

Общество с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Туроператор» - туроператор в сфере международного выездного, международного въездного и внутреннего туризма (номер в реестре туроператоров РТО 011710), в лице И.О. Генерального директора Полушиной Екатерины Борисовны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны, и _____, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Туроператор обязуется осуществить формирование туристского продукта - комплекса туристских услуг по перевозке, размещению, иных услуг (далее - туристский продукт) - в интересах Клиента или указанных им лиц (туристов) на условиях и в сроки, предусмотренные настоящим Договором, в соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта, а Клиент обязуется принять и оплатить туристский продукт в соответствии с условиями настоящего Договора и Заявкой на формирование туристского продукта. Заявка на формирование туристского продукта является неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение № 1).

1.2 Исполнителем, оказывающим Клиенту и (или) иному туристу услуги, входящие в туристский продукт по Договору, является Туроператор.

2. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И ЕГО ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

2.1 Полная информация о Туроператоре (реестровый номер, адрес, размер финансового обеспечения, срок действия договора, наименование организации, представившей финансовое обеспечение), формирующем туристский продукт по заявке Клиента, указана в Приложении №2 к настоящему Договору.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН, ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

Заявка на формирование туристского продукта является подтвержденной только после подтверждения Туроператором всех услуг, входящих в состав турпродукта. Для получения подтверждения Клиент обязан направить Туроператору заявку на формирование туристского продукта в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Договору. Обязанность Туроператора по предоставлению комплекса туристских услуг, сформированного Туроператором, возникает после полной оплаты туристского продукта Клиентом.

3.1 Туроператор обязуется:

3.1.1 В соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта (Приложение №1) осуществить бронирование комплекса услуг для совершения Клиентом (либо указанными им лицами) туристской поездки.

В Заявке на формирование туристского продукта должна быть указана следующая информация:

- Паспортные данные Клиента
- Страна пребывания
- Дата начала и окончания туристской поездки
- Программа туристской поездки
- Экскурсионная программа
- Размер аванса
- Стоимость туристского продукта

3.1.2 Сформировать и передать Клиенту не позднее, чем за 24 часа (в экстренных случаях - в день отъезда в пункте отправления, указанного в маршруте) до отправления по маршруту пакет документов в электронном/печатном виде, необходимый для осуществления туристской поездки, предусмотренный Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ», при условии полной оплаты турпродукта Клиентом, а именно:

1. ваучер — документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения;
2. билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право Клиента на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в настоящем Договоре маршруту;
3. сертификат медицинского страхования;
4. иные документы, указанные в Заявке на формирование туристского продукта.

3.1.3 Предоставить Клиенту достоверную информацию о турпродукте, информировать Клиента о существенных условиях туристской поездки, правилах поведения и основных факторах риска.

3.1.4 Информировать Клиента о мерах профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний.

3.1.5 Информировать Клиента о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору.

Информировать Клиента о возможности добровольного страхования от невыезда в случае отмены поездки (страховые случаи). Все потери, связанные с отказом от турпродукта и попадающие под страховой случай, будут компенсированы страховой компанией. Отказ Клиента от страхования от невыезда подтверждается его подписью в Приложении № 3 к настоящему Договору.

3.1.6 Ознакомить Клиента с Ключевым информационным документом об условиях договора добровольного страхования САО «ВСК» медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места постоянного проживания в составе турпродукта туристического оператора Библио-Глобус (Приложение № 6 к настоящему Договору). Подтверждением ознакомления является подпись Клиента в Приложении №7 к настоящему Договору.

3.1.7 Предоставить для ознакомления Клиенту каталог Туроператора со всей достоверной информацией (при наличии), касающейся турпродукта, памятку с информацией и др.

3.1.8 По поручению Клиента передать документы в консульство/посольство/визовый центр иностранного государства, для получения въездной визы в страну, указанную в Заявке. Туроператор информирует Клиента о том, что в стоимость турпродуктов включено агентское вознаграждение Туроператора за заключение в интересах Клиента (туриста) договора на визовую поддержку.

Сумма агентского вознаграждения составляет 50 рублей за каждый комплект документов для оформления визы (разрешения), переданный в Консульство иностранного государства. Оформленная виза либо платежный документ, подтверждающий оплату консульского сбора, являются документами, подтверждающими оказание услуги.

3.1.9 Информировать о нижеследующем:

- при оформлении визы в Таиланд срок действия паспорта должен быть не менее 6 месяцев со дня окончания туристской поездки;
- на детей до 18 лет необходимо нотариально заверенное разрешение от обоих родителей на выезд ребенка из страны;
- на детей, выезжающих с одним родителем, необходимо нотариально заверенное разрешение от второго родителя на выезд из страны;
- с 1 марта 2010 года вступило в силу Постановление Правительства РФ от 19 января 2010 года №13, указывающее на то, что внесение сведений о детях в паспорт, удостоверяющий личность родителя, не дает права ребенку на самостоятельный выезд за пределы территории Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. Пограничная служба ФСБ РФ в письме от 14 апреля 2010 г. №21/7/3/1234 подтвердила возможность выезда детей, ранее «вписанных» в паспорта родителей, до окончания срока действия паспортов;
- для детей, достигших 14 лет, необходимо наличие собственного загранпаспорта;
- несовершеннолетние граждане РФ (до 18 лет) при выезде из России по загранпаспорту или общегражданскому паспорту РФ в страны СНГ и дальнего зарубежья в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей, попечителей) должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.д.). При отсутствии документа, подтверждающего родство, даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка, несовершеннолетнему ребенку будет отказано в выезде из Российской Федерации.

