

ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

(дополняют условия Договора о реализации турпродукта)

ПРЕАМБУЛА

Настоящие Типовые условия договора о реализации турпродукта (далее - **Типовые условия**) регулируют и дополняют отношения сторон по договору о реализации туристского продукта (далее – **Договор о реализации турпродукта**), который заключается между:

ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СУДОХОДНАЯ КОМПАНИЯ «ВОЛГА ДРИМ» (далее - КОМПАНИЯ) и лицом, приобретающим турпродукт (далее - ЗАКАЗЧИК), который представляет собой речной круиз, совершаемый на теплоходе (судне) «Волга Дрим» (Volga Dream), сведения о котором приведены в разделе 1 Типовых условий.

КОМПАНИЯ и ЗАКАЗЧИК далее совместно именуется СТОРОНЫ.

Термины: «Туристский продукт», «Турпродукт», «Тур», «Путешествие», «Круиз», «Поездка» имеют равное значение и толкование.

Типовые условия вступают в силу с момента заключения СТОРОНАМИ Договора о реализации турпродукта и являются его неотъемлемой частью.

Договор о реализации турпродукта заключается в момент его подписания СТОРОНАМИ (в письменной форме в офисе КОМПАНИИ), либо в момент совершения ЗАКАЗЧИКОМ оплаты за туристский продукт (в форме электронного документа), что подтверждает согласие ЗАКАЗЧИКА с условиями, содержащимися в предложенном КОМПАНИЕЙ **Договоре о реализации турпродукта**.

Заключая **Договор о реализации турпродукта**, ЗАКАЗЧИК подтверждает, что ознакомился с **Типовыми условиями** в редакции, действующей на момент заключения **Договора о реализации турпродукта**, дает свое полное и безоговорочное согласие с **Типовыми условиями**, принимает их и обязуется исполнять.

Редакция действующих **Типовых условий** размещается на сайте КОМПАНИИ www.volgadream.ru в разделе «*Типовые условия договора о реализации турпродукта*».

В случае расхождения между положениями **Типовых условий** и положениями **Договора о реализации турпродукта**, заключенного между СТОРОНАМИ, преимущественную силу имеют положения **Договора о реализации турпродукта**.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. КОМПАНИЯ обязуется обеспечить оказание ЗАКАЗЧИКУ комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее – Турпродукт), полный перечень и потребительские свойства которого указаны в **Заявке на бронирование** (Приложение № 1 к **Договору о реализации турпродукта**), а также в соответствии с данными **Типовыми условиями** и условиями заключаемого СТОРОНАМИ **Договора о реализации турпродукта**, а ЗАКАЗЧИК обязуется принять и оплатить Турпродукт.

1.2. ЗАКАЗЧИКОМ Турпродукта является турист или иное лицо, заказывающее Турпродукт от имени туриста (в том числе законный представитель туриста). Сведения о туристе в объеме, необходимом для исполнения **Договора о реализации турпродукта**, указаны в **Заявке на бронирование**.

1.3. КОМПАНИЯ является туроператором, осуществляющим деятельность по формированию, продвижению и реализации Турпродукта. Информация о туроператоре (реестровый номер, финансовое обеспечение (размер, номер, дата, срок действия договора, наименование лица, предоставившего финансовое обеспечение) указана в Приложении № 1 к **Типовым условиям**.

1.4. Судно, на котором совершается Тур, принадлежит на праве собственности перевозчику – ООО «СОДБИ» (далее - Перевозчик) и эксплуатируется КОМПАНИЕЙ на основании Договора аренды судна с предоставлением услуг по управлению и эксплуатации. Судно зарегистрировано в Государственном судовом реестре РФ под номером 6-434 и представляет собой самоходное плавучее сооружение (теплоход), предназначенное для использования в целях судоходства и имеет следующие технические и эксплуатационные данные:

- пассажироместность: до 100 чел.;

- количество кают: 56;
- проект: 26-37/316;
- год постройки: 1959;
- габаритные размеры: длина 96,38 м., ширина 14,98 м., высота борта 4,3 м., высота от ОП 14,860 м.;
- водоизмещение: 1467 т.;
- двигатель, мощность: 1350 кВт;
- материал корпуса: сталь.

1.5. Сведения о Перевозчике: адрес места нахождения: 123001, г. Москва, ул. Малая Бронная 26, строение 2, лицензия на осуществление деятельности по перевозкам внутренним водным транспортом, морским транспортом пассажиров: Серия МР-2№000037 от 24.04.2012 г., выдана Федеральной службой по надзору в сфере транспорта Министерства транспорта РФ бессрочно. Обязательное страхование ответственности за причинение при перевозке вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров осуществляет Перевозчик. Договор обязательного страхования гражданской ответственности Перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров – информация доступна у специалистов КОМПАНИИ. Информация об условиях заключенного договора обязательного страхования гражданской ответственности Перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров, порядке возмещения вреда, причиненного при перевозках пассажиров, адресах и контактах страховщика в субъектах Российской Федерации, доступна по обращению с запросом в КОМПАНИЮ.

1.6. Сведения, содержащиеся в **Договоре о реализации туристского продукта**, передаются КОМПАНИЕЙ в единую информационную систему электронных путевок в соответствии со статьей 10.4 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.7. Услуги, входящие в состав Турпродукта, предоставляются КОМПАНИЕЙ, а также привлеченными ей третьими лицами, за действия/бездействия которых КОМПАНИЯ несет ответственность как свои собственные.

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

2.1. ЗАКАЗЧИК ВПРАВЕ:

2.1.1. получить информацию и документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с **Договором о реализации турпродукта**. Такая информация и документы может быть получена ЗАКАЗЧИКОМ в офисах КОМПАНИИ, либо на сайте компании: www.volgadream.ru;

2.1.2. требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий **Договора о реализации турпродукта** в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Ни при каких обстоятельствах сумма компенсации не будет превышать фактическую сумму, оплаченную ЗАКАЗЧИКОМ за турпродукт КОМПАНИИ;

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

2.1.4. обратиться к КОМПАНИИ для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности туроператора;

2.1.5. 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;

2.1.6. 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;

2.1.7. предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

2.1.8. турист имеет право заказывать у КОМПАНИИ дополнительные услуги по маршруту за дополнительную плату;

2.1.9. в любое время отказаться от тура без объяснения причин, при условии оплаты КОМПАНИИ фактически понесенных ею расходов, связанных с исполнением обязательств по **Договору о реализации турпродукта**. При отказе ЗАКАЗЧИКОМ - юридическим лицом от тура менее чем за 45 (Сорок пять) календарных дней до его начала, КОМПАНИЯ вправе удержать внесенную сумму предоплаты в полном объеме в качестве платы за отказ от тура;

2.1.10. изменить количество, качество и сроки выполнения заказанных по **Договору о реализации турпродукта** услуг по согласованию с КОМПАНИЕЙ, в этом случае СТОРОНЫ заключают дополнительное соглашение к текущему **Договору о реализации турпродукта**.

