



## ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА № \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый(ая) в дальнейшем «Заказчик туристского продукта» («Заказчик»)\*, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем.

-----  
\* В случае, если Заказчик действует в интересах и в пользу третьих лиц (далее – Туристы), то ссылка на список этих лиц приводится в п.2 Раздела XIV настоящего договора. Заказчик гарантирует, что в интересах и в пользу этих лиц он действует на законном основании.

### Раздел I. Основные понятия, используемые в Договоре

**Туристская путевка (посадочный талон)** – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта;

**туристский продукт** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

**туроператорская деятельность** – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор);

**турагентская деятельность** – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – турагент);

**заказчик** – заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

**реализация туристского продукта** – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

**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.

### Раздел II. Предмет Договора

1. Турагент принимает на себя обязательство произвести бронирование у Туроператора выбранного Заказчиком туристского продукта – комплекса услуг (далее – Услуги), а Заказчик обязуется его принять и оплатить, а в случае, если Заказчик действует в интересах и в пользу третьих лиц – также передать поименованным в Договоре лицам все полученные от Турагента документы надлежащим образом удостоверенные копии, устную и письменную информацию, необходимые для реализации права пользования туристским продуктом, а также полученную от Турагента дополнительную полезную информацию и рекомендации.

Заказчик обязан ознакомить потребителя услуг – Туриста, в случае, если он заключил настоящий Договор в пользу третьего лица, с содержанием Договора, а также со всей информацией, предоставленной Турагентом. За это он несет самостоятельную персональную ответственность.

2. Условия путешествия и общая цена Туристского продукта указываются в Приложении №1 к настоящему договору.

### Раздел III. Информирование туриста

3. Заказчику перед заключением настоящего Договора была предоставлена необходимая и достаточная информация об услугах, обеспечивающая возможность правильного выбора туристского продукта.

Заказчик подтверждает факт получения от Турагента такой информации, а именно, в виде письменных памяток, инструкций, посредством включения соответствующей информации в Договор и/или в устной форме Заказчику были сообщены следующие сведения:

- о потребительских свойствах и сроках предоставления Услуг; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Туриста; о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах;
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы тура;
- об особенностях оказания туристских услуг, входящих в приобретенный тур;
- при приобретении билетов на любые виды транспорта с целью осуществления переезда к месту отправления в путешествие и обратно, Туристам рекомендуется предусмотреть запас времени для пересадки равный не менее трех-четыре часов;
- о том, что опоздание Туриста (не только при первичной посадке, но и посадки на остановках и пересадочных пунктах в течение тура) по любым причинам считается отказом от услуг по собственной инициативе;
- о том, что ни Турагент, ни Туроператор не несут ответственности за услуги, не являющиеся предметом настоящего договора, не включенные в состав оплаченного турпродукта и не возмещают их стоимость и другой ущерб, причиненный вследствие приобретения этих услуг и/или их использования, их непредоставления полностью или в части, несоответствия качеству и объему и т. д.;
- об условиях применения тарифов перевозчиков, об условиях возврата стоимости авиабилета, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
- о правилах заселения/выселения (заезда/выезда), поведения, принятых в отелях и/или в иных местах и средствах размещения и/или пребывания;
- о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки;
- о содержании «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852;

для зарубежных туров:

- о правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из нее, в том числе о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну временного пребывания; об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о наличии инфекционных и паразитарных заболеваний и о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о требованиях и правилах, в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания; об особенностях путешествия;
  - об особенностях российского законодательства и требований страны временного пребывания, регламентирующих оформление документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, а также необходимых для выезда за границу, получения въездных виз и въезда в страну временного пребывания;
  - о требованиях законодательства РФ, регламентирующего выезд за границу несовершеннолетних граждан РФ;
  - об обязательном страховании лиц, выезжающих за границу, а также о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, невозможностью выезда за границу и пр.;
- Заказчику разъяснена необходимость заказа услуг по страхованию медицинских расходов во время пребывания туристов за рубежом, рекомендовано воспользоваться услугами по страхованию рисков, связанных с невозможностью совершить забронированную поездку, сохранности багажа, доведена до сведения информация о прочих возможностях страхования рисков.

Заказчик предупрежден о последствиях, связанных с отказом от приобретения рекомендованных страховых продуктов.

Оформление обязательного и добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, туристов, осуществляется за их счет на весь период предоставления комплекса туристских услуг.

