий по исполнению договора, Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

2.1.3. Передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия (если Договор заключается ранее чем за 24 часа до начала путешествия) документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах ошибках (неточностях).

2.1.4. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе исполнения договора персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.5. Разъяснить Заказчику о необходимости наличия договора добровольного страхования. В случае отсутствия медицинской страховки, расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела или останков. Заключением договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

2.2. Туроператор вправе:

2.2.1. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим договором. Туроператор вправе (но не обязан) информировать Заказчика об осуществлении Туроператором прав, предусмотренных условиями настоящего договора. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

2.2.2. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

2.2.3. Требовать от Туриста безусловного выполнения положений, инструктажей, полученных Туристом, и правил поведения в стране или месте временного пребывания.

2.2.4. Снять Туриста с маршрута в случае нарушения им правил поведения в транспорте, в гостинице, общественных местах страны или места временного пребывания без компенсации стоимости путевки с составлением Акта в письменном виде за подписью свидетелей.

2.2.5. В случае необходимости осуществлять замены отеля на отель более высокой или равной категории – без доплаты, или на отель более низкой категории – с возмещением разницы между стоимостью соответствующих туров; в автобусных турах произвести замену мест в автобусе, т.к. все места являются равноценными; в экскурсионных турах заменить экскурсионную программу на равноценную; перенести сроки совершения поездки и внести иные оправданные изменения.

2.2.6. Туроператор может отменить или перенести сроки проведения поездки в случае недобора группы (менее 20 человек). В случае если поездка отменена по решению Туроператора, Заказчику возвращаются все уплаченные им суммы. Возврат этих сумм освобождает Туроператора от всех обязательств по настоящему договору и никакая компенсация при этом не предусматривается.

2.2.7. Опубликовывать различные акции и спецпредложения. Акции и спецпредложения, опубликованные после заключения настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).

2.2.8. Оказывать Заказчику услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора Туроператора в соответствии с разделом 3 договора.

2.3.2. В установленный Туроператором срок предоставить Туроператору комплект необходимых для исполнения договора документов, сообщать сведения и предоставлять иные документы, требуемые Туроператором. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.

2.3.3. Предоставить при заключении договора свои контактные данные, а также контактные данные туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты).

При заключении договора письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия. Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информирует Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, в том числе, но не только, относятся: различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними

медицинские противопоказания; имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами; иностранное гражданство Заказчика; необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора. Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ. До начала поездки получить передаваемые Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия.

Своевременно прибыть к месту начала оказания услуг. Турист, опоздавший к отправке транспортного средства, догоняет группу самостоятельно и за свой счет. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором.

Соблюдать правила въезда в страну или место временного пребывания и правила пребывания там, а также в странах транзитного проезда, соблюдать правила проживания в отелях, гостиницах, мотелях, установленные администрацией (ущерб, нанесенный туристом принимающей стороне, возмещается туристом на месте в полном объеме наличными средствами). Незнание туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении, гид или сопровождающий не являются комментаторами законов и не разделяют ответственность по чужому действию или бездействию).

При возникновении любых нестандартных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключением договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения в средство размещения.

2.3.4. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами (ущерб, нанесенный туристом транспортному средству, возмещается туристом на месте в полном объеме наличными средствами).

2.3.5. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по договору. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации и гарантирует Туроператору донесение данной информации до всех участников поездки.

2.3.6. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

2.3.7. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.8. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания.

2.3.9. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.10. Незамедлительно письменно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.11. Ознакомить указанных в договоре и Приложении лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Заказчику, в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Заказчик обязывается перед Туроператором отвечать за исполнение туристами своих обязательств.

2.3.12. Передать туристам документы, необходимые для совершения путешествия;

2.3.13. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

2.3.14. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к договору (подтверждение предоставляется путем подписания договора и приложений или совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора, при этом совершение любых действий по исполнению договора приравнивается к подписанию договора);

2.3.15. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Туроператором в соответствии с условиями договора и закона.

