

# Договор о реализации туристского продукта

\_\_\_\_\_ (место заключения Договора)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата заключения договора)

Турагент \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с одной стороны, и Заказчик \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 В соответствии с Договором Турагент обязуется за вознаграждение от своего имени совершить по поручению и за счет Туроператора юридические и иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, сформированного Туроператором в порядке и в сроки, установленные договором. Задание и требование Клиента, а также стоимость туристского продукта содержатся в Заявке на бронирование (Приложение №1). Везде, где по тексту договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2 Сведения о Заказчике и (или) туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в заявке на бронирование (далее - Заявка).

1.3 Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора, заключенного с Туроператором, сформировавшим туристский продукт и выданной Туроператором доверенности.

1.4 За продвижение и реализацию туристских услуг Туроператор выплачивает Агенту Агентское вознаграждение. Выплата агентского вознаграждения производится путем перечисления суммы вознаграждения Туроператором на расчетный счет Агента, после предоставления Агентом Отчета Агента и его утверждения Туроператором. С согласия Туроператора агентское вознаграждение может быть удержано Агентом из средств, подлежащих перечислению Туроператору в счет оплаты реализованных туристских услуг. Турагент получает от Туроператора вознаграждение только в рамках условий заключенного между Туроператором и Агентом Договора о сотрудничестве. Туроператор не обязан возмещать Турагенту дополнительные расходы, связанные с исполнением настоящего Договора. Все возможные расходы Турагента входят в сумму вознаграждения Турагента. Турагент действует на условиях полной финансовой самостоятельности, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору, не производится. Если у Турагента возникают иные источники дохода от предоставления туристу и или/иным заказчикам информационно консультационных, маркетинговых, сервисных и прочих услуг, в том числе услуг, связанных с подбором туристских продуктов или туристских услуг для туриста, то оплата за эти услуги взимается Турагентом с туриста и/или иного Заказчика. Данные услуги не являются предметом настоящего Договора и расчетов между Турагентом и Туроператором.

1.5 Туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Заказчика, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении №2 к Договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.6 По сделке, совершенной Турагентом с третьим лицом от своего имени и за счет Туроператора, приобретает права и становится обязанным Турагент, хотя Туроператор и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки

1.7 Турагент действует в пределах установленных Договором полномочий. При отступлении от установленных полномочий и указаний Туроператора Турагент самостоятельно несет ответственность за все последствия, возникшие вследствие таких отступлений.

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

1.7 Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями ст.1 Федерального Закона Российской Федерации от 24.11.96 г. №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями) и иного применимого законодательства. Основные термины:

"Туристский продукт": комплекс услуг по перевозке, размещению и страхованию, оказываемых за общую цену.

"Туроператор" Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, и реализации туристского продукта;

"Турагент (Агент)" Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по реализации туристского продукта, сформированного Туроператором; "Турист": Лицо, посещающее страну временного пребывания в целях, исключающих

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

деятельность, связанную с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. Заказчиком туристского продукта является турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 2.1. Турагент обязуется:

2.1.1 Оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

2.1.2 Турагент не позднее после осуществления оплаты обязан подтвердить этот факт, предоставив Туроператору платежное поручение или сообщить номер платежного поручения и дату платежа. Уведомить Туроператора о заключении договора о реализации турпродукта с туристом или иным заказчиком, но не позднее 24 часов с момента заключения такого договора.

2.1.3 Предоставить Заказчику информацию:

- о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. В целях исполнения указанной обязанности Турагент, помимо прочего, предоставляет Заказчику сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

**Подписанием договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

- о возможности заключения договора добровольного страхования своих финансовых рисков (в том числе страхование от невыезда) и последствиях не заключения такого договора.

- о возможности Заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.

2.1.3. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение комплекса услуг, либо отдельных услуг, а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту.

2.1.4. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. Ознакомить Заказчика с правилами применения тарифа по выписанному билету и возможных ограничениях;

2.1.5. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Заказчика и (или) туриста, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.6. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие, по требованию Заказчика, в предоставлении услуг по

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

2.1.7. По требованию Заказчика предоставить информацию о договоре, заключенном между Туроператором и Турагентом, в том числе копию доверенности, выданную Туроператором на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта, в случае ее наличия.

2.1.9. При наличии копии доверенности Туроператора на заключение сделки, предоставить ее Заказчику.

2.1.10 Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами) с подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии). В Заявке должны содержаться данные, указанные в Приложении 1 настоящего Договора.