#### **Раздел IV. Права и обязанности, ответственность сторон Права и обязанности Туриста**

#### 4. Турист обязан:

- ознакомиться с настоящим договором, инструкциями по обеспечению безопасности реализации маршрута (потребления услуг), описанием маршрута (услуг), правилами поведения на маршруте (оказания услуг), в том числе в стране (месте) пребывания, а также условиями страхования; согласие с условиями путешествия подтверждается подписью Заказчиком настоящего договора;

- за сутки до начала путешествия осведомиться у Турагента, а для зарубежных туров - также за сутки до конца путешествия - у Турагента или представителя принимающей организации, о возможных изменениях, связанных со временем отбытия, а также иных изменений в программе пребывания;

- самостоятельно заблаговременно прибыть к месту отправления в путешествие, имея при себе все необходимые документы для совершения тура;

- соблюдать правила и условия совершения путешествия, в частности, соблюдать правила въезда, выезда и проживания в странах транзитного проезда и временного пребывания, соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране временного пребывания;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- своевременно предоставить полную и достоверную информацию, все документы, необходимые для организации путешествия, сообщить об обстоятельствах, препятствующих путешествию, оформлению документов, получению въездной визы;

- сделать необходимые профилактические прививки в соответствии с российскими и международными медицинскими требованиями при намерении совершить путешествие в место или страну с повышенным риском подвергнуться вирусным, инфекционным и прочим заболеваниям;

- исполнять требования как российских (для внутреннего и въездного туризма), так и иностранных (для выездного туризма) государственных органов власти, связанных с противодействием распространения заболеваний (в том числе коронавирусной инфекции), опубликованных в открытых источниках и влияющих на настоящий договор, в том числе: исполнять требования о наличии справок об отсутствии заболевания; сертификатов или каких-либо иных документов (в зависимости от требования законодательства), свидетельствующих о факте прививки граждан и т.д.;

- получить в установленные время и месте все необходимые для совершения тура документы;

- перед выездом за границу иметь при себе действующий заграничный паспорт, туристскую путевку, иные необходимые документы, позволяющие осуществить выезд за пределы РФ;

- в случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо прохождение собеседования в посольстве или консульстве страны временного пребывания, Заказчик обязуется обеспечить явку туристов Заказчика на собеседование в посольство или консульство страны временного пребывания; Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации и иного государства всех предоставляемых им и/или туристами Заказчика документов;

- в случае обнаружения во время путешествия ненадлежащего исполнения или неисполнения заказанных Услуг, без неоправданной задержки уведомить об этом Турагента и/или Туроператора для своевременного принятия ими возможных мер.

#### 5. Турист имеет право:

- при обращении к Турагенту получить необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям путешествия;

- в случае невыполнения условий Договора Турагентом или Туроператором предъявлять требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- на получение оплаченных Услуг надлежащего качества и объема;

- на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи в рамках оплаченной страховки, беспрепятственный доступ к средствам связи; на содействие органов власти страны временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи в соответствии с международными соглашениями и местными законами.

- иные права, предусмотренные ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

6. Турист, опоздавший к отправке транспортных средств, несет все связанные с данным фактом расходы самостоятельно.

7. Компенсация стоимости заказанных, но не востребованных туристом по его инициативе и/или вине услуг не производится.

8. В случае вынужденного прерывания туристом путешествия по независящим от Турагента либо Туроператора причинам, никакая компенсация не производится.

### Права и обязанности Турагента

9. Турагент обязан:

- предоставить необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям путешествия;
  - предоставить Заказчику по его требованию договор, заключенный между Турагентом и Туроператором;
  - согласовать с Туроператором, сформировавшим туристский продукт условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) на основании запроса Заказчика;
  - передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом;
  - уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего туристский продукт;
  - выдать туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
  - выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Заказчиком;
  - не позднее, чем за 24 часа до начала тура передать Заказчику/Туристу комплект документов, подтверждающих право Туриста на заказанные Услуги. С согласия Заказчика Турагент вправе передать указанный комплект документов либо в своем офисе, не позднее окончания дня, предшествующего дню начала путешествия, или передать непосредственно туристам в пункте / месте отправления за необходимое время. Обязанность по передаче документов возникает у Турагента только после произведения полной оплаты Туристского продукта;
  - информировать туриста об изменениях туристского продукта, внесенных туроператором с момента бронирования и оплаты тура и до его начала;
- Для исполнения принятых на себя обязательств по информированию Туриста, Турагент использует контактную информацию, указанную в настоящем договоре.

10. Турагент вправе:

- без выплаты какой-либо компенсации расторгнуть настоящий договор и аннулировать произведенное бронирование в случае неоплаты туристского продукта в сроки, предусмотренные настоящим договором, возвратив стоимость туристского продукта с учетом удержаний, предусмотренных законом и/или настоящим договором, в течение десяти банковских дней.

