

ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

г. Москва

Настоящие Типовые условия договора о реализации турпродукта (далее – Типовые условия) регулируют отношения по любому договору о реализации турпродукта, заключенному между ООО «СК «Волга Дрим» (далее – КОМПАНИЯ) и лицом, приобретающим тур (далее – ЗАКАЗЧИК). Типовые условия вступают в силу с момента заключения договора о реализации турпродукта и являются его неотъемлемой частью. Заключением договора о реализации турпродукта ЗАКАЗЧИК подтверждает свое полное и безоговорочное согласие с Типовыми условиями в редакции Типовых условий, действующей на момент заключения договора о реализации турпродукта. Заключением договора о реализации турпродукта является момент его подписания (при оформлении договора в офисе продаж КОМПАНИИ), либо момент совершения ЗАКАЗЧИКОМ оплаты за тур по договору о реализации турпродукта, если договор оформляется через сайт КОМПАНИИ.

Редакция действующих Типовых условий размещается на сайте КОМПАНИИ www.volgadream.ru в разделе «Договор».

При заключении договора о реализации турпродукта в офисах КОМПАНИИ Типовые условия, являясь неотъемлемой частью данного договора, передаются ЗАКАЗЧИКУ. Заключая договор о реализации турпродукта через Интернет-магазин (сайт КОМПАНИИ), ЗАКАЗЧИК подтверждает, что ознакомился с Типовыми условиями, принимает их полностью и безоговорочно и обязуется исполнять.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

1.1. КОМПАНИЯ обязуется передать, а ЗАКАЗЧИК оплатить и принять туристский продукт в соответствии с данными Типовыми условиями и условиями заключаемого с КОМПАНИЕЙ Договора о реализации турпродукта.

1.2. Основные определения и понятия, используемые в Типовых условиях и Договоре о реализации турпродукта:

- *Договор о реализации турпродукта* - Договор, заключаемый между КОМПАНИЕЙ и ЗАКАЗЧИКОМ, содержащий информацию о предоставляемом турпродукте и услугах, неотъемлемой частью которого являются настоящие Типовые условия.
- *Туристский продукт (далее «турпродукт», «тур»)* - комплексная услуга по перевозке, размещению, питанию, экскурсионному обслуживанию, организации отдыха и досуга, а также иных услуг, предоставляемых в зависимости от целей путешествия в соответствии с Договором о реализации турпродукта;
- *Оздоровительный тур* – комплексная услуга отдыха и оздоровления, включающая в свой состав проживание на теплоходе-пансионате, перевозку, питание с возможностью выбора диетического, экскурсионное обслуживание и прочую организацию досуга и отдыха, фито чай, лечебно-оздоровительные и/или оздоровительные мероприятия. Далее по тексту настоящих Типовых условий «тур» либо «оздоровительный тур» именуется как «тур» либо «турпродукт». Информация о виде приобретаемого тура и существенных его условиях содержится в Договоре о реализации турпродукта.
- *Путевка (туристская/пансионатная) (далее по тексту Путёвка)* - документ, содержащий условия тура, подтверждающий факт оплаты и наличие у её владельца права на получение определенного комплекса услуг на сумму и в сроки, указанные в путёвке. Путёвка является бланком строгой отчетности установленного образца.
- *Момент окончания реализации тура* - последний день тура;
- *Турист* – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;
- *Посадочный талон* - документ, необходимый для осуществления посадки туристов на борт теплохода;
- *Туроператор* - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродукта.
- *Заказчик туристского продукта (ЗАКАЗЧИК)* – турист или иное лицо, заказывающее турпродукт от имени туриста, в том числе законный представитель туриста.
- *Сервисный сбор* – плата за оформление документов по туру и дополнительным услугам. Плата может быть фиксированной или составлять определенный процент от стоимости тура. В случае отказа от тура или дополнительных услуг по инициативе Заказчика, сервисный сбор не возвращается.

- Туроператором в целях Договора о реализации турпродукта является ООО «СК «Волга Дрим»: 123001, г. Москва, Малая Бронная ул., д. 26, стр. 3
- *Финансовое обеспечение* – обеспечение исполнения обязательств туроператора перед туристом, осуществляемое посредством банковской гарантии или страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств туроператора по всем договорам о реализации туристского продукта. Финансовое обеспечение на новый срок должно быть получено туроператором не позднее трех месяцев до истечения срока действующего финансового обеспечения.