2.1.11 Получить подпись туриста в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами Турпродукта

2.1.12 Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под подпись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.

## **2.2. Турагент вправе:**

2.2.1. Получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

2.2.2. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование туристского продукта в соответствии с действующим законодательством и п. 5.5 настоящего Договора.

2.2.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в Подтверждении Заявки на бронирование. Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.

## **2.3. Заказчик обязуется:**

2.3.1. Произвести своевременную оплату услуг Турагента в соответствии с **разделом 3** Договора.

2.3.2. В установленный Турагентом срок, но не позднее  дней до начала поездки, предоставить Агентству комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию и др.), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Турагентом и (или) указанные в Заявке и в настоящем договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование. Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения, и иные, в том числе в более сжатые сроки.

2.3.3. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, других формах электронной связи, необходимых Турагенту для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.4. Заблаговременно, письменно довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т. п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран, отказы в визе;
- ограничения актуальные или возможные на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство Заказчика, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин; установленные правила пересечения границ РФ для лиц с гражданством, отличным от РФ;
- необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного заграничного паспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

При отказе в выдаче въездной визы посольством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком, в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств услуги считаются неоказанными по вине Заказчика.

2.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Турагентом месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Заказчика от исполнения договора с применением последствий п.

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

5.5. договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Заказчика в отель раньше или позже согласованного срока.

2.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РФ и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, наличием собственных проездных документов и заграничных паспортов у несовершеннолетних граждан, наличия загранпаспортов и иных документов у всех туристов в Заявке с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами и т.п.). **Подписанием настоящего договора Заказчик подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Турагенту наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.**

2.3.7. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Соблюдать правила заселения в объект размещения и выселения из объекта размещения в стране временного пребывания

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

2.3.10. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

2.3.11. Незамедлительно информировать Туроператора, Турагента, а также представителей принимающей стороны о неказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.12. Ознакомить указанных в договоре и Заявке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Заказчику, в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

#### **2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Турагентом в соответствии с п. 2.1.2. договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту и (или) туроператору, который является исполнителем и непосредственно оказывает Заказчику и (или) иному заказчику услуги по договору, фактически понесенных расходов (убытков), связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

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

2.4.4. Получить обеспечение экстренной помощи в соответствии с законодательством РФ за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

2.4.5. Заказчик при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на:

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временно пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Заказчика при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (Турагентом) своих обязательств по настоящему договору.

2.4.6. Заказчик имеет право:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров,
- получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма по реквизитам, указанным в Приложении 2 к Договору, за оказанием туристам экстренной помощи;
- предъявить к организации, представившей 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.

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

- обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

3.1. Заявка оформляется в письменном виде. При заключении договора Заказчик вносит аванс, необходимый для начала исполнения Турагентом договора, в размере \_\_\_\_\_.

3.2. Турагент сообщает Заказчику о возможности оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Заказчика, в течение 1-3 рабочих дней с момента заключения договора. Соответствующую информацию Заказчик получает в офисе Турагента, либо по телефону. В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта Турагент вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт или отказаться от исполнения договора.

3.3. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком не позднее \_\_\_\_\_ рабочих дней до начала поездки. По требованию Турагента Заказчик производит оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.

3.4. Общая цена договора указывается в Заявке. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях по внутреннему курсу Туроператора на день платежа. Окончательная стоимость Турпродукта в рублях устанавливается на день внесения Заказчиком последней части оплаты (по внутреннему курсу Туроператора).

3.5. Вознаграждением Турагента по настоящему Договору является выгода, полученная им при исполнении поручения Туроператора, выраженная в виде положительной разницы между общей ценой договора, оплаченной Заказчиком Турагенту (указанной в Заявке), и стоимостью услуг их поставщиков. Туроператор перечисляет вознаграждение Агента на банковский расчетный счет Агента после полной оплаты турпродукта и после получения необходимых бухгалтерских документов. С согласия Туроператора Турагент удерживает вознаграждение из суммы, переданной ему Заказчиком в ходе исполнения настоящего Договора.

3.6. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат.

3.7. До начала поездки, но не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия Заказчик получает документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Турагента) с использованием электронной формы связи, в офисе Турагента или по письменному заявлению Заказчика в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Турагент согласовывает с Заказчиком место получения Документов в офисе Турагента, по телефону или с использованием электронной связи. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

3.8. Расчеты между Турагентом и Заказчиком производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Турагента, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме.