3.1.10 Туроператор уведомляет о членстве в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее Ассоциация). Ассоциация действует по всем туристским направлениям, кроме Российской Федерации. В связи с неисполнением Туроператором обязательств по настоящему Договору в части неоказания полностью или частично туристу (Клиенту) входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению Клиент вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию в соответствии с «Правилами оказания экстренной помощи туристам и правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 февраля 2013 года №162 (в редакции Постановлений Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206, от 03.08.2016 № 753) (далее Правила). Способы связи (номера телефонов, адреса электронной почты) размещены на официальном сайте Ассоциации: www.tourpom.ru. Для удобства пользователей создано мобильное приложение - "Помощник Туриста" для IOS и Android.

Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Ассоциация оказывает экстренную помощь безвозмездно на основании обращения Клиента и (или) туриста, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) Туроператора (далее - обращение туриста, Клиента) в порядке, установленном указанными Правилами. Экстренная помощь оказывается только Клиенту, выезжающему за пределы Российской Федерации.

Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется Ассоциацией за счет средств резервного фонда Ассоциации. Обращение Клиента может быть направлено в Ассоциацию любым способом, позволяющим установить автора обращения. Решение об оказании Клиенту экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается Ассоциацией не позднее 24 часов с момента получения Ассоциацией обращения Клиента. Текст Правил и форма решения об оказании экстренной помощи туристу (туристам) из средств резервного фонда размещены на официальном сайте www.bgoperator.ru в разделе «Туристам».

Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации.

3.1.11 Информировать, что в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору в сфере выездного туризма, Клиент вправе обратиться за выплатой денежных средств к страховщику, заключившему Договор страхования ответственности, или из фонда персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с правками, вступающими в силу с 01.01.2017 года).

3.1.12 Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Клиента, в том числе при их обработке и использовании в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2 Туроператор имеет право:

3.2.1 Заменить гостиницу и/или иные услуги на равнозначную/ые или категорией выше на любой стадии туристской поездки при сохранении других составляющих турпродукта.

3.2.2 Взять доплату за турпродукт в случае непредвиденного роста транспортных тарифов, а также в иных случаях, предусмотренных ст. 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности».

3.2.3 Обрабатывать персональные данные Клиента путем их представления третьим лицам, в том числе, но не ограничиваясь, посредством передачи с целью получения визы, а также с целью отслеживания статуса документов в рамках исполнения всех обязательств по Договору в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

3.3 Клиент обязуется:

3.3.1 Обеспечить Туроператора средствами, необходимыми для исполнения его поручения по организации туристской поездки в соответствии со стоимостью комплекса услуг, заказанных Клиентом и перечисленных в Заявке на формирование турпродукта (Приложение № 1). Кроме того, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 г. Клиент, заключая настоящий Договор, тем самым, дает согласие на обработку своих персональных данных Туроператором.

3.3.2 Предоставить письменное согласие на обработку и передачу своих персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения настоящего Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

3.3.3 Предоставить Туроператору все необходимые и достоверные сведения, документы и доверенности для оформления въездных (выездных), страховых, транспортных и иных необходимых документов не позднее даты заключения настоящего Договора.

- 3.3.4 Оплатить приобретаемый турпродукт в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 3.3.5 Выполнять правила проживания в гостинице или ином средстве размещения, а также общие правила и законы страны (места) пребывания; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
- 3.3.6 Возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Туроператору и третьим лицам в месте временного пребывания в результате противозаконных, умышленных, халатных или случайных действий (ст. 393 ГК РФ).
- 3.3.7 Получить в офисе Туроператора либо в месте отправления необходимый для проведения туристской поездки пакет документов в согласованное Сторонами время. Срок получения документов составляет от 3-х недель до 1 дня до начала туристской поездки. В день отправления документы выдаются в месте отправления.
- 3.3.8 В случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой Клиент может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, Клиент обязан проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.
- 3.3.9 Прибыть в аэропорт вылета не менее чем за 3 часа до указанного в билете времени отправления самолета. При опоздании или неявке на регистрацию турпродукт может быть аннулирован.

