**ПУБЛИЧНая ОФЕРТа ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

г. Уфа 2017 г.

**1. Общие положения**

1.1. Данный документ является официальным предложением компании **ООО «Тенгри»** для физических лиц (в т.ч. граждан Российской Федерации) заключить договор на оказание услуг по организации обслуживания на указанных ниже условиях и публикуется на сайте <www.uraland.ru> и [www.tengri.ru](http://www.tengri.ru) (далее – Сайт). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2.Покупку на Сайте могут совершить только лица, достигшие 18-летнего возраста. Покупку в отношении лиц, не достигших этого возраста, могут совершить совершеннолетние Заказчики.

1.3. Настоящая публичная оферта на оказание услуг по организации обслуживания (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. **ООО «Тенгри»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Емельяновой Алевтины Игоревны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и посетитель сайта <www.uraland.ru> или [www.tengri.ru](http://www.tengri.ru) именуемый в дальнейшем "Заказчик" с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**2. Предмет договора**

2.1. Исполнитель реализует Заказчику за денежную оплату туристский продукт, сформированный Туроператором, указанным в **Листе бронирования** к настоящему Договору, и состоящий из услуг, включенных в **Лист бронирования**, который является неотъемлемой частью настоящего договора.

2.2. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в **Заявке на бронирование**, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего договора.

**3. Обязательства сторон**

**3.1. «Исполнитель» обязан:**

3.1.1. Предоставить туристические и иные услуги согласно заявке Заказчика.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых услуг по организации обслуживания в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании услуг по организации обслуживания Исполнителя.

3.1.4. Не сообщать данные Заказчика, указанные при регистрации на сайте <www.uraland.ru> или [www.tengri.ru](http://www.tengri.ru) и при оформлении Заказа, лицам, не имеющим отношения к исполнению Заказа.

**3.2. «Заказчик» обязан:**

3.2.1. Своевременно предоставлять всю необходимую и достоверную информацию для предоставления услуг и о нем самом и о лицах, которым будут оказаны услуги согласно заявке Заказчика.

3.2.3. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания.

3.2.4. Соблюдать правила проживания и поведения в местах и средствах размещения, нести ответственность за порчу мебели, оборудования , снаряжения и любого материально-технического обеспечения предоставляемой услуги;

3.2.5.Соблюдать правила проезда/перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные перевозчиками в проездных документах, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами;

3.2.6. Оплатить до отъезда из средства размещения/места временного пребывания счет (а) за дополнительные услуги, не входящие в турпродукт, а именно: пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры и прочие дополнительные услуги, не входящие в п. 2.1 настоящего Договора;

3.2.7. Оплатить до начала поездки непредвиденные расходы по туристическим услугам в случае резкого повышения цен, а также – в случае удорожания проездных билетов– по предъявленным счетам.

3.2.8. Своевременно (не менее чем за один рабочий день до даты начала тур.продукта) уточнить у Исполнителя время и место получения документов для совершения путешествия/поездки/тура, время и место начала/окончание тура, сроки проведения поездки/Тура, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.

3.2.9.Своевременно прибыть в аэропорт /на вокзал / к установленному Исполнителем месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от совершения поездки/тура. Изменение сроков поездки/тура по инициативе Заказчика возможно только по предварительному письменному согласованию с Исполнителем, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле и (или) ином средстве/месте размещения при самостоятельном прибытии Заказчика в отель и (или) иное средство/место размещения раньше или позже установленного срока.

3.2.10. Самостоятельно ознакомить указанных в договоре и/или Заявке на бронирование участников путешествия/поездки/Тура с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем 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, Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Заказчик и туристы/участники путешествия/поездки/Тура обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями договора. Заказчик обязывается перед Исполнителем отвечать за соблюдение туристами/ участниками путешествия/поездки/тура обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

**4. Условия обслуживания**

4.1 Туристические услуги и цены на них устанавливаются Исполнителем в одностороннем порядке и публикуются на Сайте. Заказчик не в праве претендовать на изменение стоимости услуги и/или состава услуги.