2.2. ЗАКАЗЧИК ОБЯЗАН:

2.2.1. оплатить Туристский продукт в соответствии с **Договором о реализации турпродукта**;

2.2.2. предоставить КОМПАНИИ свои контактные данные, контактные данные туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения **Договора о реализации туристского продукта**. ЗАКАЗЧИК предоставляет финальный список туристов (ФИО и паспортные данные) за две недели до тура, все изменения после указанного срока, должны быть согласованные с КОМПАНИЕЙ в письменном виде. В противном случае КОМПАНИЯ имеет право в одностороннем порядке отказаться от заключения **Договора о реализации туристского продукта** и не несет ответственности за возникновение убытков у ЗАКАЗЧИКА или туристов;

2.2.3. ознакомиться со всеми условиями тура (маршрут, программа пребывания, средства размещения, категории кают, питание, культурно-развлекательная и экскурсионная программа, программа лечебно-оздоровительных мероприятий и иные услуги), а также с **Памяткой туристу**, которая устанавливает в том числе правила нахождения на борту судна и является неотъемлемой частью настоящих **Типовых условий** (Приложение № 2), довести до туриста настоящие **Типовые условия**, условия **Договора о реализации турпродукта**, иную информацию, указанную в приложениях к ним, а также передать документы, полученные от КОМПАНИИ для совершения путешествия;

2.2.4. довести до туристов следующую информацию:

о том, что опоздание (не только при первичной посадке, но и при посадке на остановках и пересадочных пунктах) по любым причинам считается отказом туриста от услуг КОМПАНИИ по собственной инициативе;

о том, что КОМПАНИЯ не несет ответственности за услуги, не являющиеся предметом **Договора о реализации турпродукта**;

о том, что КОМПАНИЯ не несет ответственность за срыв тура по причине предоставления ЗАКАЗЧИКОМ недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения тура;

об основных правилах безопасного поведения на водном транспорте и о правилах оказания первой медицинской помощи, правилах спасения утопающих в воде;

о добровольном страховании туристов и иных возможностях страхования рисков, а также о последствиях, связанных с отказом от приобретения рекомендованных страховых продуктов.

2.2.5. предоставить по запросу КОМПАНИИ письменное согласие туриста на обработку и передачу персональных данных туроператору (КОМПАНИИ) и третьим лицам для целей исполнения **Договора о реализации турпродукта**;

2.2.6. информировать КОМПАНИЮ о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в

Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными КОМПАНИЕЙ;

2.2.7. заблаговременно прибыть в пункт начала тура, имея при себе паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (детям до 14 лет - свидетельство о рождении), Отсутствие у туриста одного из вышеуказанных документов может являться основанием для отказа в посадке на борт судна. Время начала регистрации и посадки указывается в **Заявке на бронирование**. Регистрация и посадка на борт судна заканчивается за 15 (Пятнадцать) минут до объявленного времени отправления судна в тур (рейс). В случае опоздания турист имеет право совершить посадку в одном из пунктов стоянки по маршруту следования судна. В этом случае затраты, понесенные туристом для совершения посадки на судно, производятся им за свой счет, компенсация за неиспользованные услуги не производится. В случае досрочного прерывания тура по собственной вине или инициативе туриста, возмещение расходов, связанных с возвратом к месту жительства или пребывания не производится.

2.2.8. соблюдать условия размещения на судне несовершеннолетних граждан:

1) не достигших 14-летнего возраста: размещение на судне 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.

2) достигших 14-летнего возраста: размещение на судне 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) (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»).

2.2.9. обязанность по обеспечению целостности и сохранности ручной клади и личных вещей туриста возлагается на туриста.

2.3. КОМПАНИЯ ВПРАВЕ:

2.3.1. вносить до начала тура изменения в программу (в т.ч. в культурно-развлекательную) и условия, вызванные непредвиденными обстоятельствами, уведомляя об этом ЗАКАЗЧИКА.

2.3.2. вносить изменения в программу (в т.ч. в культурно-развлекательную) и условия в ходе самого тура, если таковые возникли в связи с непредвиденными обстоятельствами, или если они необходимы в целях обеспечения безопасности судоходства и охраны жизни людей, в случае существенного изменения обстоятельств, произошедших не по вине КОМПАНИИ (в том числе, но, не ограничиваясь, связанные с ухудшением навигационной обстановки, неблагоприятными метеорологическими условиями, запретом на движение или ограничением по осадке судов вследствие маловодья и по иным причинам). При этом КОМПАНИЯ будет принимать все меры к тому, чтобы, по возможности, сохранить характер и классность оплаченных услуг.

2.3.3. вносить изменения в культурно-развлекательную программу тура как до, так и в ходе проведения самого тура в части замены приглашенных спикеров, лекторов, артистов и т.д., либо изменения типа/темы/продолжительности запланированного выступления, по любым объективным причинам, при этом КОМПАНИЯ обязана уведомить ЗАКАЗЧИКА о предстоящей замене и будет стремиться принять все меры к тому, чтобы сохранить характер и классность оплаченных услуг. Внесение изменений в культурно-развлекательную программу по настоящему пункту не является нарушением обязательств КОМПАНИИ по реализации Туристского продукта.

2.3.4. аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ порядка оплаты, предусмотренного **Договором о реализации турпродукта**. О принятом решении КОМПАНИЯ уведомляет в разумные сроки ЗАКАЗЧИКА.

2.3.5. не рассматривать претензии, если они поступили по истечении 20 (Двадцати) календарных дней после окончания тура.