3.4 Клиент имеет право:

- 3.4.1 Получить пакет документов лично либо через представителя, действующего на основании доверенности на право получения соответствующих документов, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 3.4.2 Расторгнуть настоящий Договор, а также изменить условия бронирования турпродукта при условии возмещения Туроператору фактически понесенных расходов по исполнению данного поручения.
- 3.4.3. Представлять интересы всех лиц (туристов), указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, и нести ответственность перед Туроператором за своевременную полную оплату турпродукта, а также в случае отказа от поездки.
- 3.4.4 На обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.
- 3.4.5 На обеспечение экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
- 3.4.6 На возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора Туроператором в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 3.4.7 Самостоятельно добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по настоящему Договору.
- 3.4.8 Обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, независящим от Клиента (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.
- 3.4.9 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.
- 3.4.10 Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.
- 3.4.11 Предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.
- 3.4.12 Принимать участие в программах лояльности и/или бонусных программах, реализуемых Туроператором самостоятельно и/или совместно со своими партнерами. Полный текст программ лояльности и/или бонусных программ размещен на сайте www.bgoperator.ru и/или в Личном кабинете Клиента на сайте www.bgoperator.ru.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1 Стоимость турпродукта определяется Туроператором исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию Клиента и указывается в рублях в Приложении № 1 к настоящему Договору. Окончательная стоимость турпродукта определяется после подтверждения заявленного бронирования. Срок подтверждения бронирования турпродукта равен 5 рабочим дням. В исключительных случаях указанный срок может быть продлен.
- 4.2 Оплата турпродукта производится в рублях, как наличными денежными средствами, так и по безналичному расчету, способами, указанными на официальном сайте: www.bgoperator.ru. Туристский продукт считается оплаченным после поступления полной стоимости турпродукта/туристской услуги на расчетный счет Туроператора, в кассу Туроператора либо банковскому платежному агенту.
- 4.3 Клиент обязан при оформлении Заявки на формирование турпродукта внести авансовый платеж в размере не менее 50% от общей стоимости турпродукта. Не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней до начала туристской поездки Клиент обязан оплатить остальную недостающую сумму за турпродукт. В случае подачи Заявки в срок менее чем за 14 (четырнадцать) дней до начала туристской поездки оплата должна быть произведена Клиентом в полном объеме в день подписания настоящего Договора.
- 4.4 Туроператор информирует Клиента о том, что в случае бронирования индивидуальных туристских поездок в США:
- турпродукт с ездой в период праздников и дат высокого сезона должен быть полностью оплачен в течение 2-х дней с момента подтверждения тура;
 - в случае бронирования круизов необходимо произвести их полную оплату не позднее 50 дней до даты начала круиза (более точные сроки оплаты просим уточнять при бронировании).

4.5 Туроператор информирует Клиента, что при бронировании туров в Мексику, в состав которых включена авиаперевозка, необходимо произвести полную оплату турпродукта в течение 24 часов после получения подтверждения, в случае если до начала туристской поездки осталось 25 дней и менее. В случае нарушения срока оплаты заявка автоматически аннулируется.

4.6 На момент получения паспорта для прохождения собеседования в консульстве США необходимо произвести полную оплату стоимости турпродукта.

4.7 В случае бронирования туристского продукта, в состав которого входит услуга «страхование от невыезда», Клиент обязан оплатить полную стоимость турпродукта на стадии заключения договора о туристском обслуживании.

5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1 В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Клиент вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты произведенных фактических затрат Туроператора. Фактическими затратами Туроператора являются денежные средства, оплаченные Туроператором во исполнение обязательств по настоящему договору. Суммы фактических затрат Туроператора в зависимости от сроков изменений условий бронирования и аннуляции могут составлять:

- в срок от 0 дней до 3 дней до даты начала оказания услуг - 100 %
- в срок от 4 дней до 7 дней до даты начала оказания услуг - 75 %
- в срок от 8 дней до 14 дней до даты начала оказания услуг - 30 %
- в срок от 15 дней до 21 дня до даты начала оказания услуг - 20 %
- в срок от 22 дней и более до даты начала оказания услуг - 20 у.е.
- в срок от 22 дней и более до даты начала оказания услуг по России и Абхазии - 500 рублей.

Примечание: Указанные суммы фактических расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае.

5.2 В случае внесения изменений в турпродукт по инициативе Клиента предыдущее бронирование считается аннулированным. При этом Клиент обязуется возместить Туроператору фактически понесенные им расходы. Новое бронирование турпродукта оформляется путем оформления новой Заявки либо путем внесения изменений в существующую.

5.3 В случае внесения изменений в настоящий Договор и возникновении у Туроператора фактических затрат за модификацию бронирования - исправление неточностей в фамилии, исправление неточностей в бронировании, изменение типа питания, авиарейса и т.п., допущенных по вине Клиента, Клиент оплачивает Туроператору возникшие фактические затраты. Оплата производится в рублях, в эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте, минимальный размер которой составляет 20 у.е. в зависимости от валюты страны временного пребывания по внутреннему курсу Туроператора (зависит от конвертации валют, услуги банков, услуги платежных систем), размещенном на его официальном сайте www.bgoperator.ru; минимальный размер по направлениям Туроператора по России и Абхазии составляет 500 рублей.

5.4 Дата изменения условий настоящего Договора и аннуляции бронирования определяется на момент поступления Туроператору письменного заявления Клиента с 10:00 до 19:00 текущего рабочего дня, с 10:00 до 17:00 субботы (время московское).

5.5 Клиент имеет право отказаться от турпродукта и получить возврат оплаченной стоимости услуг в случае изменения Туроператором существенных условий турпродукта, оговоренных в Заявке на формирование турпродукта, или согласиться с измененными Туроператором условиями поездки, при этом:

- до начала поездки оформить дополнение к Заявке на формирование турпродукта и, в случае увеличения общей стоимости турпродукта, произвести необходимую доплату;
- при уменьшении общей стоимости турпродукта получить разницу в стоимости;
- в случае отказа Туроператора от выполнения взятых на себя обязательств, при отсутствии обстоятельств непреодолимой силы (ст. 401 ГК РФ), Туроператор обязуется произвести возврат внесенных денежных средств Клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней.