4.2. После выбора Заказчиком необходимых ему услуг, он направляет Исполнителю заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией с перечислением всех существенных условий тура в письменной форме посредством электронной почты, факса или иным удобным способом.

4.3. Продажа услуг Заказчику осуществляется в два этапа:

Первый этап (покупка Заказчиком услуг Исполнителя) состоит из следующих действий:

* прием Исполнителем запроса Заказчика на пользование услугами;
* подтверждение Заказчику запроса на предоставление услуг (бронирование услуг).

Второй этап: оплата Заказчиком услуг Исполнителя.

4.4. При получении заявки на бронирование для группы туристов Исполнитель высылает ответ о возможности бронирования заказываемых Заказчиком услуг не позднее 5 рабочих дней с момента получения заявки.

4.5. При получении заявки на бронирование для индивидуальных туристов Исполнитель высылает ответ о возможности бронирования заказываемых Заказчиком услуг не позднее 3 рабочих дней с момента получения заявки.

4.6. При бронировании услуг Исполнитель сообщает о произведенном бронировании Заказчику и об условиях их аннуляции.

4.7. В случае отсутствия туристского продукта/Тура, соответствующего указанным в Заявке на бронирование Заказчика параметрам, Исполнитель вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт/Тур.

4.8. При невозможности бронирования запрошенных Заказчиком услуг, Исполнитель сообщает ему об этом. Заказчик может сразу же сделать повторный запрос на бронирование.

**5. Условия аннуляций и изменений забронированных услуг**

5.1. Отказ от тура может быть произведен только в письменной форме Заказчиком. Заказчик должен немедленно извещать Исполнителя о любом аннулировании или изменении бронирования в письменной форме по адресу электронной почты [mail@uraland.ru](mailto:mail@uraland.ru)

5.2. Датой аннуляции будет считаться день, в который «Извещение об отказе» поступит в офис ООО «Тенгри».

5.3. Заказчик вправе отказаться от забронированного и оплаченного тура (в т.ч. частично) при условии выплаты Исполнителю фактически произведённых Исполнителем расходов по формированию и продаже тура на момент отказа от него (оплата проездных билетов, бронирование и оплата отелей, трансфер, экскурсии, услуг банка и другое, указанное в заявке Заказчика). Заказчику возвращается сумма, внесённая за тур за минусом фактически произведённых расходов Исполнителя на момент отказа Заказчика от тура (согласно ст.32 «Закона о защите прав потребителей»).

5.4. При возврате перевозки, проездные документы (авиа, железнодорожные билеты и т.п.) сдаются по правилам перевозчика.

5.5. В случае отказа Заказчика от забронированной и оплаченной услуги (в т.ч. частично) по любым причинам, Исполнитель вправе удерживать понесенные свои расходы, включая расходы по оформлению продажи / аннуляции тура /возврата денежных средств; заработанное на момент продажи агентское вознаграждение по условиям Договора Исполнителя с Туроператором; штрафы, другие финансовые санкции, предъявляемые к Исполнителю третьими лицами в связи с отказом от туристского продукта по инициативе Заказчика.

5.6. Исполнитель имеет право в одностороннем безакцептном внесудебном порядке отказаться от исполнения данного Договора в случае нарушения Заказчиком порядка и сроков полного или частичного предоставления денежных средств Исполнителю для оплаты Исполнителем стоимости Тура Туроператору, 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. В указанных случаях, т.к. невозможность исполнения возникла по вине (в результате действия и/или бездействия) Заказчика, возникают последствия, предусмотренные ч.2 ст.781 ГК РФ.