2.4.2. Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

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

2.4.5. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является туристом): получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об условиях перевозки и правилах страхования, в т.ч. о приобретении страховки «от невыезда», о продолжительности тура, объеме экскурсионной программы, условиях проживания в отелях, питания, специфике места пребывания, правилах поведения, условиях безопасности тура, санитарно-эпидемиологической и политической обстановках в месте пребывания.

2.4.6. Расторгнуть договор в порядке, предусмотренном настоящим договором, при условии уплаты Фирме фактически понесенных расходов, связанных с организацией тура.

### 3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Цена договора указывается в Заявке и (или) в туристской путевке. Заказчик проинформирован, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ, условия договора, в том числе условия о цене договора, определяются по соглашению сторон. Заказчик подтверждает, что ознакомлен с ценой договора и согласен с ценой договора, договор заключен на согласованных с Заказчиком условиях.

3.2. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях.

3.3. Расчеты по договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Туроператора или путем безналичной оплаты на счет Туроператора или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей или путем иных способов, не запрещенных законом. Конкретный способ оплаты согласовывается с Туроператором при заключении договора.

3.4. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком не позднее 14 дней до начала поездки. Моментом оплаты считается поступление денежных средств в кассу или на расчетный счет Туроператора в установленный Туроператором срок. По требованию Туроператора Заказчик обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки. Дополнительные услуги, предоставляемые Туроператором или третьими лицами в стране или месте временного пребывания, в стоимость тура не входят и

оплачиваются Заказчиком самостоятельно, если иное не установлено дополнительным соглашением сторон.

3.5. Транспортные, курортные, пограничные и иные сборы оплачиваются Заказчиком лично по месту их взимания и в стоимость тура не включаются.

3.6. Любые расходы, связанные с доставкой до места сбора группы при отправлении в турпоездку и после возвращения из путешествия, в стоимость турпродукта не входят и оплачиваются Заказчиком самостоятельно, если иное не предусмотрено программой тура или дополнительным письменным соглашением сторон.

#### **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания путешествия.

#### **5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (кроме случаев п.2.3.3).

При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы.

5.3. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

5.4. В случае отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от услуг Заказчик обязан оплатить расходы по исполнению договора. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора (ориентировочная стоимость расходов, фактически понесенных Туроператором, может составлять при отказе):

- до 30 дней - 10% стоимости тура;
- до 20 дней - 30% стоимости тура;
- до 7 дней - 90% стоимости тура.

При этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее. Заказчик проинформирован о том, что charterные билеты, и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по невозвратному тарифу, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Туроператор при исполнении договора может понести расходы по исполнению договора, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов. Перед заключением договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждается заключением договора и совершением действий по исполнению договора.

5.5. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения со стороны Туроператора. Туроператор реализует Заказчику туристский продукт по самостоятельно установленной Туроператором цене. Предоставление услуг по подбору туристского продукта сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте, осуществляется Туроператором не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Туроператора, установленных законодательством РФ. Туроператор не обязан подбирать услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора. Туроператор не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей поставщиков услуг.

5.6. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, непредставление истребуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по представлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

5.7. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены в письменной форме.

5.8. В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Туроператор вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей туроператора по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.

5.9. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком), Туроператор вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре либо от иных лиц, в том числе (но не только) родственников Заказчика. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь.

5.10. Вне зависимости от способа заключения договора, Туроператор вправе потребовать от Заказчика оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесения изменений в условия договора. Датой совершения аннуляции будет считаться дата поступления заявления на указанный Туроператором адрес электронной почты либо оригинала заявления на указанный Туроператором адрес. Туроператор вправе не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Туроператор вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

#### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА И ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

6.1. Туроператор не отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

6.2. Заказчик осведомлен, что при приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, Туроператор не несет ответственности за неказание (ненадлежащее

оказание) указанных туристских услуг.

6.3. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.4. Действующим законодательством РФ и настоящим договором установлен досудебный порядок урегулирования споров путем обмена претензиями и отзывами на претензии. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ.

6.5. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении к настоящему договору.

6.6. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия возникновения: вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора; в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран.