1.3. Услуги, входящие в состав турпродукта предоставляются Туроператором. Сведения о Туроператоре (реестровый номер, финансовое обеспечение (размер, номер, дата, срок действия договора, наименование лица, предоставившего финансовое обеспечение) указаны в разделах 5 и 9 настоящих Типовых условий.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА 2.1.

ЗАКАЗЧИК имеет право:

- 2.1.1.** Получать полную и достоверную информацию о туре, маршруте и сроках проведения тура, условиях проживания (категории каюты), питании, культурно-развлекательной и экскурсионной программах, программе лечебно-оздоровительных мероприятий. Такая информация может быть получена ЗАКАЗЧИКОМ в офисах КОМПАНИИ либо на сайте компании: www.volgadream.ru.
- 2.1.2.** Получать все причитающиеся по договору о реализации турпродукта и оплаченные услуги.
- 2.1.3.** Сообщать о своем согласии/несогласии с изменениями условий проведения тура. В случае если ЗАКАЗЧИК не согласен с изменениями, он вправе после получения уведомления расторгнуть Договор о реализации турпродукта и заключить договор на приобретение другого тура или полностью получить оплаченную им по Договору о реализации турпродукта сумму.
- 2.1.4.** Турист имеет право заказывать дополнительные услуги по маршруту за дополнительную плату.
- 2.1.5.** 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 календарных дней до его начала, КОМПАНИЯ вправе удержать внесенную сумму предоплаты в полном объеме в счет компенсации убытков.
- 2.1.6.** Изменить количество, качество и сроки выполнения заказанных по Договору о реализации турпродукта услуг по согласованию с КОМПАНИЕЙ, при этом СТОРОНЫ заключают новый договор.
- 2.1.7.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения КОМПАНИЕЙ обязательств по Договору о реализации турпродукта и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности КОМПАНИИ либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Турист имеет право предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.
- 2.1.8.** Получить информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением тура и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности ТУРОПЕРАТОРА, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по Договору о реализации турпродукта.
- 2.1.9.** Получить копию свидетельства о внесении сведений о ТУРОПЕРАТОРЕ в единый федеральный реестр туроператоров;
- 2.1.10.** Получить документы, необходимые ЗАКАЗЧИКУ/туристам для совершения тура.
- 2.1.11.** Требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора о реализации турпродукта ТУРОПЕРАТОРОМ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

2.2. ЗАКАЗЧИК обязуется:

- 2.2.1.** 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 является неотъемлемой частью настоящих Типовых условий. После ознакомления с информацией в соответствии с п. 2.1.1. Типовых условий ЗАКАЗЧИК обязан проинформировать об указанных правилах и сведениях сопровождающих его лиц, а в случае приобретения туристского продукта для других лиц также ознакомить их с условиями настоящих Типовых условий и с Договором о реализации турпродукта.
- 2.2.2.** Своевременно предоставить КОМПАНИИ все необходимые документы для оформления тура. ЗАКАЗЧИК обязуется предоставить ФИО, паспортные данные и иные сведения о всех туристах, совершающих путешествие, а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора. В противном случае

КОМПАНИЯ имеет право в одностороннем порядке отказаться от данного договора и не несет ответственности за возникновение убытков у ЗАКАЗЧИКА или туристов ЗАКАЗЧИКА.

2.2.3. Предоставить КОМПАНИИ свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты). Предоставить по запросу письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных КОМПАНИИ и третьим лицам для целей исполнения Договора.

2.2.4. Произвести оплату тура в соответствии с разделом 4 настоящих Типовых условий.

2.2.5. Прибыть в пункт начала тура, имея при себе паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, детям до 14 лет свидетельство о рождении, документ подтверждающий приобретение тура по льготной стоимости (пенсионное удостоверение, удостоверение силовых структур, справка из пенсионного фонда о получении пенсии не по причине достижения пенсионного возраста) посадочный талон. Отсутствие у туриста одного из вышеуказанных документов может являться основанием для отказа в посадке на борт теплохода. Время начала регистрации и посадки указывается в посадочном талоне. Регистрация и посадка на борт заканчивается за 15 минут до объявленного времени отправления теплохода в рейс.