5.7. При необходимости (в случае получения соответствующего уведомления от Туроператора), но не позднее двадцати четырех часов до начала тура, предварительно уведомив Заказчика, Исполнитель имеет право изменить условия Договора, в частности:

* перенести сроки совершения Тура;
* заменить отель на отель аналогичной или выше категории с аналогичным уровнем сервиса и/или аналогичной стоимостью размещения;
* изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
* внести иные оправданные изменения в программу Тура;

**6. Порядок расчетов**

6.1. При бронировании Заказчику предоставляется информация о стоимости заказываемых услуг. В случае своего согласия со стоимостью заказываемых услуг Заказчик направляет свою заявку на бронирование услуг. Факт отправки заявки признается согласием Заказчика со стоимостью бронируемых услуг.

6.2 Заказчик оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ, согласованным с Исполнителем.

6.3 Заказчик обязан произвести полную или частичную (не менее 50 %) оплату туристского продукта на основании выставленного Исполнителем счета в течение трех дней с момента выставления счета. При подтверждении Исполнителем бронирования туристского продукта с датой начала путешествия менее чем через 5 (пять) рабочих дней с момента подтверждения, Заказчик обязан произвести полную оплату туристского продукта в течение одного дня с момента выставления счета. По требованию Исполнителя Заказчик обязан произвести полную оплату туристского продукта в иные, в том числе более сжатые по сравнению с условиями настоящего пункта, сроки.

6.4. Заказчик обязан информировать Исполнителя о произведенной оплате.

6.5. Исполнитель обязан отвечать на запросы Заказчика, касаемые подтверждения получения оплаты, в течение суток с момента получения запроса.

**7. Возврат денежных средств**

7.1. В случае письменного заявления Заказчика о возврате уплаченных за заказанные услуги денежных средств, возврат денежных средств производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя согласно п.5 настоящего Договора.

7.2. Возврат денежных средств производится Исполнителем в 10-дневный срок.

7.3. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата:

* на банковскую карту, с которой была произведена оплата;
* на расчетный счет, с которого была произведена оплата.

7.4. Для возврата денежных средств на банковскую карту Заказчику необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается по требованию Компанией на электронный адрес Заказчика, и оправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу: mail@uraland.ru. Возврат денежных средств будет осуществлен на реквизиты Заказчика, указанные в заявлении, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения «Заявление о возврате денежных средств» Исполнителем. Для возврата денежных средств, зачисленных на расчетный счет Исполнителя ошибочно, посредством платежных систем, Заказчик должен обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное зачисление. Данное заявление необходимо направить по адресу: mail@uraland.ru. После получения письменного заявления с приложением копии паспорта и чеков/квитанций, Компания производит возврат в срок до 10 (десяти) рабочих дней со дня получения 3аявления на расчетный счет Заказчика, указанный в заявлении. В этом случае, сумма возврата будет равняться стоимости Заказа.

Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств Заказчику начинает исчисляться с момента получения Компанией Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней. Если заявление поступило Компании после 18.00 рабочего дня или в праздничный/выходной день, моментом получения Компанией Заявления считается следующий рабочий день.

**8. Ответственность сторон**

8.1. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком только в рамках своих обязательств, которые отражены в подтвержденном варианте договора-заявки.

8.2. В случае отказа Туроператора по приему туристов или от предоставления услуг по организации обслуживания по ваучерам, приобретенным по настоящему Договору, по независящим от Заказчика причинам, Заказчик вправе требовать возмещения убытков.

8.3. Исполнитель не несет ответственности за действия официальных органов России, иностранных посольств, третьих лиц препятствующих въезду/выезду туриста, а также изменения сроков оформления виз в посольстве иностранных государств.

8.4. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком:

8.4.1. За случаи отмены, замены или изменения времени отправления авиарейсов и связанные с этим изменения туристской поездки. Ответственность перед Заказчиком в соответствии с Воздушным Кодексом Российской Федерации несут авиа перевозчики.

8.4.2. За отказ Посольства принимающей стороны выдать Заказчику въездную визу, а также за несоблюдение Посольством сроков оформления визы; за действия таможенных, пограничных или иных компетентных органов; за опоздание Заказчика к согласованному времени начала тура.