3.9. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов (более чем на 2% от действующих на момент заключения договора) и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют (более чем на 2% по сравнению с действующими на момент заключения договора), в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Заказчиком договора – с согласия Заказчика производится перерасчет цены договора с доплатой Заказчиком разницы в цене. В случае несогласия Заказчика Турагент вправе потребовать расторжения договора, в том числе в судебном порядке.

3.10 Договор Турагента с Заказчиком (туристом), заключаемый от своего имени при реализации турпродукта, сформированного Туроператором, должен соответствовать типовому договору «О реализации туристского продукта». Типовой договор представлен на сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: [voyagergroup.ru](http://voyagergroup.ru) в свободном общем доступе. В случае не заключения договора с клиентом Туроператор не может нести никакой ответственности перед клиентом Турагента. В случае заключения договора с клиентом Турагента, по форме отличающегося от типового договора, предлагаемого Туроператором, последний не может нести ответственности перед клиентом Турагента в случае несоответствия договора заключенного Турагентом требованиям законов Российской Федерации и условиям настоящего договора между Туроператором и Турагентом. Как правило, Турагент реализует туристский продукт, сформированный Туроператором по ценам, рекомендованным Тур оператором. В случае изменения Турагентом стоимости туристского продукта в сторону увеличения, Турагент несет имущественную ответственность перед туристами по претензиям последних, связанных с увеличением цены.

3.11 Потребительские характеристики и стоимость Турпродукта, особенности реализации Турпродукта, включая, но, не ограничивая условия и порядок перевозки, получения виз, страхования и других дополнительных услуг отражаются в ценовых предложениях (прайс-листах) и на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: [voyagergroup.ru](http://voyagergroup.ru)

3.12 Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии оплаты согласно Подтверждения Заявки с учетом прочих положений настоящего Договора.

3.13 Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации турпродукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Об особых условиях реализации турпродукта Туроператор письменно уведомляет

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

об этом Турагента при направлении Подтверждения. Туроператор имеет право изменять порядок предоставления услуг в программе тура с сохранением общего объема услуг.

3.14 По настоящему договору Турагент вправе реализовывать туристскую продукцию, сформированную Туроператором, только физическим лицам, непосредственным потребителям туристских услуг (далее по тексту Туристам).

#### **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

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

4.2. Турагент считается исполнившим условия Договора с Заказчиком с момента передачи Заказчику документов, необходимых для предоставления услуг по подбору, бронированию и оплате туристского продукта после полной оплаты подтвержденной заявки, соответствующей требованиям и запросу Заказчика (туристов), Туроператору.

4.3. Стороны договорились о том, что прилагать к Договору доказательства расходов, произведенных Турагентом за счет Заказчика, не требуется.

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

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

-ухудшение условий путешествия;

-изменение сроков совершения путешествия;

-непредвиденный рост транспортных тарифов;

-невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.3 Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые Изменения в туристский продукт, иные условия Заявки допускаются по соглашению Сторон.

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов.

5.6. Турагент вправе отказаться от исполнения обязательств по договору реализации (возмездного оказания) услуг лишь при условии полного возмещения Туроператору фактически понесенных расходов, а заказчику турпродукта - убытков.

5.7. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта /(при условии полной оплаты турпродукта на расчетный счет или в кассу турагента), либо в размере суммы, внесенной на расчетный счет или в кассу турагента на день возникновения вышеуказанных обстоятельств, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт за вычетом фактически понесенных турагентом / туроператором расходов.

5.8. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни или здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчик или Турагент вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует Туроператоров, Заказчика об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания, в том числе и путем опубликования в средствах массовой информации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

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

6.1. Ответственность перед Заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Заказчика, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор. Туроператор несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

6.3. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

6.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении № 2 к настоящему договору.

6.5. В случае возникновения разногласий по договору между Заказчиком и Турагентом стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в претензионном порядке.

6.6. В случае отсутствия соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.