6.7. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств; вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт; в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.8. Туроператор не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика

6.9. Туроператор не несет ответственности в случае, если Заказчику было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Более того, Туроператор вправе отказать в предоставлении услуг либо снять с маршрута поездки в любое время без возмещения денежных средств.

6.10. Туроператор не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.

6.11. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Туроператору и третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.12. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки.

6.13. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Туроператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.

6.14. Туроператор не несет ответственность в случае, если Заказчик допустил ошибку в данных или сведениях, представленных Заказчиком Туроператору при заключении договора или в ходе исполнения договора. В случае предоставления Заказчиком ошибочных или недостоверных данных, Заказчик, помимо применения к нему иных последствий, предусмотренных законом или договором и при наличии возможности дальнейшего оказания услуг, по требованию Туроператора оплачивает стоимость услуг Туроператора по внесению изменений в предоставленные Заказчиком данные. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможной цене таких услуг и о возможных последствиях предоставления недостоверных данных и сведений.

6.15. В случае если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученную Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

6.16. В связи с тем, что в туристский продукт как правило входят транспортные услуги, Заказчику рекомендуется своевременно (в том числе за день до выезда/вылета) уточнять у Туроператора (представителя принимающей стороны) информацию о времени, месте отправления, номере рейса и др. данные.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Туроператор освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств непреодолимой силы.

7.2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые одна из сторон не отвечает применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору. Туроператор вправе осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Туроператора или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи.

Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Туроператором) приравнивается к оригиналу договора. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом). Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования.

8.2. Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 2.1.2 договора, а также с информацией: о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана (в том числе – о наличии необходимых разрешительных отметок, виз), о времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов; об условиях классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания; о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества; о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; о том, что в непосредственной близости от отеля могут производиться строительные и иные работы, о том, что отдельные работы, не нарушающие оговоренные в договоре условия размещения туристов, могут производиться на территории отеля – данные обстоятельства не являются

нарушением условий договора; об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий; о правилах поведения во время туристической поездки; о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий; о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия; о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ и содержании Правил; о необходимости приобретения медицинской страховки).

8.3. В случае перебронировки или перепродажи мест в отеле (овербукинга) или невозможности представления Заказчику отдельных услуг, входящих в туристский продукт, Туроператор и сотрудники принимающей стороны вправе предпринять меры, направленные на обеспечение комфорта и соблюдения прав Заказчика, в том числе предложить Заказчику для размещения другой отель (с потребительскими свойствами, приближенными к первоначально забронированному отелю) или оказать иные равнозначные услуги.

8.4. Туроператор настоятельно рекомендует Заказчику приобрести дополнительные виды страхования: страхование багажа, страхование расходов по отмене поездки (страховка от невыезда).

8.5. Заказчик подтверждает, что посещение мест религиозного почитания и объектов религиозного назначения не является основной целью поездки. Заказчик и туристы не являются паломниками, а поездка не является паломнической.

8.6. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденным Приказом Федерального агентства по туризму России от 27.11.2020г. N 448-ПР-20. Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовую договор внесены с согласия Заказчика и отражены в условиях настоящего договора.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на сайте: [www.fakeltour.ru](http://www.fakeltour.ru) и в обязательном порядке предоставляются для ознакомления при бронировании и/или направляются посредством электронной и иных форм связи.

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта оферты, в форме оплаты и/или частичной оплаты откликнувшимся на оферту лицом («Заказчик») стоимости выбранного Заказчиком для бронирования тура. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

В соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ публичной офертой признается содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт Заказчиком порождает обязанность исполнения договора, независимо от его подписания сторонами.