2.4. КОМПАНИЯ ОБЯЗАНА:

2.4.1. предоставить ЗАКАЗЧИКУ достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением № 2 к **Договору о**

реализации турпродукта;

2.4.2. принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от ЗАКАЗЧИКА в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;

2.4.3. оказать содействие по требованию ЗАКАЗЧИКА в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

2.4.4. оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых КОМПАНИЕЙ возлагается исполнение части или всех его обязательств перед ЗАКАЗЧИКОМ;

2.4.5. передать ЗАКАЗЧИКУ не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

1) электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в **Договоре о реализации турпродукта** маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

2) документ о бронировании и получении места на судне (ваучер) на условиях, согласованных в **Договоре о реализации турпродукта**.

2.4.6. своевременно уведомить ЗАКАЗЧИКА, используя любые средства связи, о возможных или произошедших изменениях в туре. В случае если по истечении 3 (Трех) календарных дней с момента уведомления ЗАКАЗЧИК не отказывается от турпродукта ввиду несогласия с изменениями письменно или посредством любого вида связи, фиксирующего отправителя, КОМПАНИЯ считает, что ЗАКАЗЧИК согласен с предложенными изменениями.

2.4.7. предоставить ЗАКАЗЧИКУ информацию о заключении нового договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по **Договору о реализации туристского продукта** с указанием номера договора, срока его действия, размера финансового обеспечения, наименовании и местонахождении страховой организации, в том числе, посредством размещения данной информации на сайте КОМПАНИИ www.volgadream.ru.

2.4.8. В течение 5 (Пяти) рабочих дней после завершения оказания услуг по **Договору о реализации турпродукта** предоставить ЗАКАЗЧИКУ подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

3. ЦЕНА ТУРПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость тура указывается в **Договоре о реализации турпродукта** и не облагается НДС (на основании п. 39 ч. 3 ст. 149 НК РФ).

3.2. При оформлении **Договора о реализации турпродукта** ЗАКАЗЧИК обязуется внести предоплату и оплатить полную стоимость тура в соответствии с условиями **Договора о реализации турпродукта**. В случае невнесения необходимой суммы в указанный срок ЗАКАЗЧИКУ возвращаются уплаченные им авансовые платежи за вычетом фактически понесенных КОМПАНИЕЙ расходов, если таковые имелись при условии, что до даты начала тура осталось не менее 45 (Сорока пяти) календарных дней. В ином случае, КОМПАНИЯ вправе удержать внесенную сумму предоплаты в полном объеме в качестве платы за отказ от тура. В случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ графика платежей КОМПАНИЯ вправе произвести перерасчет стоимости тура.

3.3. При обращении в КОМПАНИЮ менее чем за 45 (Сорок пять) календарных дней до начала тура, ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить заказанные услуги полностью при заключении **Договора о реализации турпродукта**.

3.4. Моментом исполнения денежного обязательства ЗАКАЗЧИКА считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет КОМПАНИИ или дата внесения наличных денежных средств в кассу КОМПАНИИ. ЗАКАЗЧИК вправе возложить обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо, как физическое, так и юридическое. При оплате третьим лицом в назначении платежа должны быть указаны Ф.И.О. физического лица/полное наименование юридического лица ЗАКАЗЧИКА (туриста) и номер счета на оплату (либо реквизиты **Договора о реализации**

турпродукта/Заявки на бронирование).

3.5. Отказ ЗАКАЗЧИКА от тура принимается только в письменном виде с обязательным предоставлением всех выписанных и полученных от КОМПАНИИ в целях реализации тура документов (образец заявления приведен в Приложении № 3 к **Типовым условиям**).

3.6. Возврат денежных средств производится наличным или безналичным платежом в зависимости от того, каким способом производилась оплата, ЗАКАЗЧИКУ, его представителю по нотариально удостоверенной доверенности, либо лицу, указанному ЗАКАЗЧИКОМ в заявлении. При этом ЗАКАЗЧИК должен указать счет лица, получающего денежные средства. После возврата денежных средств обязательства сторон по **Договору о реализации турпродукта** считаются прекращенными, а договор - расторгнутым.

3.7. Все расчеты по **Договору о реализации турпродукта** и на борту теплохода осуществляются в рублях РФ, иная валюта к расчету не принимается.

3.8. В случае если турист частично или полностью по собственной вине или инициативе не воспользовался услугами, входящими в тур, КОМПАНИЯ не возмещает стоимость неиспользованных услуг.

4. ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПО МАРШРУТУ КРУИЗА

4.1. Перечень и объем конкретных услуг, которые входят в заказанный тур, содержатся в Заявке на бронирование.

4.2. Питание на теплоходе ежедневное, трехразовое, начиная со второго по предпоследний день тура. Предоставляется возможность выбора диетического меню. В день посадки/высадки питание предоставляется в зависимости от времени отправления/прибытия. Меню вывешивается ежедневно в салонах ресторана теплохода. Спиртные напитки, соки, воды и иная продукция баров и ресторанов, не входящая в стоимость тура, оплачивается за наличный или безналичный расчет (банковская карта). В случае если время проведения экскурсии совпадает со временем приема пищи, туристу предоставляется питание в ресторане/кафе города или выдается «сухой паек».

4.3. ЗАКАЗЧИК подтверждает, что ознакомился с экскурсионной программой, входящей в стоимость тура, при заключении **Договора о реализации турпродукта**. Экскурсионная программа также вывешивается на информационном стенде теплохода в первый день тура. В дополнение к основной программе могут быть предложены экскурсии, которые не входят в стоимость тура и оплачиваются отдельно по желанию туриста. Формирование групп на дополнительную программу, а также её оплата могут осуществляться в офисе КОМПАНИИ или на администраторской теплохода, при условии набора минимальной группы в зависимости от конкретного теплохода и рейса. Данную информацию необходимо уточнить у менеджера отдела продаж при оформлении тура.

4.4. В стоимость **Договора о реализации турпродукта** не входят: затраты, связанные с проездом до места начала тура и от места окончания тура, прокат туристского инвентаря и другие дополнительные услуги во время тура. Некоторые дополнительные услуги, по усмотрению КОМПАНИИ, также могут быть включены в стоимость тура.