6.7. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие нарушения Заказчиком установленных правил пользования услугами, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами, в том числе:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;

- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран;

- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;

- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств об уплате алиментов, неисполненных решений суда;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов (в этом случае ответственность несут перевозчик и (или) туроператор);

- вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ компетентными органами;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;

- вследствие несоответствия услуг ожиданиям Заказчика;

- в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.8. За убытки, причиненные Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе (но не обязан) предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.9. Турагент и Туроператор не несут ответственность за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

6.10. Заказчик несет ответственность за соответствие документов (но, не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

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

6.12. Заказчик несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, отсутствие согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

6.13. Турагент не несет ответственность за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе – в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором (или иными лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт) своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Турагент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие установленного (доказанного) действия обстоятельств

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Турагента. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего Договора.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон;

8.2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Договор со всеми приложениями к нему, признается правомерно заключенным путем обмена документами посредством электронной или иных средств связи, принятых обеими сторонами в соответствии с условиями настоящего договора. Полученная Заказчиком (Турагентом) информация признается направленной надлежащим образом в случае, если она поступила посредством связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего договора. Каждая из сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерно доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь – оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов, необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг), подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему. Турагент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора с Заказчиком использованием электронной формы связи (в этом случае адрес электронной почты Заказчика признается аналогом его собственноручной подписи) или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи.

8.3. **Перед подписанием договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Турагентом в соответствии с п. 2.1.2 настоящего договора, а также с информацией:**

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о необходимости согласия родителей на выезд несовершеннолетнего туриста, а также свидетельства о рождении или другого документа, подтверждающего родство родителей с ребенком, перевода и апостилирования вышеуказанных документов;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
- о том, что Турагент не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
- о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не является критерием их качества;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и обмена билетов;
- о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Заказчика провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка Заказчика;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля. Условия договора не предусматривают вселение Заказчика в номер средства размещения немедленно по прибытии, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из средства размещения. Время заселения/выселения в/из номера средства размещения устанавливается каждым средством размещения самостоятельно с учетом принятого в его стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике, расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов до 16 часов местного времени;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе, **о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта; о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана, о требованиях, предъявляемых к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;**
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- об условиях и договора страхования, о правилах и тарифах страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_



- о том, что в непосредственной близости от средства размещения могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Турагента, и оно ответственности по данным обстоятельствам не несет.

- о правилах поведения во время туристической поездки;
  - о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
  - о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
  - о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;
  - об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
  - о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя, в случае если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (экстремальные виды туризма, походы, сплавы);
  - о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба Заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности достиг максимального размера;
  - о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
  - о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
  - о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Заказчику
  - об условиях договора добровольного страхования, в которых предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика
  - о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований
- 8.4. Заказчик предупрежден о том, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Такая замена находится вне сферы контроля Турагента в то время, как Заказчик имеет право предъявить туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством туристского продукта.

**8.5. Заказчику рекомендуется (за день до вылета) уточнить у Турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы (в случае групповых заездов), прочие существенные данные.**

**8.6. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при**

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

**невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).**

8.7. Если Заказчик не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Заказчик должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки в установленные правилами перевозчика сроки. Если Заказчик не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Заказчика. Отказ Заказчика от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Заказчиком условий договора воздушной перевозки пассажира.

8.8. При заключении договора Заказчик ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Российской Федерации и въезда/выезда в страну временного пребывания для лиц, имеющих гражданство, отличное от РФ, в том числе, но не ограничиваясь гражданством Украины, Белоруссии, Казахстана, Узбекистана и иных стран.

8.9. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Заказчика и по его требованию.

8.9. Заказчик выражает свое согласие на обработку персональных данных, условия указаны в Приложении № 5 к настоящему договору.

## 9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

### ТУРАГЕНТ:

Общество с ограниченной ответственностью «xxx»  
(сокращенное наименование ООО «xxx»)

Место нахождения:

Почтовый адрес

Тел./Факс:

e-mail:

www.

Р/с:

в

ИНН

### ЗАКАЗЧИК:

**С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Турагентом услугах, получил.**

**С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен.**

**С правилами возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы ознакомлен.**

**На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.**

**С правилами оформления добровольного медицинского страхования ознакомлен.**

**Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах следующих лиц:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**(Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, дата, подпись)**

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

### Заявка на бронирование

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
дата

#### 1. Сведения о туристах

(На русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) туриста	Пол (муж, жен.)	Дата рождения	Паспортные данные (паспорт гражданина Российской Федерации и (или) заграничный паспорт) в зависимости от страны посещения
	___ чел. совершеннолетних, ___ детей до 18 лет		

#### 2. Программа пребывания и маршрут путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество ночей/дней: начало/окончание
	___/___ - ___/___
	___/___ - ___/___