8.4.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за последствия (снятие брони в отеле, замена отеля и т.д.), в случае неявки туристов к месту начала тура в день заезда или до 20.00 местного времени в первый день тура без предварительного уведомления принимающей стороны/Туроператора и Исполнителя. Данный случай может быть расценен как средством размещения, так и Исполнителем/Туроператором как неявка туриста (no-show).

8.4.4. Исполнитель освобождается от всякой ответственности по неисполнению или неполному исполнению Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого Заказчика или по вине третьего лица, не причастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором Услуг.

8.5. Заказчик несет самостоятельную материальную ответственность за ущерб, который у него возник по причине предоставления им Исполнителю недостоверных сведений или ненадлежащих, недостаточных документов и/или их не своевременного предоставления.

8.6. Если во время путешествия Заказчика был нанесен ущерб третьим лицам или организациям, либо вследствие его виновных действий официальными органами России или страны временного пребывания на него был наложен штраф или иное материальное взыскание, и эти ущерб, штраф или материальное взыскание были выплачены за Заказчика Исполнителем или уполномоченными им организациями, то Заказчик обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования от Исполнителя полностью возместить сумму выплаченного за Заказчика ущерба, штрафа или иного материального взыскания.

8.7. В случае депортации Заказчика из страны временного пребывания он обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования от Исполнителя полностью возместить суммы понесенного Исполнителем по данным обстоятельствам ущерба.

8.8. Исполнитель не несет ответственности за наличие у Заказчика не действительного или надлежащим образом оформленного паспорта, а также за иные нарушения Заказчиком норм законодательства в этой сфере.

8.9. Заказчик несет личную персональную ответственность за исполнение требований законодательства, регламентирующего поездки несовершеннолетних граждан.

8.10 Заказчик, подписавший публичную оферту не только от своего имени, но также от имени других лиц, указанных в заказе, гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательства ознакомить этих лиц с содержанием оферты и со всей информацией, предоставленной Заказчику, и несет за это самостоятельную ответственность.

8.11. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, должны быть установлены официальными органами России или страны временного пребывания, и возникнуть после заключения Договора.

Срок выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства, при этом Стороны будут искать взаимовыгодное решение для минимизации понесенного Сторонами ущерба.

8.12. В соответствии с законодательством РФ авиабилеты, проездные билеты и страховые полисы являются подтверждением заключения самостоятельных договоров между Заказчиком и авиаперевозчиком или страховщиком, несмотря на то, что указанные услуги входят в состав оплаченного туристского продукта. В случаях изменения времени вылета авиарейсов, повлекших за собой изменения объема и сроков туристских услуг, ответственность несет авиаперевозчик.

**9. Особые условия**

9.1. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в Туристский продукт/Тур, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Исполнитель рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и (или) представителям принимающей стороны/компании на местах, по телефонам, указанным в ваучере и (или) программе пребывания, и (или) памятке.

9.2. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, в соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству услуг по организации обслуживания предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация.

9.3. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

**10. Порядок решения споров**

10.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

10.2. При не достижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в суде города Уфы.

**11. Порядок изменения и расторжения договора**

11.1. Все предыдущие устные и письменные договоренности утрачивают силу после подписания Договора.

11.2. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

11.3. Договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон в соответствии с действующим законодательством.

11.4. Заказчик вправе в любое время отказаться от подтвержденных и оплаченных услуг, либо расторгнуть настоящий Договор при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору.

11.5. Исполнитель имеет право без выплаты Заказчику какой-либо компенсации аннулировать по своей инициативе забронированные услуг, если они не были оплачены в сроки, установленные Договором. В этом случае Заказчику в течение десяти банковских дней возвращаются внесенные в счет оплаты Услуг денежные средства с удержанием из них фактически понесенных Исполнителем затрат.