4.5. В экстренных случаях на борту теплохода судовой медик бесплатно окажет неотложную медицинскую помощь. В случае заболевания туриста во время тура (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода), турист обязан обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае продолжения рейса и отказа туриста от медицинского лечения в стационарном учреждении, вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на туриста, и КОМПАНИЯ не несет ответственности за последствия, вызванные заболеванием туриста, и не возмещает стоимость услуг, неиспользованных туристом вследствие заболевания. Все туристы КОМПАНИИ обязаны иметь при себе паспорт (иной официальный документ, подтверждающий личность) и полис обязательного медицинского страхования.

4.6. КОМПАНИЯ не несет расходы, связанные со смертью туриста во время тура.

4.7. При необходимости госпитализации больного теплоход обязан сделать остановку у ближайшего оборудованного для данного типа судна причала. Претензии других туристов по изменению расписания, вызванного такой остановкой, не принимаются. Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, поездка на теплоходе не рекомендуется. Диетическое

питание предусмотрено только на теплоходах, работающих в статусе пансионата (статус теплохода можно уточнить при покупке тура). Теплоход, каюты, трапы, причалы не приспособлены для передвижения по ним лиц с нарушением функций опорно-двигательного аппарата. Если хроническое или инфекционное заболевание туриста угрожает здоровью других туристов или членов экипажа, и турист не сообщил о своем заболевании сотрудникам КОМПАНИИ при приобретении тура, то при выявлении такого заболевания, он может быть снят с теплохода в ближайшем порту. При этом КОМПАНИЯ производит возврат уплаченной суммы за тур за вычетом фактически понесенных КОМПАНИЕЙ расходов, связанных с исполнением обязательств по **Договору о реализации турпродукта**.

4.8. Теплоход является транспортным средством, повышенной опасности и турист обязуется не оставлять без присмотра взятых в путешествие детей, а также недееспособных родственников и полностью отвечает за их поведение и здоровье во время тура.

4.9. КОМПАНИЯ рекомендует ЗАКАЗЧИКУ (туристам Заказчика) заключить договор добровольного страхования на случай, связанные с получением неотложной медицинской помощи и/или медико-транспортной помощи, выходящие за рамки неотложной бесплатной медицинской помощи.

4.10. КОМПАНИЯ может оказать содействие по требованию ЗАКАЗЧИКА (туристов Заказчика) в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

4.11. На борту теплохода запрещается: перевозить животных и птиц, пользоваться в каютах электроприборами (кроме фена мощностью до 800 Вт, электробритвы и зарядных устройств), бросать окурки и мусор за борт теплохода, бегать по трапам и палубам, сидеть на перилах и ограждениях, нырять с борта теплохода, оставлять детей без присмотра на протяжении всего тура. КОМПАНИЯ информирует о том, что в случае обнаружения факта перевозки животных ЗАКАЗЧИК (туристы ЗАКАЗЧИКА) будет(ут) высажен(ы) с теплохода без компенсации стоимости тура.

4.12. ЗАКАЗЧИК предупрежден, что для совершения тура требуется минимальная численность группы не менее 30 (Тридцать) чел. В случае недобора группы КОМПАНИЯ имеет право отменить тур и в одностороннем порядке расторгнуть **Договор о реализации турпродукта**, о чем КОМПАНИЯ обязана предупредить ЗАКАЗЧИКА не позднее, чем за 7 (семь) дней до начала тура. В этом случае ЗАКАЗЧИКУ предоставляется право:

1) заключить новый **Договор о реализации турпродукта** на приобретение другого тура согласно предложенным КОМПАНИЕЙ вариантам без дополнительной оплаты или с соответствующей доплатой или возмещением разницы в зависимости от стоимости турпродукта;

2) полностью получить всю выплаченную по **Договору о реализации турпродукта** сумму.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

5.1. СТОРОНЫ несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по **Договору о реализации турпродукта**, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые СТОРОНЫ не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

В качестве случаев непреодолимой силы (форс-мажора) СТОРОНАМИ рассматриваются следующие обстоятельства: война и военные действия, восстание, мобилизация, забастовка на предприятиях, эпидемия, пожары, взрывы, землетрясения, ураганы, прорывы водой плотин и шлюзов, обмеление водных путей, транспортные происшествия и природные катастрофы, акты органов власти, влияющие на исполнение обязательств; и все другие события и обстоятельства, которые компетентный орган признает и объявит случаями непреодолимой силы.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств СТОРОНАМИ по **Договору о реализации турпродукта** может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 5 (Пяти) календарных дней, каждая из СТОРОН вправе отказаться от исполнения обязательств по **Договору о реализации турпродукта**, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.3. КОМПАНИЯ освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств (отмена рейса, нарушение расписания движения судна, изменение, в т.ч. сокращение продолжительности тура, невозможности захода в обусловленные в программе маршрута пункты, нарушению культурно-развлекательной и экскурсионной программы и т.д.) по **Договору о реализации турпродукта** если оно явилось следствием:

1) наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий (туман, смог, шторм, в т.ч. объявление штормового предупреждения в районе прохождения судна, заторы льда, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение судов, ледоход и т.д.);

2) распоряжений диспетчерских служб, запрещающих или ограничивающих движение судна по пути его следования;

3) повреждения корпуса или машины теплохода, возникшие не по вине ЗАКАЗЧИКА;

4) в случае выполнения капитаном судна требований, установленных в нормативных актах по безопасности судоходства в целях охраны жизни и здоровья людей.

5.4. Турист несет ответственность за нарушение действующих в РФ правил проезда и провоза багажа, а также причинение ущерба имуществу перевозчика и КОМПАНИИ.

5.5. Согласно ст.30 КВВТ (Кодекс внутреннего водного транспорта) на капитана судна возлагается управление судном, в том числе судовождение, принятие мер по обеспечению безопасности плавания судна, поддержанию порядка на судне, защите водной среды, предотвращению причинения вреда судну, находящимся на судне людям и грузу.

5.6. КОМПАНИЯ несет ответственность только за услуги, предусмотренные **Договором о реализации турпродукта**. При приобретении дополнительно ЗАКАЗЧИКОМ и (или) туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

5.7. КОМПАНИЯ несет ответственность перед туристом за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения КОМПАНИЕЙ условий **Договора о реализации турпродукта**.

5.8. За неоказание либо ненадлежащее оказание услуг, входящих в турпродукт, КОМПАНИЯ несет ответственность в размере стоимости этих услуг.

5.9. КОМПАНИЯ не несет ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ за невыполнение условий **Договора о реализации турпродукта** вследствие недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставления сведений и/или документов, предоставленных ЗАКАЗЧИКОМ, а также других нарушений условий данного договора ЗАКАЗЧИКОМ.