#### 3. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения	Даты заезда и выезда

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

#### 4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

5. Услуги по перевозке Заказчика в стране  
(месте) временного пребывания:

ФИО туристов	Маршрут перевозки	Тип трансфера (если применимо)	Категория транспорта/ вид транспорта

6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):


7. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

8. Общая цена туристского продукта в у.е. и в рублях:

Общая цена в у.е.:

сумма цифрами: \_\_\_\_\_

сумма прописью: \_\_\_\_\_

Общая цена в рублях:

сумма цифрами: \_\_\_\_\_

сумма прописью: \_\_\_\_\_

9. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу туристов

\_\_\_\_\_ (указываются сведения о договоре добровольного страхования либо сведения об отсутствии такого договора)

\*Цена договора в у.е. указана с информативной целью.

В настоящей Заявке, Договоре и сопроводительных к нему документах применяются следующие категории, терминология и понятия:

**Hotel** – гостиница, выбранная Заказчиком для проживания. Категория гостиницы, устанавливается местными органами сертификации. В некоторых странах категоричность отелей отсутствует и указывается Туроператором в соответствии с его субъективной оценкой.

**Типы размещения**, выбранные Заказчиком для проживания: • **Single (SGL)** – тип размещения, при котором в номере проживает один человек; • **DbI** – тип размещения, при котором в номере проживает два человека; • **Extra bed (exbed)** – дополнительная кровать, устанавливаемая в той же комнате дополнительно для проживания третьего (четвертого) человека; • **Triple** – тип размещения, при котором в номере проживает три человека. • **Suite** – номер с отделенной спальней; • **Junior suite** – номер с выделенной зоной для отдыха; • **INF (Infant)** - ребенок 0-1,99 лет. • **CHD (child)** - ребенок с 2 до 12 лет, в ряде отелей до 15-18 лет. • **Apt** – апартаменты с одной или несколькими комнатами; • **Chalet** – отдельный дом с двумя и более комнатами; • **Bglw** – бунгало; • **Villa** – вилла; **Тип питания**, выбранный Туристом: **EP** – без питания, **BB** - только завтрак, **НВ** - завтрак и ужин, **FB** - завтрак, обед, ужин. Во время обеда и ужина все напитки, заказываемые Заказчиком, оплачиваются им на месте дополнительно. **ALL (all inclusive)** - питание в течение дня, включая напитки (в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве.

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются отелем и субъективной оценке не подлежат.

**Трансфер (TRF)** — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и обратно, или услуга по перевозке туриста между несколькими средствами размещения.

Экскурсия — посещение Туристом выбранной экскурсии. Программа экскурсии составляется принимающей стороной и содержит точки показа, которые может увидеть Заказчик.

Экскурсия с русскоговорящим гидом - экскурсия, проводимая гидом на русском языке.

**Check out** — время выселения из отеля. Check in - время поселения в отель. Reception - стойка регистрации.

**Mini bar** — мини бар в комнате. Pool bar - бар при бассейне.

Принимающая сторона – организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров с Туроператором.

С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной информацией, указанной выше и в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / Турагент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(Ф.И.О.) (подпись) (Ф.И.О.) (подпись)

М.П.

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

### Информация о Туроператоре

#### Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	Общество с Ограниченной Ответственностью «Холилейс»
Сокращенное наименование	ООО «Холидейс»
Адрес (место нахождения)	127006 г. Москва, ул. М. Дмитровка, 16, с.10, этаж 2, оф. 7
Почтовый адрес	127006 г. Москва, ул. М. Дмитровка, 16, с.10, этаж 2, оф. 7
Реестровый номер	РТО 020875, номер приказа о внесении в ЕФРТ 86-Пр-19 от 18.03.2019
Телефон/факс	+ 7 495 098 01 77
Электронная почта/web-сайт	<a href="mailto:ru@voyager.group">ru@voyager.group</a> , <a href="https://voyagergroup.ru">https://voyagergroup.ru</a>
Режим работы	10:00 – 18:00 (МСК)

#### Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	договор страхования гражданской ответственности туроператора № ГОТО – 005/19 от 01.02.2019
Размер финансового обеспечения	50 000 000 рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии	01.02.2019, 11.02.2019 – 10.02.2019
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	АО «ЕРВ Туристическое Страхование»
Адрес (местонахождение)	119049, г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д 8, оф. С14-01, комн. 21-26
Почтовый адрес	119049, г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д 8, оф. С14-01, комн. 21-26
Web-сайт	<a href="http://erv.ru/">http://erv.ru/</a>
Электронная почта	info@erv.ru

#### Сведения об объединении Туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон "Горячая линия"	+7 (800) 100-41-94; +7 (499) 678-12-03
Электронная почта/Web-сайт	Эл. почта: <a href="mailto:secretary@tourpom.ru">secretary@tourpom.ru</a> web-сайт: <a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

#### СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Заказчика (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. **Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по Договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по Договорам о реализации туристского продукта.**

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по Договору о реализации туристского продукта.