5.6 Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в настоящем Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Клиентом тура по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Сторона информирует об этом другую Сторону не позднее 5 дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за турпродукт, изменения сроков туристской поездки и др.), а если это невозможно, Клиент вправе потребовать возвращения стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов (организационные, курьерские расходы, штрафные санкции, выставленные туроператором, страховые сборы и др.).

5.7 В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента и/или иных лиц, указанных в Заявке, угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Клиент и (или) Туроператор вправе потребовать в судебном порядке расторжения настоящего Договора или его изменения. При расторжении настоящего Договора до начала туристской поездки в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, Клиенту возвращается денежная сумма, равная общей цене турпродукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Клиенту услуг.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1 Туроператор несет ответственность за выполнение принятых на себя обязательств только при полной оплате турпродукта Клиентом.

6.2 При не подтверждении Туроператором предварительного бронирования последний связывается с Клиентом и предлагает альтернативные варианты замены услуг. В случае увеличения стоимости поездки Клиент может:

- отказаться от забронированных услуг и получить возврат авансового платежа;

- согласиться с изменениями и доплатить в трехдневный срок сумму, на которую увеличилась стоимость турпродукта.

6.3 Туроператор не несет ответственности:

6.3.1 За несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

6.3.2 За изменение сроков туристской поездки в связи с переносом времени или даты совершения рейса Перевозчиком, задержки или отмены рейса (изменение срока начала перевозки) по вине Перевозчика и другим, независящим от Туроператора причинам.

6.3.3. За проблемы, возникшие у Клиента с пограничными, таможенными, полицейскими и иными государственными органами, кроме случаев неправильного оформления Туроператором необходимых документов.

6.3.4 За возможное изменение правил оформления и выдачи виз иностранного государства, которые могут быть внесены консульством/посольством или визовым центром без предварительного уведомления.

6.3.5 В случае утраты или кражи личных вещей (багажа) Клиента, за утрату Клиентом билетов на транспорт, иных документов и связанных с этим расходов.

6.3.6 За аннуляцию авиакомпанией забронированного для Клиента места в случае «двойного бронирования», т.е. когда Перевозчиком произведено более одного бронирования на одну фамилию на один рейс. В этом случае действует п. 5.1. Договора.

6.3.7 За опоздание Клиента на регистрацию в аэропорту.

6.3.8 За нарушения Клиентом правил поведения на транспортных средствах, повлекших за собой снятие Клиента с рейса.

6.3.9 За депортацию Клиента из страны временного пребывания.

6.3.10 За несвоевременное получение визы или вынужденную депортацию туриста из страны по причине несвоевременного предоставления Клиентом пакета документов, необходимых для получения виз или про-виз. Туроператор информирует Клиента о том, что вся важная и необходимая информация о визах содержится на сайте www.bgoperator.ru в разделе ВИЗЫ. Туроператор не отвечает за действия иммиграционных служб в случае их решения увеличить срок оформления виз без объяснения причин.

6.4 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащим образом исполненные обязательства по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, т. е. чрезвычайных и неотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. (ст. 401 ГК РФ).

Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

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

6.5 В случае отказа Клиента от заключения договора добровольного страхования (страховой полис) расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Клиент, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

6.6 Клиент несет ответственность за достоверность сведений, указанных в паспорте и в документах, необходимых для въезда/выезда.

7. ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ

7.1 Туроператор не является стороной при заключении договора перевозки (ст. 786 ГК РФ, ст. 104 ВК РФ). Туроператор информирует о том, что авиаперевозка пассажиров осуществляется согласно внутренним правилам авиакомпании – авиаперевозчика. Правила авиаперевозки размещены на официальных сайтах авиакомпаний.

7.2 Туроператор предупреждает Клиента о необходимости явиться в аэропорт за 3 часа до вылета самолета.

7.3 В случае отказа от приобретенных авиабилетов, возврат стоимости авиабилетов производится в соответствии с правилами, установленными Перевозчиком в зависимости от тарифа.

7.4 При бронировании авиабилетов на стыковочный рейс, Туроператор осуществляет бронирование с минимально возможной стыковкой, исходя из наличия билетов в системе бронирования и времени на стыковку, рекомендованного Перевозчиком.

7.5 В случае отсутствия со стороны Клиента бронирования услуги конкретизации авиарейса, номер рейса, время вылета, аэропорт окончательно определяются при выдаче Клиенту авиабилета (-ов).

7.6 Согласно правилам, установленным авиаперевозчиками, авиабилеты, приобретаемые на внутренние авиалинии в США, Индии, Бразилии и других странах независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки ряда авиакомпаний, являются невозвратными, а также не подлежат обмену и переписке. При бронировании таких авиабилетов любые изменения в данных пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) приравниваются к аннуляции полетного документа.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1 Туроператор предупреждает об отсутствии единой официальной классификации отелей в каталогах Туроператора, на сайте www.bgoperator.ru. Категории отелей могут носить условный характер, исходя из общепринятых стандартов международного образца.