5.10. КОМПАНИЯ не несет ответственности за действия официальных органов Российской Федерации и местного самоуправления, которые могут препятствовать совершению маршрута в целом или выполнению культурно-экскурсионных программ в пути следования и в портах захода теплохода.

5.11. В случае задержки судна КОМПАНИЯ совместно с администрацией теплохода принимает все меры по выполнению маршрута в сроки путем увеличения скорости движения судна, уменьшения продолжительности стоянок, сокращения протяженности маршрута и др. Если, несмотря на принятые меры, произойдет увеличение сроков продолжительности тура, КОМПАНИЯ обеспечивает доставку туристов в конечный пункт маршрута без дополнительной оплаты.

5.12. Если турист не явился к началу тура, прервал тур или не воспользовался услугами, входящими в тур по своему усмотрению, КОМПАНИЯ не возмещает стоимость неиспользованных услуг.

5.13. В случае причинения имущественного ущерба КОМПАНИИ в результате уничтожения и/или порчи имущества КОМПАНИИ, в том числе судового имущества, возмещение ущерба

производится виновным лицом или его законным представителем на основании Акта о причинении ущерба, составленного отель-менеджером и капитаном судна. Возмещение причиненного ущерба производится виновным лицом не позднее трех дней с момента окончания рейса.

5.14. КОМПАНИЯ не несет ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ за невыполнение условий Договора вследствие недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставления сведений и/или документов, предоставленных ЗАКАЗЧИКОМ, а также других нарушений условий Договора ЗАКАЗЧИКОМ.

5.15. КОМПАНИЯ не несет ответственности за ущерб, причиненный ЗАКАЗЧИКУ / туристам вследствие несоответствия действительности описаний городов, местности и проч. в каталогах и на сайте КОМПАНИИ (а также в социальных сетях), поскольку эта информация является приблизительной и может меняться.

5.16. КОМПАНИЯ гарантирует выполнение всех оплаченных услуг, но не несет ответственность за несоответствие предоставленных услуг ожиданиям туриста.

5.17. КОМПАНИЯ оставляет за собой право в случае необходимости заменить теплоход на теплоход той же или более высокой категории, а также на теплоход более низкой категории - с возмещением разницы между стоимостями туров, вносить изменения в программу, не ухудшающие ее качества.

5.18. Договор страхования гражданской ответственности Туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 99874 от 05.12.2025г., заключен с Акционерным обществом «Страховая Компания «СОЛИДАРНОСТЬ», местонахождение: 153034, Ивановская обл., г. Иваново, ул. Смирнова, д. 105Б. Размер финансового обеспечения. Действителен с 08.02.2026 по 07.02.2027 гг. Информация о финансовом обеспечении КОМПАНИИ также представлена на интернет-сайте Министерства экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) по адресу: https://ev.economy.gov.ru/lk_exp/registry/.

5.19. ЗАКАЗЧИК вправе обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи.

5.20. ЗАКАЗЧИК вправе обратиться к КОМПАНИИ для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности туроператора.

5.21. ЗАКАЗЧИК вправе предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности КОМПАНИИ, 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.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Договор о реализации турпродукта вместе с настоящими **Типовыми условиями** вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств СТОРОНАМИ.

6.2. Договор о реализации турпродукта заключается посредством Интернет-магазина КОМПАНИИ либо в офисе КОМПАНИИ.

Моментом заключения Договора о реализации турпродукта является:

1) его подписание СТОРОНАМИ, когда Договор о реализации турпродукта заключается в офисе продаж КОМПАНИИ;

2) совершение ЗАКАЗЧИКОМ оплаты по Договору о реализации турпродукта, когда оплата осуществляется через специальную ссылку в системе Интернет-эквайринга. Совершением оплаты тура ЗАКАЗЧИК подтверждает свое полное согласие с условиями Договора о реализации турпродукта и действующими на дату оплаты **Типовыми условиями**. ЗАКАЗЧИК может самостоятельно сохранить в электронной форме Договор о реализации турпродукта, направленный ему КОМПАНИЕЙ, а также сохранить и отправить на свой email и/или распечатать соответствующие **Типовые условия** с сайта КОМПАНИИ. Совершение оплаты за тур является полным подтверждением заключения Договора о реализации турпродукта между КОМПАНИЕЙ и

ЗАКАЗЧИКОМ.

6.3. **Договор о реализации турпродукта** может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению СТОРОН.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия **Заявки на бронирование** допускаются по соглашению СТОРОН.

6.4. ЗАКАЗЧИК вправе отказаться от исполнения обязательств по **Договору о реализации турпродукта** при условии оплаты КОМПАНИИ фактически понесенных им расходов. КОМПАНИЯ вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения ЗАКАЗЧИКУ убытков.

6.5. ЗАКАЗЧИК имеет право отказаться от **Договора о реализации турпродукта** в одностороннем внесудебном порядке в случае отзыва у КОМПАНИИ Лицензии на осуществление деятельности, отсутствия страхования гражданской ответственности или возникновения иных условий (в зоне ответственности КОМПАНИИ), препятствующих оказанию услуг ЗАКАЗЧИКУ.

6.6. Каждая из СТОРОН вправе потребовать расторжения **Договора о реализации турпродукта** или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении **Договора о реализации турпродукта** до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, ЗАКАЗЧИКУ возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

6.7. Каждая из СТОРОН вправе потребовать изменения или расторжения **Договора о реализации турпродукта** в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили СТОРОНЫ при заключении **Договора о реализации турпродукта**.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- 1) ухудшение условий путешествия, указанных в **Договоре о реализации турпродукта**;
- 2) изменение сроков совершения путешествия;
- 3) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- 4) невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

7. ПОРЯДОК И СРОКИ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Претензии в связи с нарушением условий **Договора о реализации турпродукта** предъявляются ЗАКАЗЧИКОМ КОМПАНИИ в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.2. Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются КОМПАНИИ в письменной форме в течение 20 (Двадцати) календарных дней с даты окончания действия **Договора о реализации турпродукта** и подлежат рассмотрению в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном в п. 6.2. **Типовых условий**, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Во всем ином, что не урегулировано **Типовыми условиями, Договором о реализации турпродукта** и приложениям к ним, СТОРОНЫ руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. ЗАКАЗЧИК - физическое лицо, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» подтверждает, что дает свое согласие на обработку своих персональных данных, указанных в **Договоре о реализации турпродукта**, с целью исполнения данного договора, а также на хранение и использование персональных данных после прекращения

действия **Договора о реализации турпродукта**, с целью направления ему информации об условиях предоставления скидок, дополнительных сведений о туристском продукте, рекламной продукции. ЗАКАЗЧИК, заключающий **Договор о реализации турпродукта** в пользу третьих лиц (туристов), подтверждает наличие у него письменного согласия туристов (или полномочий законного представителя частично дееспособного или недееспособного туриста) на вышеуказанные действия, связанные с обработкой персональных данных в указанных выше целях.