## **10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

### **ТУРОПЕРАТОР:**

Общество с ограниченной ответственностью "Туристическая компания Факел"

(сокращенное наименование ООО «ТК Факел»)

Юридический (фактический, почтовый) адрес: г.Калуга, ул. Кирова 39, 4 этаж, оф. 404 ТРЦ "Европейский"

Телефон: +7 4842 54 64 65; 922-466

E-mail: [kaluga@fakeltour.ru](mailto:kaluga@fakeltour.ru) Web site: [www.fakeltour.ru](http://www.fakeltour.ru)

Режим работы: Пн-пт: 10.00-19.00, Сб: 11.00-16.00, Вс: выходной

ИНН 4027100225, КПП 402701001

Р/с 40702810900810051824

в Филиал "Центральный" Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

К/с 30101810145250000411

Директор

Рахаева Татьяна Ивановна

## Заявка-подтверждение

Тур:

Сроки путешествия:

## 1. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ПОЕЗДКИ:

## 2. МАРШРУТ ПУТЕШЕСТВИЯ:

## 3. СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ:

Наименование, категория (при наличии), адрес средства размещения

Категория номера

Тип питания

## 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНО:

## 5. ДРУГИЕ УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ:

## СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА:

Полная стоимость турпродукта  
(осн. услуг) составляет сумму

## Необходимые документы:

Туристическая путевка, документ удостоверяющий личность (общегражданский российский паспорт), для детей до 14 лет свидетельство о рождении, страховой полис (если имеется).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

**СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:****Сведения о Туроператоре:**

|                          |                                                                         |                        |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Полное наименование      | Общество с ограниченной ответственностью "Туристическая компания Факел" |                        |
| Сокращенное наименование | ООО "ТК Факел"                                                          |                        |
| Адрес (место нахождения) | 248001, г. Калуга, ул. Кирова, д. 39                                    |                        |
| Почтовый адрес           | 248001, г. Калуга, ул. Кирова, д. 39                                    |                        |
| Реестровый номер         | РТО 015774                                                              |                        |
| Телефон / факс           | (4842) 54-64-65                                                         |                        |
| Электронная почта / Сайт | Эл. почта: kaluga@fakeltour.ru                                          | Сайт: www.fakeltour.ru |

**Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение:**

|                                                                                                |                                                                                                                      |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Способ финансового обеспечения                                                                 | Договор страхования                                                                                                  |       |
| Вид и размер финансового обеспечения                                                           | 500000                                                                                                               |       |
| Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии | № 14007320/34 от 22/05/2024 с 15.10.2024 по 14.10.2025<br>№ 14007320/162/62 от 22/05/2025 с 15.10.2025 по 14.10.2026 |       |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение                                | ПАО СК "Росгосстрах"                                                                                                 |       |
| Адрес (местонахождение)                                                                        | 140002, ОБЛАСТЬ МОСКОВСКАЯ, РАЙОН ЛЮБЕРЕЦКИЙ, ГОРОД ЛЮБЕРЕЦЫ, УЛИЦА ПАРКОВАЯ, ДОМ 3                                  |       |
| Почтовый адрес                                                                                 | 140002, ОБЛАСТЬ МОСКОВСКАЯ, РАЙОН ЛЮБЕРЕЦКИЙ, ГОРОД ЛЮБЕРЕЦЫ, УЛИЦА ПАРКОВАЯ, ДОМ 3                                  |       |
| Сайт                                                                                           | Эл. почта:                                                                                                           | Сайт: |

**Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма:**

|                                     |                                                                             |                      |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Наименование объединения            | Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» |                      |
| Адрес (местонахождение) организации | 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47                                    |                      |
| Телефон                             | +7 (499) 678-12-03                                                          |                      |
| Электронная почта / Сайт            | Эл.почта: secretary@tourpom.ru                                              | Сайт: www.tourpom.ru |

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

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

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

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

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей. Письменное требование Клиента о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Клиента (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Клиента (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Приложение №2 является неотъемлемой частью Договора. Со сведениями Туроператора и Ассоциации "Турпомощь" ознакомлен Заказчик

## ПАМЯТКА ТУРИСТАМ

### Перед отъездом:

Выбирая автобусный тур, нужно понимать его особенности. В данной памятке мы изложили основные моменты автобусного тура для Вашего комфортного путешествия!