8.2 Стороны признают факсимильный и электронный способы связи в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора.

8.3 Туроператор рекомендует Клиенту следить за оперативной информацией, публикуемой Туроператором на сайте, уточнять за день до вылета время вылета/выезда, аэропорт/вокзал/порт назначения и номера авиарейсов/жд рейсов.

8.4 Туроператор рекомендует Клиенту самостоятельно ознакомиться с информацией о месте временного пребывания, политической, экономической обстановкой, безопасностью в стране (месте) временного пребывания на официальных сайтах Ростуризма и Министерства Иностранных Дел.

8.5 Сведения о заключении в пользу туристов договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания указаны в Заявке на бронирование.

8.6 Клиент предоставляет согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов, указанных в Приложении № 1 к Договору, на обработку и передачу своих персональных данных и персональных данных лиц, указываемых в заявке на формирование туристского продукта, Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

8.7. Туроператор информирует Клиента об его обязанности самостоятельно удостовериться в отсутствии/наличии у него ограничений на выезд за пределы РФ и передвижение по ее территории. Вся ответственность за неисполнение указанной обязанности и наступившие в связи с этим последствия возлагаются на Клиента.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1 Споры и разногласия по настоящему Договору разрешаются путем переговоров. Настоящим Договором предусматривается претензионный порядок разрешения споров. По всем вопросам, неурегулированным в тексте настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.2 Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом (контрагентом, органом государственной власти и т.д.) информации, необходимой для подготовки ответа на претензию, течение сроков, установленных российским законодательством и настоящим Договором для ответа на претензию, приостанавливается до получения Туроператором соответствующей и надлежащим образом оформленной информации.

В претензии Клиента указываются: фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином туристе (если договор о реализации туристского продукта заключался от имени иных туристов). К претензии Клиент в обязательном порядке обязан приложить копию договора о реализации туристского продукта, заключенного с Туроператором, копию документа, подтверждающего оплату туристского продукта.

9.3 Претензии к качеству туристского продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

9.4 Информация, содержащаяся на сайте www.bgoperator.ru, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, которые не заверены печатью Туроператора и подписью уполномоченных лиц, не может быть использована Клиентом в ходе любого рода разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявлений в отношении туристского продукта как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных Туроператором на сайте или в ином информационном источнике.

9.5 Условия осуществления выплат Клиенту и (или) иным туристам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора содержатся в Приложении № 2 к настоящему Договору.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1 Настоящий Договор считается заключенным с момента подписания его Сторонами и действует до даты окончания туристской поездки. Настоящий Договор, устанавливающий права и обязанности Сторон по реализации турпродукта, считается заключенным при условии подтверждения Туроператором бронирования турпродукта.

10.2 Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

10.3 Настоящий Договор подписан в двух экземплярах на русском языке, по одному для каждой Стороны, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

Клиент информирован о возможности получения рассылки с ценовыми предложениями Туроператора и согласен получать специальные ценовые предложения на адрес электронной почты или посредством sms-сообщений на мобильный телефон.

Клиент согласен на получение пакета документов, необходимого для осуществления туристской поездки, по электронной почте _____.

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Общество с ограниченной ответственностью
«Библио-Глобус Туроператор»
Место нахождения: 123022, г. Москва,
ул. Красная Пресня, д. 28, пом. 517
Почтовый адрес: 107031, г. Москва, Петровский пер.,
д.1/30, стр.1, подъезд 2 домофон 19
Телефон: +7 (495) 109 25 00
ОГРН 1137746431591
ИНН 7731447686/ КПП 785150001
Расчетный счет № 40702810895000000106
в «Газпромбанк» (Акционерное общество)
Корр.счет 30101810200000000823, БИК 044525823

И.О. Генерального директора
Полушина Е.Б./ _____ /

КЛИЕНТ	

(Ф.И.О.)	

(Паспортные данные)	

(Домашний адрес, телефон)	

(адрес электронной почты)	

(мобильный телефон)	

С условиями Договора ознакомлен (а) и с ними согласен (а). По приобретенному туру следуют лица, интересы которых я представляю:	
(подпись КЛИЕНТА)	

К Договору № _____ от _____ 20__ г.

Заявка на формирование туристского продукта

ТУРОПЕРАТОР:

КЛИЕНТ:

_____/_____/

М.П.

Сведения о Туроператоре и организации, предоставившей финансовое обеспечение

Полное наименование : Общество с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Туроператор» Сокращенное наименование: ООО «Библио-Глобус Туроператор» Реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров России: РТО 011710 Сфера туроператорской деятельности: международный выездной туризм, внутренний туризм, международный въездной туризм Адрес (место нахождения): 123376, г. Москва, ул, Красная Пресня, д. 28, пом. 517 Почтовый адрес: 107031, г. Москва, Петровский пер., д.1/30, стр.1, подъезд 2 домофон 19. Адрес официального сайта в сети «Интернет»: www.bgoperator.ru ИНН: 7731447686, ОГРН: 1137746431591 телефон: +7 (495) 109-25-55, +7 (495) 109-25-00

Способ финансового обеспечения: Банковская гарантия

Документ: Банковская гарантия №1L2N0X от 23.03.2026

Размер финансового обеспечения (в рублях): 9 683 847 448 (девять миллиардов шестьсот восемьдесят три миллиона восемьсот сорок семь тысяч четыреста сорок восемь) рублей 35 (тридцать пять) копеек

Срок действия финансового обеспечения: с 01.05.2026 по 30.04.2027

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: АО «АЛЬФА-БАНК». Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27

ТУРОПЕРАТОР

М.П.