КОМПАНИЯ обрабатывает персональные данные на бумажном и электронном носителях с возможным использованием смешанной обработки: автоматизированной и неавтоматизированной.

ЗАКАЗЧИК уведомлен, что КОМПАНИЯ вправе обрабатывать персональные данные субъектов персональных данных: ЗАКАЗЧИКА-физического лица и туристов, в пользу которых заключается **Договор о реализации турпродукта**, до момента получения КОМПАНИЕЙ письменного отзыва согласия этих лиц на обработку персональных данных (далее - отзыв согласия). С момента получения отзыва согласия КОМПАНИЯ уполномочена уничтожить персональные данные в предусмотренные Федеральным Законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» сроки. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению КОМПАНИЕЙ по достижении цели обработки, если только субъектом персональных данных не дано согласие на обработку персональных данных для иной цели обработки. ЗАКАЗЧИК уведомлен, что КОМПАНИЯ не вправе распространять информацию о персональных данных третьим лицам, за исключением случаев, когда такая передача необходима для исполнения КОМПАНИЕЙ обязательств перед субъектами персональных данных в целях, указанных в настоящем пункте, а также других случаях, предусмотренных действующим законодательством о персональных данных.

ЗАКАЗЧИК обязуется довести данную информацию до сведения туристов, в пользу которых заключается **Договор о реализации турпродукта**.

ПРИЛОЖЕНИЯ К ТИПОВЫМ УСЛОВИЯМ:

Приложение № 1 – информация о туроператоре;

Приложение № 2 – памятка туристу;

Приложение № 3 – образец заявления заказчика об отказе от Договора.

УТВЕРЖДЕНО КОМПАНИЕЙ:

ООО «СК «Волга Дрим»

Адрес места нахождения: 123001, Москва, ул. Малая Бронная, д.

26, стр. 3

ИНН 7703819396 КПП 770301001

ОГРН 5147746211487

Генеральный директор, М.С. Купрякова.

Редакция от 17.03.2026 г.

**Приложение № 1
к Типовым условиям о реализации турпродукта**

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ

1. Сведения о Туроператоре (КОМПАНИИ):

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Судоходная компания «Волга Дрим»
Сокращенное наименование	ООО «СК «Волга Дрим»
Адрес, место нахождения	123001, г. Москва, ул. Бронная м., д. 26, стр. 3
Почтовый адрес	123001, г. Москва, ул. Бронная м., д. 26, стр. 3
Реестровый номер	РТО № 019013
Телефон/факс	+7 (495) 146-51-02
Адрес электронной почты/сайт	sales@volgadream.com
Режим работы	Понедельник – пятница, с 10:00 до 19.00 часов

2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору (КОМПАНИИ) финансовое обеспечение ответственности туроператора (сферы туризма - внутренний туризм, въездной туризм):

N п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении и банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение)	Адрес/почтовый адрес	Сайт/адрес/электронной почты
1	Акционерное общество "Страховая Компания "СОЛИДАРНОСТЬ"	Договор страхования гражданской ответственности	Документ № 99874 от 05.12.2025г.	500 000 (пятьсот тысяч) рублей	153034, Ивановская обл., г. Иваново, ул. Смирнова, д. 105Б	https://www.solidsk.ru/

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

ЗАКАЗЧИК:

_____ «___» _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии)) (подпись) (дата)

Приложение № 2 к Типовым условиям о реализации турпродукта

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

Что следует знать при подготовке к путешествию на теплоходе:

1. Посадка на борт теплохода производится только при наличии документов, удостоверяющих личность, на каждого туриста (паспорт, свидетельство о рождении и пр.) или договора о реализации турпродукта. Отсутствие на руках у туриста вышеуказанных документов является основанием для отказа в туре. Время начала регистрации и посадки указывается в Договоре о реализации турпродукта, а также дополнительно сообщается КОМПАНИЕЙ по электронной почте/по мессенджерам ЗАКАЗЧИКА/Туриста за 15 (Пятнадцать) календарных дней до начала тура. Регистрация и посадка на борт заканчивается за 15 минут до объявленного времени отправления теплохода в рейс.

2. Окончательное время отправления теплохода можно уточнить за несколько дней до отправления в рейс у Вашего менеджера (у любого менеджера отдела продаж).

Рекомендуем приобретать железнодорожные и авиабилеты с запасом времени на случай непредвиденной задержки теплохода в пути и соответственно переносом времени отправления/прибытия.

3. Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, поездка на теплоходе не рекомендуется. Теплоход, каюты, трапы, причалы не приспособлены для передвижения по ним лиц с нарушением функций опорно-двигательного аппарата. На момент бронирования турист должен предоставить полную информацию о состоянии своего здоровья в случае, если он болен, немощен, является инвалидом или лицом с ограниченными физическими возможностями, лицом с ограниченными возможностями передвижения, заполнив специальную анкету, которая по запросу предоставляется Компанией.

Компания проводит тщательную оценку конкретных потребностей туриста после чего, исключительно в соответствии с действующими требованиями безопасности, принимает решение о возможности или невозможности совершения таким туристом путешествия. Компания вправе отказаться от принятия заказа или от посадки на теплоход туриста-инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями, исходя исключительно из соображений безопасности. Если хроническое или инфекционное заболевание туриста угрожает здоровью других туристов или членов экипажа, и турист не сообщил о своем заболевании сотрудникам компании при приобретении тура, то при выявлении такого заболевания он может быть снят с борта теплохода в ближайшем порту. При этом производится возврат уплаченной суммы за тур за вычетом фактически понесенных компанией расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору о реализации турпродукта.

4. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих туристу воспользоваться турпродуктом, турист обязан немедленно информировать о них компанию для своевременного принятия необходимых мер.

5. Женщины со сроком беременности менее 23 недель на момент окончания круиза должны предоставить медицинскую справку, подтверждающую, что она в состоянии совершить путешествие на борту теплохода с учетом дат и особенностей маршрута.

Если срок беременности превышает 23 недели на момент круиза, Компания не рекомендует совершать круизы, в связи с особенностями некоторых маршрутов, а также оставляет за собой право отказать клиенту в совершении круиза в связи с отсутствием возможности оказания своевременной специализированной медицинской помощи. Ответственность за извещение Компании о своем состоянии и сроке беременности лежит на клиенте.

6. Турист, состояние здоровья которого может помешать ему путешествовать, учитывая маршрут следования, должен получить заключение врача о возможности совершения такого рода путешествия до его бронирования.

Лицам с хроническими заболеваниями Компания не рекомендует совершать круизы, в связи с особенностями некоторых маршрутов, а также оставляет за собой право отказать клиенту в совершении круиза в связи с отсутствием возможности оказания своевременной специализированной

медицинской помощи.

Ответственность за извещение Компании о своем состоянии здоровья лежит на клиенте

7. Питание на теплоходе ежедневное, трехразовое, начиная со второго по предпоследний день тура. В день посадки/высадки питание предоставляется в зависимости от времени отправления/прибытия. Меню вывешивается ежедневно в салонах ресторана теплохода. Спиртные напитки, соки, воды и иная продукция баров и ресторанов, не входящая в стоимость тура, оплачивается на борту теплохода. В ресторане действует система фиксированной рассадки.

8. На борт теплохода запрещается проносить алкогольные напитки, приобретенные вне теплохода. По желанию Туриста алкогольные напитки, приобретенные вне теплохода, можно пронести на борт теплохода у обязательной уплатой актуального пробкового сбора.

9. Экскурсионная программа, входящая в стоимость тура, опубликована на сайте КОМПАНИИ, а также вывешивается на информационном стенде теплохода в первый день тура. В зависимости от программы тура экскурсии подразделяются на пешеходные, автобусные и авто-пешеходные. Компания уделяет большое внимание качеству сервиса, поэтому во всех городах выбирает лучшие и максимально комфортные автобусы из имеющихся в автопарке города.

В дополнение к основной программе туристу могут быть предложены экскурсии, которые не входят в стоимость путевки и оплачиваются отдельно по желанию туриста (в программе указываются как «Дополнительные экскурсии»). Формирование групп на дополнительную программу, а также её оплата осуществляется на администраторской теплохода (за исключением некоторых дополнительных программ, формирование и оплата которых производится в офисе продаж). Данную информацию необходимо уточнить у менеджера отдела продаж при оформлении тура.

10. Турист должен соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, требования транспортной безопасности и требования пропускного и внутриобъектного режима, придерживаться общепринятых норм поведения на борту теплохода и во время экскурсий, не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества туристов или судового имущества; не допускать действий, препятствующих проведению экскурсионных или культурно-развлекательных мероприятий; следить за своими личными вещами как на борту теплохода, так и во время экскурсий. Турист, мешающий своим поведением отдыху других туристов и (или) нарушающий порядок, может быть снят с борта теплохода в ближайшем порту без компенсации неокказанных услуг и оплаты проезда до места проживания. Турист несет ответственность за нарушение действующих в РФ правил проезда и провоза багажа.

В целях обеспечения транспортной безопасности и выявления нарушителей, на выбранном для совершения тура теплоходе, ведётся видеонаблюдение.

11. В случае выявления туристом в период тура недостатков турпродукта турист должен обратиться к директору круиза - в целях их устранения.

12. На борту теплохода принят свободный стиль одежды (шорты, майка, рубашка и т.п.). Нахождение в публичных местах теплохода без футболки / рубашки, а также в майке открытого типа не допускается. На ужин и вечерние мероприятия не допускаются туристы в шортах и сланцах.

Для экскурсий в портах захода возьмите удобную обувь и одежду. На некоторые экскурсии (посещение церквей, монастырей и т.п.) не допускаются туристы в шортах, а для дам необходимы юбка и платок. Перед окончанием тура продолжительностью более 5 дней организуется праздничный капитанский коктейль, поэтому мы рекомендуем дамам взять с собой вечерние туалеты, а мужчинам - костюм и галстук.

13. В экстренных случаях на борту теплохода судовой медик бесплатно оказывает первую неотложную медицинскую помощь и назначить любые медикаменты, лечение или другие медицинские процедуры, а также поместить туриста в изолятор на борту теплохода или любое аналогичное учреждение, при условии, что судовой врач сочтет такие меры необходимыми. Решение судового врача подкрепляется полномочиями капитана. Отказ пассажира от содействия в таком лечении может привести к его высадке в любом порту, при необходимости это может быть сделано с привлечением местных сотрудников полиции или других компетентных органов и при этом круизная компания не несет ответственности за убытки, издержки и не выплачивает компенсации пассажиру. В случае заболевания туриста во время тура (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода), турист обязан обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае продолжения рейса и отказа

туриста от медицинского лечения в стационарном учреждении, вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на туриста, и Компания не несет ответственности за последствия, вызванные заболеванием туриста, и не возмещает стоимость услуг, неиспользованных туристом вследствие заболевания. При необходимости госпитализации больного теплоход обязан сделать остановку у ближайшего оборудованного для данного типа судна причала. Претензии других туристов по изменению расписания, вызванного такой остановкой, не принимаются. Все туристы должны иметь при себе документ удостоверяющий личность (паспорт/свидетельство о рождении и т.д.) и полис обязательного медицинского страхования.

14. Капитан является единоначальником на судне, поэтому все пассажиры обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий. На протяжении всего тура турист обязан подчиняться требованиям внутреннего распорядка, соблюдать правила безопасности и выполнять все распоряжения экипажа судна и Дирекции круиза. Решения капитана по вопросам обеспечения безопасности плавания являются окончательными и обязательными для пассажиров (туристов), находящихся на судне.