Запомните, откуда и во сколько начинается ваш тур! На маршруте возможен трансфер! За сутки до отправления позвоните в офис туркомпании и выясните, нет ли изменений во времени отправления и другой дополнительной информации. Также вся информация об отправлениях автобусов размещается на сайте туркомпании во вкладке «Информация по отправлениям автобусов» за сутки до отправления. Отправление автобуса осуществляется после рассадки пассажиров. В случае неявки или опоздания пассажира на автобус стоимость тура не возмещается.

По маршруту с группой в автобусе всегда едет сопровождающий, в обязанности которого входит сопровождение туристов в автобусе, организация перевозки, размещения. Экскурсионное обслуживание сопровождающий не осуществляет.

Обращаем внимание, что на пути следования автобуса по маршруту возможны платные туалеты.

Для поездки необходимо наличие следующих документов: общегражданский паспорт для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении для детей, не достигших 14 лет, ваучер, памятка тура, медицинский полис. Для туристов до 18 лет, путешествующих без сопровождения родителей, опекунов, необходима рукописная доверенность (кроме туров в Беларусь - тут необходима нотариально заверенная доверенность для выезда за пределы РФ) от одного из родителей на заселение в отель.

Внимание! Курортно-регистрационный сбор введен на следующих территориях субъектов РФ (оплата при размещении):

Краснодарский край - 30-50 руб/сутки/чел

Санкт - Петербург - 100 руб/сутки/чел

Ставропольский край - 100 руб/сутки/чел

В автобусный тур рекомендуем взять с собой небольшую подушечку, плед для собственного комфорта в автобусе. Также могут понадобиться: зонт, удобная обувь для пешеходных экскурсий, теплые и непромокаемые вещи, портативное устройство для зарядки вашего телефона, так как не все автобусы оборудованы USB разъемами или их могли вывести из строя другие пассажиры.

Обязательно нужны надежные часы. Они помогут быть пунктуальным во время всей поездки.

### При выезде:

Посадка начинается ориентировочно за 15-30 минут до отправления автобуса.

Посадка/высадка производится только через среднюю дверь автобуса.

Занимайте места в автобусе согласно спискам рассадки сопровождающего. Мы предоставляем возможность выбора мест при заблаговременном бронировании тура. Обращаем Ваше внимание, что в исключительных случаях, туроператор может пересадить вас на другие места, все места в автобусе являются равноценными. Отказ занять определенное за Вами место приравнивается к отказу от тура по вине заказчика.

Во время остановок не опаздывайте к посадке на автобус, садитесь быстро и организованно, будьте вежливы. Это сэкономит ваше время в пути. Поэтому, если вы решили на какое-то время (или навсегда) покинуть группу, сообщите об этом заранее вашему сопровождающему.

### Правила поведения пассажиров в автобусе:

Все пассажиры должны быть пристегнуты ремнями безопасности во время движения на протяжении всей поездки. Штраф в случае не пристегнутого ремня оплачивает пассажир, нарушивший Правила дорожного движения.

В багажном отделении автобуса можно провозить бесплатно одно место багажа на человека.

В салоне автобуса можно провозить одно место ручной клади разумных размеров. Строго запрещается размещение ручной клади в проходе автобуса. В целях безопасности проход должен быть свободен.

Разрешается проезд детей в автобусе в возрасте не менее 3-х лет. Во всех случаях ребенку выделяется отдельное оплачиваемое место для сидения. Детское кресло, бустер или удерживающее устройство для детей не предоставляются. Запрещается ставить детей на сиденья и сажать на колени.

Пассажир обязан бережно обращаться с оборудованием автобуса, не допускать его порчи.

Распитие спиртных напитков (в т.ч. пива) и курение в салоне категорически запрещено.

Запрещается ходить по салону автобуса во время движения.

Полки над сиденьями предназначены только для легких вещей: верхней одежды, подушек, пледов.

Мусор необходимо складывать в индивидуальные пакеты и выбрасывать в мусоросборники на стоянках.

Согласно санитарным нормам пользоваться туалетом в автобусе при многодневных турах запрещено. Просьба пользоваться туалетами на санитарных остановках!