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

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

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

#### **СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ОБРАЩЕНИЯ ТУРИСТА В ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА О ВОЗМЕЩЕНИИ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора (далее – фонд) (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с Договором о реализации туристского продукта.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по Договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора.

До достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 132-ФЗ, возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

(или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии в соответствии со статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 132-ФЗ.

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 132-ФЗ, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Объединение туроператоров размещает на своем официальном web-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в Договоре о реализации туристского продукта.

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном web-сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Содержание требования, а также перечень документов, предъявляемых туристом и (или) иным заказчиком, утвержден в «Правилах возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма», утв. Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 779.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

В случае если требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде.

## **СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ**

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен Договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании Договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_



(или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер Договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста.

Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Заказчик / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(Ф.И.О.) (подпись)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
(дата)

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

Опись документов, принятых от Заказчика

№	Вид документа	Количество/ФИО Заказчика/дата передачи	Подпись Исполнителя
	Паспорт гражданина Российской Федерации (копия всех страниц паспорта (в том числе копия обложки паспорта))		
	Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации		
	Фотографии (с указанием размеров)		
	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании)		
	Справка из банка с выпиской о состоянии счета		
	Нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации		
	Анкета		
	Свидетельство о рождении		
	Свидетельство о заключении брака		
	Другое (указать)		
	*Первод/Апостиль – указывать		

Заказчик: _____ / _____ / (Ф.И.О.) (подпись)	Турагент: _____ / _____ / (Ф.И.О.) (подпись)
--	--

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_, уведомлен Турагентом о том, что в мою пользу может быть заключен договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной мне на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства РФ и страны временного пребывания.

Мне разъяснено и понятно, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания буду нести самостоятельно, а расходы на возвращение тела (останков) понесут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Я проинформирован об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).

Мне предоставлена информация о необходимости самостоятельной оплаты медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у меня договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.

Мне разъяснено и понятно, что в случае необходимости получения медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу необходимо предъявить договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщить его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

Турист:

\_\_\_\_\_ (ФИО)

\_\_\_\_\_ (подпись)

«\_\_»

\_\_\_\_\_ (дата)

\*Ф.И.О., подпись и дата ставится каждым туристом, указанным в настоящем договоре.

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

**ПИСЬМЕННОЕ СОГЛАСИЕ ЗАКАЗЧИКА**

Я, именуемый в Договоре о реализации туристского продукта как **ЗАКАЗЧИК**:

**Ф.И.О. полностью**

**дата, месяц, год рождения**

**Паспортные данные:**

**Выдан:**

**Дата выдачи:**

**зарегистрированный по адресу:**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», я, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», выражаем свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Заказчик сообщил при заключении или в ходе исполнения договора.

Я обязан(-а) получить и гарантирую наличие у меня полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему.

Обработка персональных данных осуществляется Турагентом и Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Я проинформирован(-а) о том, что персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Я согласен(-на) с тем, что Туроператор вправе поручить обработку персональных данных другому лицу. Я согласен(-на) на трансграничную передачу персональных данных.

Настоящим соглашением Я обязываю Турагента и Туроператора после окончания действия Договора или отзыва мною настоящего согласия незамедлительно прекратить обработку моих персональных данных. Он должен уничтожить содержание моих персональных данных в информационной системе и на материальных носителях в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня окончания срока исковой давности по Договору о реализации Туристского продукта, а если для документов, содержащих мои персональные данные, законодательством установлен срок их хранения, то в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня окончания срока их хранения, установленного законом. Турагент и Туроператор должны обязать к данным действиям и всех третьих лиц, которым передавались мои персональные данные. Я согласен, чтобы дополнительного уведомления об этих обстоятельствах мне не направлялось.

Мне разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Мой адрес и паспортные данные, а также адреса и паспортные данные участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

Согласие на обработку персональных данных подтверждаю \_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_