15. Если по мнению компании, капитана или судового врача турист по какой-либо причине не может совершить путешествие, существует вероятность угрозы его безопасности и безопасности других туристов, вероятность отказа пограничных служб в разрешении туристу сойти на берег в порту, вероятность привлечения компании к ответственности за содержание, поддержку или возвращение на родину туриста, то в этом случае капитан имеет право отказать такому туристу в посадке на теплоход в любом порту, высадить туриста в любом порту следования, или перевести туриста в другую каюту той же или другой категории или каютный класс.

16. При общесудовой тревоге при пожаре в каюте или обнаружении его признаков на судне пассажир обязан не поддаваться панике, сообщить о факте задымления или возгорания экипажу судна, занять каюты согласно посадочным талонам, тепло одеться, надеть спасательный жилет и неукоснительно выполнять указания, поступающие по радиотрансляционной сети от капитана судна (лица, его замещающего) и дирекции круиза. В случае перебоев в работе радиотрансляционной сети держать дверь каюты открытой, и внимательно слушать команды, подаваемые членами аварийно-спасательной группы.

17. Теплоход является транспортным средством повышенной опасности, и турист обязуется не оставлять без присмотра взятых в путешествие детей, а также недееспособных родственников и полностью отвечает за их поведение и здоровье во время тура.

18. Во время стоянок в населенных пунктах теплоход может отходить от причала для выполнения технологических операций, о чем Дирекция круиза своевременно извещает туристов.

19. Турист должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры.

20. В стоимость тура не входят: затраты, связанные с переездом до места начала тура и от места окончания тура, обслуживание во всех барах, посещение сауны, прокат туристского инвентаря и другие дополнительные услуги во время тура.

21. На борту теплохода запрещается:

-перевозить животных и птиц;

-брать напитки и еду;

-пользоваться в каютах электроприборами (кроме фена, мощностью до 800 Вт, электробритвы и зарядных устройств); - курить в необорудованных для этого местах, в том числе в каютах и всех общественных помещениях (оборудованные места для курения предусмотрены на корме средней и/или шлюпочной палуб).

-бросать окурки и мусор за борт теплохода;

-мусорить, разжигать костры в местах «зеленых» стоянок.

-бегать по трапам и палубам, сидеть на перилах и ограждениях, перевешиваться через поручни ограждения палубы; - подавать ложные крики о помощи;

-кормить чаек с палуб теплохода, купаться с борта судна;

-прыгать в воду, перевозить в помещениях судна предметы, имеющие габаритные размеры свыше 150x100x50 см.; - входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички «Вход воспрещен» и в местах, где расположены судовые устройства и механизмы;

-оставлять при уходе из каюты включенными электронагревательные и осветительные приборы,

открытыми окна и двери;

-подниматься на мачты, залезать в шлюпки, использовать судовой колокол, снимать без необходимости спасательные круги;

-находиться на верхней палубе судна перед окнами ходовой рубки;

-использовать огневые и пиротехнические средства на судне (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, ароматические свечи и т.п.);

-самостоятельно включать, выключать свет в пассажирских салонах общего пользования или изменять интенсивность освещения. Для этого пассажирам следует обращаться к представителю экипажа или дирекции круиза или экипажу теплохода.

-прикреплять любые материалы, в том числе материалы рекламного характера, в судовых помещениях к стенам, потолку и полу без предварительного согласования с официальными представителями Компании.

22. Запрещается проносить на борт теплохода:

-холодное, огнестрельное, газовое оружие и боеприпасы к ним, средства самообороны и электрошоковые устройства; - взрывчатые (взрывоопасные), радиоактивные, отравляющие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, химически активные и сильно пахнущие предметы и вещества;

-наркотические, психотропные вещества и одурманивающие смеси.

- иные предметы, которые по мнению компании могут представлять опасность для туристов

23. В случае попытки пронести на борт указанные выше предметы, они будут изъяты и могут быть не возвращены. Туристу может быть отказано в посадке на теплоход при попытке пронести наиболее опасные запрещенные предметы (оружие, взрывчатые или токсичные вещества и т.д.).

24. Особенности туров, совместных с иностранными туристами в составе «русской группы»:

* Культурно-развлекательная и анимационная программы рассчитаны на иностранных туристов и проводятся на иностранном языке.

* Объявления по бортовому радио проводятся на русском языке (приглашения на приемы пищи, приглашение отправиться на экскурсию, время прибытия и отправления, и т.п.) при условии набора минимальной группы. Путевая информация по маршруту на русском языке по бортовому радио не предусмотрена.

25. Турист должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться судну, к памятникам природы, истории и культуры.

26. Турист должен соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, придерживаться общепринятых норм поведения на борту теплохода и во время экскурсий, не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества туристов или судового имущества; не допускать действий, препятствующих проведению экскурсионных или культурно-развлекательных мероприятий. Турист, мешающий своим поведением отдыху других туристов и/или нарушающий порядок, может быть снят с теплохода в ближайшем порту без компенсации не оказанных услуг и оплаты проезда до места проживания.

**Приложение № 3
к Типовым условиям о реализации турпродукта**

ОБРАЗЕЦ ФОРМЫ ЗАЯВЛЕНИЯ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

ООО «СК «Волга Дрим»

От (Заказчика) _____

(реквизиты)

Контактный телефон _____

Заявление

Прошу расторгнуть договор о реализации турпродукта № _____ от ____ . ____ . ____ на круиз _____, даты с ____ . ____ . ____ по ____ . ____ . ____ , каюта (-ты), (ФИО плательщика, дата платежа номер и дата платежного поручения (если имеется), сумма _____ руб. ____ коп.) по причине _____ (указать причину (например, отмены тура)) и произвести возврат денежных средств в сумме _____ руб. ____ коп. (указать как производится возврат: наличными денежными средствами в офисе КОМПАНИИ или через расчетный счет (см. Типовые условия) при возврате на расчетный счет в банке (указать полные реквизиты счета):

Заполняется для юридических лиц

- Название компании _____
- ИНН компании _____
- Расчетный счет (р/сч) _____
- Наименование банка _____
- БИК банка _____
- ИНН /КПП банка • Корреспондентский счёт _____

Заполняется для физических лиц

- Наименование банка: _____
- ИНН банка _____ КПП банка _____ БИК банка _____
- Корреспондентский счёт _____
- Владелец счета _____
- Расчетный счет (р/сч) _____

ЗАКАЗЧИК

Подпись, расшифровка подписи, должность уполномоченного лица, печать (если юридическое лицо)

Дата ____ . ____ . ____