2.2.6. В случае опоздания турист имеет право совершить посадку в одном из пунктов стоянки по маршруту следования теплохода. В этом случае затраты, понесенные туристом для совершения посадки на теплоход, 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.

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

2.2.8. Размещение на теплоходе несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них). (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации")

2.2.4. Своевременно, в оговоренный в п. 2.4.3 Типовых условий срок, информировать КОМПАНИЮ о своем отношении к предложенным КОМПАНИЕЙ изменениям сроков и условий тура.

2.2.5. Немедленно информировать КОМПАНИЮ о возникших затруднениях, препятствующих выполнению тура, для своевременного принятия необходимых мер.

2.2.6. Информировать КОМПАНИЮ о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными КОМПАНИЕЙ.

2.2.7. При наличии обоснованных претензий в период проведения тура, турист должен обратиться к представителю КОМПАНИИ. В случае если по месту отдыха обоснованные претензии не будут удовлетворены, турист, вправе обратиться непосредственно в КОМПАНИЮ.

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

2.2.9. 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 неоказанных услуг и оплаты проезда до места проживания.

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

2.2.11. Обязанность по обеспечению целостности и сохранности ручной клади и личных вещей туриста возлагается на туриста.

2.2.12. 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:

- заключить новый договор на приобретение другого тура согласно предложенным КОМПАНИЕЙ вариантам без дополнительной оплаты или с соответствующей доплатой или возмещением разницы в зависимости от стоимости турпродукта;
 - полностью получить всю выплаченную по Договору о реализации турпродукта сумму.
- 2.2.13** Турист при посадке на борт теплохода обязуется предоставить отрицательный ПЦР-тест на COV-2 при этом на момент посадки на теплоход дата и время сдачи биоматериала не должны превышать 72 часа.

2.3. КОМПАНИЯ имеет право:

- 2.3.1.** Вносить до начала тура изменения в программу и условия, вызванные непредвиденными обстоятельствами, уведомляя об этом ЗАКАЗЧИКА.
- 2.3.2.** Вносить изменения в ходе самого тура, если таковые возникли в связи с непредвиденными обстоятельствами. При этом КОМПАНИЯ будет принимать все меры к тому, чтобы, по возможности, сохранить характер и классность оплаченных услуг.
- 2.3.3.** В случае оплаты ЗАКАЗЧИКОМ тура и последующего отказа от него по независящим от КОМПАНИИ причинам, произвести возврат уплаченной суммы за тур за вычетом фактически понесенных КОМПАНИЕЙ расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору о реализации турпродукта. При отказе ЗАКАЗЧИКОМ – юридическим лицом от тура менее чем за 45 календарных дней до его начала, КОМПАНИЯ вправе удержать внесенную сумму предоплаты в полном объеме в счет компенсации убытков.
- 2.3.4.** В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора о реализации турпродукта или расторгнуть его, если ЗАКАЗЧИК в установленный в Типовых условиях срок не оплатил полностью стоимость тура.
- 2.3.5.** Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются КОМПАНИИ в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 2.3.6.** Не рассматривать претензии, если они поступили по истечении 20 (двадцать) дней после окончания тура.

2.4. КОМПАНИЯ обязуется:

- 2.4.1.** Предоставить ЗАКАЗЧИКУ посредством консультаций в офисе КОМПАНИИ или размещения информации на сайте КОМПАНИИ: www.volgadream.ru полную и достоверную информацию о туре, маршруте и сроках проведения тура, условиях проживания (категории каюты), питании, оздоровительной, культурно-развлекательной и экскурсионной программе, о стоимости путевок с различным уровнем оказываемых услуг на каждый тур из расчета на одного взрослого человека, о стоимости детских путевок и соответственных возрастных ограничениях, и действующих на момент покупки тура скидках.
- 2.4.2.** Оформить необходимые документы, подтверждающие полную оплату приобретенного ЗАКАЗЧИКОМ тура. Туристическая путёвка оформляется на ЗАКАЗЧИКА с указанием списка всех туристов, пансионатная путёвка оформляется на каждого получателя услуг.
Счет-фактура в соответствии с п. 3 ст. 169 НК РФ не предоставляется ЗАКАЗЧИКУ если он не является налогоплательщиком налога на добавленную стоимость (физическим лицом), либо является налогоплательщиком (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), освобожденным от исполнения обязанностей налогоплательщика, связанных с исчислением и уплатой НДС.
- 2.4.3.** 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: электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.
- 2.4.4.** Не позднее 5 (пяти) дней после получения соответствующей информации уведомить ЗАКАЗЧИКА, используя любые средства связи, о возможных или произошедших изменениях. В случае если по истечении трех дней с момента уведомления ЗАКАЗЧИК не отказывается от турпродукта ввиду несогласия с изменениями письменно или посредством любого вида связи, фиксирующего отправителя: факс, телеграмма, телефонограмма и т.д. КОМПАНИЯ считает, что ЗАКАЗЧИК согласен с предложенными изменениями.

2.4.5. Предоставить в полном объеме оплаченные услуги.

2.4.6. Компания обязуется 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, посредством размещения данной информации на сайте компании: www.volgadream.ru.

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПО МАРШРУТУ

3.1. 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».

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Компания не несет расходы, связанные со смертью туриста во время тура.

3.6. 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.

3.7. 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.

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

3.9. 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).

3.10. 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. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

- 4.1.** Стоимость тура указывается в Договоре о реализации турпродукта. На теплоходах-пансионатах стоимость турпродукта НДС не облагается (п.п. 18 п. 3 ст. 149 НК РФ).
- 4.2.** При оформлении Договора о реализации турпродукта ЗАКАЗЧИК обязуется внести 10% от стоимости тура и внести полную стоимость не позднее 60 дней до начала круиза. В случае невнесения необходимой суммы в указанный срок, ЗАКАЗЧИКУ возвращаются уплаченные им авансовые платежи за вычетом фактически понесенных КОМПАНИЕЙ расходов, если таковые имелись. При отказе ЗАКАЗЧИКОМ – юридическим лицом от тура менее чем за 45 календарных дней до его начала, КОМПАНИЯ вправе удержать внесенную сумму предоплаты в полном объеме в счет компенсации убытков. Полная или частичная оплата тура, при условии соблюдения графика платежей, является гарантией неизменности его стоимости. В случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ графика платежей КОМПАНИЯ вправе произвести перерасчет стоимости тура.
- 4.3.** При обращении в КОМПАНИЮ менее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до начала тура, ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить заказанные услуги полностью при оформлении Договора о реализации турпродукта.
- 4.4.** 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 свое 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 и номер счета на оплату.
- 4.5.** 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 прилагается).
- 4.6.** 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.
- 4.7.** Если ЗАКАЗЧИК и/или турист не может осуществить тур или вынужден прервать тур по уважительной причине, Туроператор возвращает полученную от него сумму, а в случае прерывания тура – части суммы, исходя из перерасчета количества использованных дней, при наличии документов, подтверждающих данные обстоятельства. Уважительными причинами в целях настоящего пункта являются: болезнь туриста, препятствующая поездке, болезнь близких родственников туриста, требующая ухода (родителей, родных братьев и сестер, детей, супруга/и, бабушки, дедушки) или их смерть. Другие обстоятельства могут быть признаны уважительными по решению КОМПАНИИ.
- 4.8.** В случае невозможности совершения тура, если общая стоимость тура включает стоимость услуг для двух и более туристов, возврату подлежит разница между изначальной стоимостью услуг и стоимостью услуг для туристов, фактически получивших услуги с учетом тарифов КОМПАНИИ в зависимости от типа размещения.
- 4.9.** Все расчеты по Договору о реализации турпродукта и на борту теплохода осуществляются в рублях РФ, иная валюта к расчету не принимается.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА

- 5.1.** В случае неисполнения своих обязательств по Договору о реализации турпродукта Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Договора о реализации турпродукта, включающего данные Типовые условия.
- 5.2.** На момент заключения Договора о реализации турпродукта ЗАКАЗЧИК гарантирует наличие у него надлежащего согласия на заключение договора в пользу третьих лиц, которые указаны в Договоре о реализации турпродукта. ЗАКАЗЧИК уполномочен представлять интересы всех лиц, указанных в Договоре о реализации турпродукта, и несет ответственность за соблюдение данных условий.
- 5.3.** Турист несет ответственность за нарушение действующих в РФ правил проезда и провоза багажа, а также причинение ущерба имуществу перевозчика и КОМПАНИИ.
- 5.4.** 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.
- 5.5.** 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.
- 5.6.** КОМПАНИЯ несет ответственность перед туристом за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения КОМПАНИЕЙ условий Договора о реализации турпродукта.

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

5.8. 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.

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

5.10. 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.

5.11. 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.

5.12. 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.

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

5.14. 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.

5.15. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты КОМПАНИИ фактически понесенных ей расходов.

5.16. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора 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 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.

5.17. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.18. Договор 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.

5.19. Обязательное страхование ответственности перевозчика за причинение при перевозке вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров осуществляет Перевозчик: ООО «Содби». Местонахождение перевозчика: 123001, г. Москва, Малая Бронная ул., 26, стр. 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.

Договор обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров – информация доступна у специалистов КОМПАНИИ.

Дополнительная 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 в КОМПАНИЮ.

5.20. Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 2004/21-49 от 28.01.2021, заключен с АО "Страховая компания Гайде", местонахождение: 191119, г Санкт-Петербург, Центральный р-н, Лиговский пр-кт, д 108А. Размер финансового обеспечения 500 000 (пятьсот тысяч) рублей. Действителен с 08.02.2021 по 07.02.2022.

Информация о финансовом обеспечении КОМПАНИИ также представлена на Интернет-сайте Федерального Агентства по туризму <https://tourism.gov.ru/operators/>. Реестровый номер туроператора серия РТО № 019030.

5.21. Заказчик вправе обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи.

5.22. 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.

5.23. Заказчик вправе 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.

5.24. Заказчик вправе 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.

5.25. КОМПАНИЯ не несет ответственность за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

5.26. КОМПАНИЯ не несет ответственность за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Заказчику органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ОСВОБОЖДАЮЩИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6.2. 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.

6.3. Стороны 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:

- 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.);
- распоряжений диспетчерских служб, запрещающих движение судна по пути его следования;
- повреждения корпуса или машины теплохода, возникшие не по вине ЗАКАЗЧИКА;
- в случае выполнения капитаном судна требований, установленных в нормативных актах по безопасности судоходства в целях охраны жизни и здоровья людей.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Договор о реализации турпродукта вместе с настоящими Типовыми условиями вступают в силу со дня заключения Договора о реализации турпродукта и действуют до окончания срока действия тура, а в части осуществления взаимных расчетов между сторонами – до полного их завершения.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. 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, с целью направления ему информации об условиях предоставления скидок, дополнительных сведений о туристском продукте, рекламной продукции. ЗАКАЗЧИК – физическое/юридическое лицо, 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.

8.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами по Договору о реализации турпродукта и в связи с ним должны разрешаться путем переговоров. В случае не достижения соглашения, спор будет рассматриваться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

Моментом заключения договора о реализации турпродукта является:

- его подписание сторонами (ЗАКАЗЧИКОМ и КОМПАНИЕЙ), когда договор заключается в офисах продаж КОМПАНИИ;

- совершение ЗАКАЗЧИКОМ оплаты по договору, 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 реализации турпродукта, являющимися неотъемлемой частью договора о реализации турпродукта. ЗАКАЗЧИК может самостоятельно сохранить в электронной форме и направить на свой электронный адрес и/или распечатать договор о реализации турпродукта из своего личного кабинета на сайте www.volgadream.ru, а также сохранить и отправить на свой email и/или распечатать соответствующие Типовые условия в разделе «Договор» сайта www.volgadream.ru. Совершение оплаты за тур является полным подтверждением заключения договора о реализации турпродукта между КОМПАНИЕЙ и ЗАКАЗЧИКОМ. При заключении Договора с ЗАКАЗЧИКОМ – юридическим лицом последующий двухсторонний обмен оригиналами настоящего Договора обязателен.