КЛИЕНТ

(подпись)

РАСПИСКА ПРИ ОТКАЗЕ ТУРИСТА ОТ СТРАХОВАНИЯ

Я, _____ настоящим подтверждаю свой отказ от страхования расходов («страхование от невыезда»), возникших вследствие отмены поездки по договору № _____ от _____ 20__ года («страхование от невыезда»).

Тем самым я в полном объеме принимаю на себя все финансовые риски, которые могут возникнуть в связи с отменой моей поездки из-за внезапного расстройства здоровья, из-за повреждения или гибели имущества, по другим причинам. С условиями Договора страхования ознакомлен (а).

ТУРОПЕРАТОР:

КЛИЕНТ:

_____/_____/

_____/_____/

Перечень информации, доведенной до Клиента

Информация, доведенная до Клиента
О потребительских свойства Туристского продукта, о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования.
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания.
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания.
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
Об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста.
О порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии.
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.
Об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика.
О необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.
О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.
О членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.
О возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений).
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи туристу.

Подписанием настоящего Приложения к договору Клиент подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Клиент:

_____ " ____ 20__ г.
 (Ф.И.О.) (подпись) (дата)

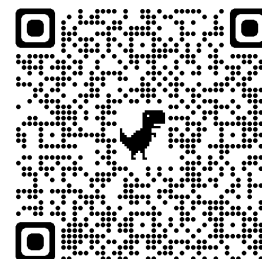
**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных**

Я (далее — Клиент), _____,
(фамилия, имя, отчество)
Документ, удостоверяющий личность _____ № _____,
(вид документа)
выдан _____,
(кем и когда)
зарегистрированный (ая) по адресу: _____,
даю свою согласие ООО «Библио-Глобус Туроператор» (далее - Компания),
зарегистрированному по адресу: 123376, г. Москва, ул. Красная Пресня, д. 28, пом. 517,
на обработку персональных данных, на следующих условиях:

1. Туроператор осуществляет обработку персональных данных Клиента и лиц, в интересах которых заключен договор о реализации туристского продукта, исключительно в целях обеспечения соблюдения требований законодательства РФ, выполнения Туроператором обязательств перед Клиентом в рамках подбора, бронирования туристских услуг, их оплаты, заключения договоров страхования, авиаперевозки.
2. Перечень персональных данных, передаваемых Компании на обработку:
фамилия, имя, отчество;
дата рождения;
паспортные данные;
контактный телефон (домашний, сотовый, рабочий);
фактический адрес проживания;
адрес электронной почты;
прочие (например, при необходимости получения визы перечень персональных данных может быть дополнен сведениями, которые запрашиваются консульскими службами)
3. Клиент дает согласие на обработку Туроператором персональных данных, то есть совершение, в том числе, следующих действий: обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных), при этом общее описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в Федеральном законе от 27.07.2006 №152-ФЗ, а также на передачу такой информации третьим лицам, в случаях, установленных нормативными документами вышестоящих органов и законодательством.
4. Настоящее согласие действует до исполнения Клиентом и Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта и предоставляется на осуществление любых действий и операций в отношении лиц, в интересах которых заключен договор.
5. Настоящее согласие может быть отозвано Клиентом в любой момент по соглашению сторон. В случае неправомерного использования предоставленных персональных данных соглашение отзывается Клиентом по его письменному заявлению.
6. Клиент по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных (в соответствии с п.4 ст. 14 Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ).
7. Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены. Клиент гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему, обязуется возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Клиента соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов. « _____ » _____ 20__ г.

Подпись / _____
ФИО

**Ключевой информационный документ
об условиях договора добровольного страхования
медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с
места постоянного проживания
в составе турпродукта туристического оператора Библио-Глобус**



Страховой продукт разработан на основе Условий к договору страхования (полису); Правил страхования САО «ВСК» № 60.13 страхования медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места постоянного проживания в редакции от 25.12.2017г. (далее – Условия страхования).

https://www.vsk.ru/about/pravila_i_tarifi_strahovaniya/#?top

Страховщик: САО «ВСК», 121552, Москва, ул. Островная, 4.

Раздел I. ЧТО ЗАСТРАХОВАНО?

Страховые риски: риск возникновения непредвиденных расходов, произошедших во время действия страхования на территории действия Договора страхования, которые может понести Застрахованное лицо при совершении поездки, а именно:

- медицинские расходы (включая расходы на оказание экстренной стоматологической помощи);
- транспортные и медико-транспортные расходы, медицинская эвакуация;
- расходы на репатриацию тела в случае смерти Застрахованного;
- расходы на досрочное возвращение Застрахованного на место проживания в экстренной ситуации;
- расходы на эвакуацию детей, сопровождающих Застрахованного;
- расходы на передачу срочных сообщений.