11.6. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств Исполнитель возвращает Заказчику все полученные от него в оплату Услуг денежные средства, за вычетом сумм своих расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

**12. Согласие на сбор и обработку персональных данных.**

12.1. Заказчик, принимая настоящую оферту, путем направления акцепта, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», дает своё безусловное согласие на срок действия Договора о реализации туристского продукта считать персональные данные Заказчика, а также третьих лиц, в интересах которых он действует – общедоступными персональными данными.

В интересах исполнения Договора к общедоступным персональным данным относятся персональные данные, разрешённые к обработке в рамках [Политики конфиденциальности](http://uraland.ru/docs/politika-konfidencial-nosti.pdf).

В целях исполнения Договора к общедоступным персональным данным Заказчика, на обработку которых он дает согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

Направляя акцепт, Заказчик подтверждает, что имеет право действовать от имени третьих лиц, в интересах которых он выступает; подтверждает, что получил согласие на предоставление таких персональных данных Исполнителю от законных представителей третьих лиц.

12.2. Заказчик согласен, что общедоступные персональные данные могут Исполнителем обрабатываться методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам.

Направляя акцепт Заказчик подтверждает, что положение пункта 8 доведено до законных представителей третьих лиц, в интересах которых заказчик выступает.

Соглашаясь с условиями договора, Заказчик соглашается с условия [Политики конфиденциальности](http://uraland.ru/docs/politika-konfidencial-nosti.pdf) Сайта [www.uraland.ru](file:///C:\Users\Operator\Desktop\www.uraland.ru).

12.3. Настоящее согласие дается на срок действия Договора о реализации туристского продукта.

12.4. Настоящее согласие считается отозванным в случае досрочного расторжения Договора по любой причине.

12.5. Заказчик согласен, чтобы дополнительного уведомления об уничтожении моих персональных данных мне не направлялось.

Перед подписанием данного Договора Заказчик даёт своё согласие на получение документов на Тур в срок, более поздний, чем за двадцать четыре часа до начала путешествия.

Заказчик так же подтверждает, что перед подписанием настоящего Договора, ему исчерпывающим образом предоставлена информация в соответствии со ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ст.ст. 9, 10, Закона РФ «О защите прав потребителей», которая полностью ясна и понятна Заказчику.

Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика.

**13. Финансовое обеспечение** / **сведения о туроператоре:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное и сокращенное наименования, реестровый номер** | Общество с ограниченной ответственностью "Урал-Тенгри", ООО "Урал-Тенгри", РТО 017486 |
| **Адрес (место нахождения)** | 453523 РБ, Белорецкий район, село Кага, ул. Школьная, д.12 |
| **Почтовый адрес** | 450000 Уфа, а/я 1064 |

**Сведения об организации, обеспечивающей страхование гражданской ответственности туроператору.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер, дата Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии.** | Договор страхования гражданской ответственности туроператора  №51-011/2017-Э 10.04.2017г. |
| **Срок действия:** | Срок действия финансового обеспечения: с 15 июля 2017г. по 14 июля 2018г. |
| **Вид и размер финансового обеспечения** | Размер финансового обеспечения, руб.: 500 000 |
| **Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение**  **Адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение** | Филиал АО «Страховая компания «ПАРИ» в г. Уфе  450076, г. Уфа, ул. Чернышевского, д. 10А  450076, г. Уфа, ул. Чернышевского, д. 10А |

**14. 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.

ТУРАГЕНТ обязуется знакомить туристов с указанными сведениями самостоятельно и предоставлять указанные сведения туристам перед тем, как заказать туристический продукт ТУРОПЕРАТОРА.

**15. Юридический адрес и реквизиты «Исполнителя»:**

**Общество с ограниченной ответственностью «Тенгри»**

**ОГРН**: 1080275002609

**ИНН**: 0275065274

**КПП:** 027401001

**Юридический адрес:** 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, Верхнеторговая площадь, д.1.

**почтовый адрес:** 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, а/я 1064

**Телефон/факс:** (347) 251-72-15, 279-60-09

**Директор: Емельянова Алевтина Игоревна**

**Директор ООО «Тенгри»** **А.И. Емельянова**