После получения полной оплаты за тур КОМПАНИЯ включает ЗАКАЗЧИКА или туристов, указанных ЗАКАЗЧИКОМ, в посадочный талон на соответствующий рейс теплохода. Посадочный талон оформляется в офисе продаж или в личном кабинете ЗАКАЗЧИКА. При оформлении договора в личном кабинете на сайте www.volgadream.ru, ЗАКАЗЧИК должен распечатать или сохранить в электронной форме полученный посадочный талон для его предъявления на контроль при посадке на борт теплохода. В случае, если ЗАКАЗЧИК приобретает тур для туристов, ЗАКАЗЧИК обязан ознакомить туристов с условиями договора о реализации турпродукта и соответствующими Типовыми условиями, а также передать им полученный посадочный талон.

Путевки оформляются КОМПАНИЕЙ после полной оплаты тура. Туристы могут получить путевки до начала тура в офисах продаж КОМПАНИИ или на борту теплохода.

8.4. Договор о реализации турпродукта составляется на русском языке в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу - по одному для каждой из Сторон.

Приложения к Типовым условиям:

1. Памятка туристу.
2. Образец формы заявления о расторжении Договора о реализации турпродукта.
3. Перечень информации, доведенной до Заказчика.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

Что следует знать при подготовке к путешествию на теплоходе Volga Dream:

1. Политика COVID-19

Пассажиры с симптомами ОРВИ и высокой температурой не допускаются на борт.

Все общественные места на теплоходе регулярно дезинфицируются согласно рекомендациям Роспотребнадзора. Соблюдается социальная дистанция.

Гости и персонал теплохода регулярно проходят измерение температуры тела бесконтактным термометром.

При посадке на борт теплохода гость обязан предоставить отрицательный ПЦР-тест на COV-2, при этом на момент посадки на теплоход дата и время сдачи биоматериала не должны превышать 72 часа.

2. Посадка на борт теплохода производится только при наличии документов, удостоверяющих личность, на каждого туриста (паспорт, свидетельство о рождении и пр.). Отсутствие на руках у туриста вышеуказанных документов является основанием для отказа в туре. Регистрация и посадка на борт заканчивается за 15 минут до объявленного времени отправления теплохода в рейс.

3. Окончательное время отправления теплохода можно уточнить за несколько дней до отправления в рейс у Вашего менеджера (у любого менеджера отдела продаж) или на сайте Компании «Волга Дрим»: www.volgadream.ru.

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

4. 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 опорнодвигательного 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 «Волга Дрим».

Компания «Волга Дрим» 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 «Волга Дрим» вправе отказать 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 «Волга Дрим» расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору о реализации турпродукта.

5. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих туристу воспользоваться турпродуктом, турист обязан немедленно информировать о них компанию «Волга Дрим» для своевременного принятия необходимых мер.

6. Женщина 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.

7. 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

8. 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.

9. На борт теплохода запрещается проносить алкогольные напитки, приобретенные вне теплохода.

- 10.** 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 стойке регистрации 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.

- 11.** 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 не оказанных 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.

- 12.** В случае выявления туристом в период тура недостатков турпродукта турист должен обратиться к отель-менеджеру - в целях их устранения.
- 13.** 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.

- 14.** 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 судовой 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.

- 15.** 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.

- 16.** Если по мнению компании «Волга Дрим», капитана или судовой 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 «Волга Дрим» 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.

- 17.** 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.
- 18.** 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.
- 19.** Во время стоянок в населенных пунктах теплоход может отходить от причала для выполнения технологических операций, о чем Дирекция круиза своевременно извещает туристов.
- 20.** Турист должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры.
- 21.** 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.
- 22.** 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). Штраф за курение в неположенных местах составляет 10.000 рублей.
 - 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.
- 23.** 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
- 24.** 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.).
- 25.** Особенности туров, совместных с иностранными туристами в составе «русской группы»:
- * 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 объявляется на русском языке по бортовому радио.
- 26.** На борту запрещено заниматься рекламой, не относящейся к теплоходу «Волга Дрим»