Дополнительно в рамках данного страхового продукта застрахованы:

- занятия активным отдыхом и любительским спортом (описание и наполнение в п. 1.26 и 1.27 Условий страхования), исключая горнолыжный спорт. При расширении покрытия на горнолыжный спорт в графе полиса «дополнительные условия» будет указано «горнолыжный спорт».

Описание рисков, лимитов и объема страховых обязательств указан в Разделе 9 Условий страхования, а так же в Приложении 1 к Условиям, являющимся неотъемлемой частью полиса.

Страховое покрытие к туру может быть расширено дополнительной программой «отказ от поездки», предусматривающей страховую выплату в размере штрафной санкции туроператора к стоимости оплаченного тура в случае вынужденного отказа от поездки по причине острого заболевания, травмы или смерти застрахованного лица, а также иных событий. Полное описание рисков и покрытия указано в Разделе 4.5 и 9.2. Условий страхования, а также Приложении 2 к Условиям.

Договор страхования по риску «Отказ от поездки» должен быть заключен:

Количество дней от даты начала бронирования до даты начала тура	Срок оформления страхования от невыезда
6 дней и менее	Страхование от невыезда не оформляется
от 7 до 10 дней	В день начала бронирования или позднее, но не менее чем за 7 дней до даты начала тура
от 11 до 33 дней	В течение 3-х дней от даты начала бронирования (включительно)
34 и более дней	В день начала бронирования или позднее, но не менее чем за 30 дней до даты начала тура

Раздел II. ЧТО НЕ ЗАСТРАХОВАНО?

В рамках данного вида страхования страховым случаем не признаются и/или из покрытия исключено, в частности: хронические заболевания, за исключением обострений в пределах лимита, указанного в Приложении 1 к Условиям страхования; нервные и психические заболевания; события при нахождении под воздействием наркотических или алкогольных веществ; солнечные ожоги/аллергические реакции; укусы насекомых, исключая ядовитых и клеща; операции на сердце и сосудах; оплата металлоконструкций при проведении операций; оплата компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии; ВИЧ- и инфекции, передающиеся половым путем; онкологические заболевания, доброкачественные новообразования; беременность сроком свыше 12 недель и родовспоможение; плановое лечение;

лечение после возвращения на место постоянного проживания.

Полный перечень исключений из страхового покрытия указан в Разделе 11 Условий страхования и в статьях 961 – 965 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Раздел III. ТЕРРИТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ

Страхование действует только в стране/группе стран, указанных в договоре (полисе) в графе «Территория страхования».

Факт нахождения на территории страхования подтверждается, в том числе, отметками пограничных служб в заграничном паспорте.

Договор страхования (полис) не действует на территории постоянного или преимущественного проживания застрахованного (согласно гражданства, регистрации в паспорте, временному регистрационному удостоверению, документу, подтверждающему вид на жительство в данной стране). Исключение – для граждан РФ, выезжающих на 100 и более км от административной границы места постоянного проживания.

Раздел IV. КАК ПОЛУЧИТЬ СТРАХОВУЮ ВЫПЛАТУ?

Возмещение расходов, понесенных Застрахованным лицом при совершении поездки производится в следующем порядке:

- путем возмещения стоимости понесенных расходов Страховщиком (далее - страховое возмещение) и/или
- путем оплаты услуг Сервисной компании, организовавшей и оплатившей оказание Застрахованному услуг в связи с наступлением страхового случая. Для организации оказания услуг Застрахованное лицо обязано обратиться по телефону Сервисной компании, указанной в договоре страхования (полисе).

Заявление об осуществлении страхового возмещения (страховой выплаты) подается после наступления страхового случая.

Для получения страхового возмещения (страховой выплаты) требуется представить документы, указанные в Разделе 10 Условий страхования.

Решение о признании (либо не признании) заявленного события страховым случаем, принимается в течение пятнадцати рабочих дней. Срок на принятие решения начинается течение со дня получения Страховщиком последнего из предусмотренных Условиями страхования перечня документов.

Раздел V. КАК ВЕРНУТЬ СТРАХОВУЮ ПРЕМИЮ?

Основания для возврата страховой премии	Сумма возврата страховой премии
V-1 Отказ от договора добровольного страхования до начала срока страхования	100% страховой премии
V-2 Отказ от договора добровольного страхования после начала срока страхования	100% страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование
V-3 Прекращение существования страхового риска по обстоятельствам иным, чем страховой случай	
V-4 Отказ от договора добровольного страхования в случае ненадлежащего информирования об условиях страхования	

Возврат страховой премии производится в течение следующих сроков, исчисляемых с даты получения страховщиком соответствующего заявления: 10 рабочих дней по пунктам V-1 –V-3, 7 рабочих дней по пункту V-4.

Раздел VI. КАК УРЕГУЛИРОВАТЬ СПОР ДО СУДА?

Направить страховщику заявление (претензию) в письменной форме.

В случае если страховщик не удовлетворил заявление (претензию), при этом размер требований не превышает 500 000.00 рублей, до обращения в суд необходимо обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг:

сайт: www.finombudsman.ru;

адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Рассмотрение уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг обращения потребителя финансовых услуг осуществляется бесплатно.