Автобус делает технические остановки каждые 3-4 часа. Продолжительность остановок объявляется сопровождающим группы. По истечении этого времени автобус уезжает, а опоздавший пассажир догоняет автобус самостоятельно и за свой счет.

Запрещается отвлекать водителей во время движения. По всем вопросам, возникающим в пути, необходимо обращаться только к сопровождающему, либо во время стоянок.

Для отдыха пассажиров после 22:00 и до 08:00 просьба соблюдать тишину в автобусе.

Запрещено провозить огнеопасные, взрывчатые, легко воспламеняющиеся, отравляющие, ядовитые, едкие и зловонные вещества, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы без чехлов или в незавернутом виде, предметы и вещи, загрязняющие транспортное средство или одежду пассажиров, любых животных и птиц. Не допускается проезд в автобусе пассажиров в грязной одежде, имеющей зловонный запах, которая может загрязнить салон и вещи других пассажиров.

### Время в пути, приезда и отъезда:

В автобусных турах невозможно определить точное время прибытия. Продолжительность поездки зависит от многих причин: погодные условия, состояние дорог, ситуация на дорогах (пробки).

Автобус подъезжает максимально близко к гостиницам, но не к самому входу из-за узких дорог и невозможностью разворота. В связи с этим туристы со своим багажом самостоятельно следуют от места остановки автобуса до гостиницы (в некоторых гостиницах – до 10 минут) и также обратно.

В автобусных турах на море следует иметь в виду, что размещение в гостиницах осуществляется как правило после 14:00, вне зависимости от времени прибытия в отель, а выселение из номера в 08:00-09:00, вне зависимости от времени отправления автобуса. Расчетный час в каждом отеле прописан индивидуально. О времени обратного выезда Вас оповестит сопровождающий, либо сотрудник гостиницы непосредственно в день отъезда. Необходимо в день выезда гарантировать работу указанных в заявке телефонов.

На территории гостиницы после расчетного часа можно находиться без пользования инфраструктурой. Помните, что время обратного отъезда можно узнать только в день выезда!

### При размещении:

При заселении в гостиницу проверьте исправность оборудования номера, о поломках сообщите в администрацию. В противном случае будете оплачивать расходы по возмещению ущерба.

В экскурсионных турах при размещении в гостинице в день прибытия, как правило, осуществляется после окончания экскурсионного дня. Рекомендуем брать в поездки свои косметические и гигиенические принадлежности, так как не во всех отелях они предоставляются, а также их качество может вам не подойти.

### Информация по экскурсиям:

Маршрут движения туристов осуществляется по утвержденной экскурсионной программе.

Пешие и автобусные экскурсии имеют определенный график передвижения, который порой может не совпадать с вашими желаниями задержаться у какого-то объекта.

При заселении в гостиницу проверьте исправность оборудования номера, о поломках сообщите в администрацию. В противном случае Важно внимательно слушать сопровождающего и гида и не опаздывать ко времени сбора группы. Опоздание может привести к сокращению экскурсионной программы, а в некоторых случаях - к отмене посещения запланированных объектов для всей группы. Турист, опаздывающий к отправке группы, догоняет группу самостоятельно и за свой счет. В случае, если турист не желает присутствовать на экскурсиях вместе с группой, обязательно следует сообщить о своем отсутствии и сопровождающему.

Если вы не воспользовались всеми или частью забронированных и оплаченных услуг по своей инициативе или вине (в т.ч. в случае опоздания к началу экскурсии), денежные средства за неиспользованные услуги не возвращаются, экскурсии на другие дни не переносятся.

При посещении действующих храмов, монастырей и мечетей необходимо соблюдать дресс-код. При посещении регионов с другим вероисповеданием необходимо соблюдать установленные правила, уважать традиции и культуру места пребывания.

**А теперь о самом неприятном** - автобус может сломаться. Конечно, это не норма, а крайне редкое исключение из правил, но нельзя о нем не упомянуть. Ведь даже предусмотрев все, ВСЕ предусмотреть невозможно. Если поломка серьезная, фирма тут же вышлет другой автобус, но на его прибытие уйдет некоторое количество времени, которое зависит от логистики, к этому надо отнестись с пониманием