**Ключевой информационный документ об условиях договора
добровольного страхования граждан, выезжающих за пределы
постоянного места жительства**



Полис подготовлен на основании правил страхования, действующих на момент заключения договора: Правил страхования граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства (далее Правила ВЗР), Правил страхования от несчастных случаев и болезней (далее Правила НС). Страховщик: АО «АльфаСтрахование»; адрес 115280, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, пр-кт Лихачёва, д. 15, помещ. 2/15; телефон: 8 800 333 0 999; сайт: alfastrah.ru	
Раздел I. ЧТО ЗАСТРАХОВАНО?	
Перечень рисков определяется программой страхования, которая указана в договоре страхования в графе «Программа страхования» и предусматривает следующее покрытие: Для программ «Эконом», «Пляжный отдых»: расходы по медицинской транспортировке согласно п.4.1.3.1., п.4.1.3.3., п.4.1.3.4. Правил ВЗР; расходы по посмертной репатриации тела согласно п.4.1.4.1 Правил ВЗР; медицинские расходы согласно пунктам п.4.1.1.1 – 4.1.1.7, 4.1.1.13., 4.1.1.16., 5.8.6., 5.8.20. Правил ВЗР; расходы на экстренную стоматологическую помощь согласно п. 4.1.2. Правил ВЗР; расходы по оплате срочных сообщений согласно п.4.1.7. Правил ВЗР; Транспортные расходы согласно п.4.1.5.1, п.4.1.5.5. Правил ВЗР. Для программы «Активный отдых»: риски, предусмотренные программами «Эконом», «Пляжный отдых», а также транспортные расходы согласно п. 4.1.5.7. - 4.1.5.11. Правил ВЗР; расходы по получению юридической помощи согласно п. 4.1.8., страхование гражданской ответственности Застрахованного согласно п. 4.4.1., п. 4.4.2. Правил ВЗР, страхование от несчастного случая и болезней согласно п.п. п. 3.1.10., 3.1.20- Правил НС.	
Раздел II. ЧТО НЕ ЗАСТРАХОВАНО?	
События, имеющего признаки страхового случая, хотя и произошедшего в течение Периода действия Полиса, но причины наступления которого начали действовать до вступления Договора страхования в силу; расходы, связанные с оказанием плановой формы медицинской помощи; полный перечень исключений из страхового покрытия указан в разделе 5 Правил ВЗР; разделе 4 Правил НС.	
Раздел III. ТЕРРИТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ	
Территория страхования устанавливается в договоре страхования в графе «Территория /Territory».	
Раздел IV. КАК ПОЛУЧИТЬ СТРАХОВУЮ ВЫПЛАТУ?	
Для получения страховой выплаты (страхового возмещения) требуется представить документы: заявление о страховой выплате; договор страхования; копия гражданского паспорта и документ, подтверждающие полномочия представителя (если применимо); документы, подтверждающие наступление заявленного события. Полный перечень документов указан в разделе 11 Правил ВЗР; разделе 10 Правил НС. Страховая выплата (страховое возмещение) осуществляется в течение 22 рабочих дней со дня представления указанных документов.	
Раздел V. КАК ВЕРНУТЬ СТРАХОВУЮ ПРЕМИЮ?	
Основания для возврата страховой премии	Сумма возврата страховой премии
Отказ от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения в соответствии с <u>Указанием</u> Банка России от 20 ноября 2015 года N 3854-У "О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования"	100% от страховой премии - при отказе от договора добровольного страхования до даты начала действия страхования;
	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование, - при отказе от договора добровольного страхования после даты начала действия страхования
Отказ от договора добровольного страхования в случае ненадлежащего информирования об условиях страхования	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование
Отказ от договора добровольного страхования до начала запланированной поездки, при условии отсутствия визы для совершения такой поездки	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование

Прекращение договора страхования до наступления срока, на который он был заключен, если после его вступления в силу возможность наступления страхового случая отпала и существование страхового риска прекратилось по обстоятельствам иным, чем страховой случай	
В иных случаях страховая премия возврату не подлежит. Возврат страховой премии осуществляется в течение 7 рабочих дней со дня получения соответствующего пакета документов (если применимо) и заявления по форме страховщика.	
Раздел VI. КАК УРЕГУЛИРОВАТЬ СПОР ДО СУДА?	
Направить страховщику заявление (претензию) в письменной форме. В случае, если страховщик не удовлетворил заявление (претензию), и при этом размер требований не превышает 500 000, 00 (Пятьсот тысяч) руб. до обращения в суд необходимо обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг: (сайт: www.finombudsman.ru; адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3). Рассмотрение уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг обращения потребителя финансовых услуг осуществляется бесплатно.	

Я, _____насто
ящим подтверждаю, что ознакомлен(а) со стороны ООО «Библио-Глобус Туроператор» с Ключевым информационным документом об условиях договора добровольного страхования САО «ВСК», АО «АльфаСтрахование» медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места постоянного проживания в составе турпродукта туристического оператора Библио-Глобус.

ТУРОПЕРАТОР:

_____/_____/

КЛИЕНТ:

_____/_____/