## **Раздел V. Информация о правах и ответственности Турагента и Туроператора**

11. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору надлежащим образом исполнить свои обязательства по предоставлению Услуг, за Туроператором сохраняется право на замену части комплекса услуг (в том числе, замену одного средства размещения другим, одной экскурсионной услуги другой и т. п.) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса.

12. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за изменения в программе и расписании тура, вызванные погодными условиями, в связи с возникновением обстоятельств непреодолимой силы, а также за несоответствие туристского продукта ожиданиям туриста.

13. В соответствии с положениями статей 100 и 103 Воздушного Кодекса Российской Федерации ответственность за перевозку пассажиров несет перевозчик. Ни турагент, ни туроператор, не отвечают за отмену, перенос или задержку рейса, изменения движения транспорта, повлекшие за собой нарушения программы поездки. В этих случаях ответственность перед туристом несут перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.

14. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за ущерб, причиненный Туристу вследствие несоответствия действительности описаний городов, отелей, теплоходов и проч. в каталогах и на сайтах Туроператора и Турагента; эта информация является приблизительной и постоянно изменяется.

15. Ни Турагент, ни туроператор, не несут ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств страховыми компаниями.

## **Раздел VI. Содействие в оформлении визы**

16. Содействие в оформлении визы является услугой по подаче документов в посольства или консульства иностранных государств.

17. Описание услуги:

- услуга является дополнительной и оплачивается отдельно;
- ни Туроператор, ни Турагент не несут ответственности за решение о выдаче или об отказе в выдаче визы, принимаемое посольством или консульством иностранного государства.

### **Раздел VII. Цена туристского продукта. Порядок расчетов**

18. Туристский продукт должен быть полностью оплачен не позднее, чем за 30 дней до начала путешествия, если иной порядок и срок оплаты не определены настоящим договором. В течение 2 (двух) дней с даты составления договора Заказчиком может быть внесен аванс (предоплата) в размере не менее 50%, если иное не определено специальными условиями настоящего договора.

19. Стоимость туристского продукта, выраженная в иностранной валюте, подлежит указанию в Договоре и оплате в российских рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте. Стоимость туристского продукта в рублях определяется по курсу соответствующей валюты, устанавливаемому туроператором на дату платежа. Указанная в Договоре в момент его заключения стоимость туристского продукта является окончательной в случае единовременной оплаты тура в полном объеме. При оплате стоимости туристского продукта не в полном объеме (внесении предоплаты), указанная в Договоре в момент его заключения стоимость тура является предварительной, окончательная цена туристского продукта определяется в момент произведения полной оплаты стоимости туристского продукта (окончательного расчета). Для целей определения размера оплаченной Заказчиком части стоимости туристского продукта, цена которого выражена в иностранной валюте, внесенная Заказчиком предоплата в российских рублях учитывается как эквивалент суммы в иностранной валюте, если иное не предусмотрено Туроператором.

20. Конкретные этапы и сроки оплаты туристского продукта устанавливаются в Приложении №1 настоящего договора.

### **Раздел VIII.**

Информация о порядке и сроках предъявления, рассмотрения и урегулирования претензий, предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма, об оказании экстренной помощи туристам за рубежом

21. Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта только в отношении обязанностей Турагента.

22. Претензии в связи с нарушением Турагентом своих обязанностей предъявляются Заказчиком Турагенту в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации

23. Претензии по качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

24. Во время путешествия, претензии в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением заказанных Услуг доводятся Туристом, без неоправданной задержки, до сведения Турагента и/или Туроператора, которые принимают все возможные меры для разрешения спорной/конфликтной ситуации.

25. Стороны будут считать претензию Туриста о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении Услуги удовлетворенной, если Туристу на основании его жалобы взамен Услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена альтернативная услуга, и Турист ею воспользовался. В этом случае Услуга в рамках настоящего Договора признается Сторонами исполненной надлежащим образом.

26. Турист вправе предъявить к организации, застраховавшей ответственность туроператора, письменное требование о выплате страхового возмещения/уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1. Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", с приложением всех необходимых документов, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности. Порядок и сроки предъявления требования о выплате страхового возмещения/уплате денежной суммы по банковской гарантии определены ст.ст. 17.4, 17.5 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

27. В случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера Турист вправе предъявить требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора. Порядок и сроки предъявления требования определены Постановлением Правительства РФ от 10.10.2016 №779 "Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма". Туристу, находящемуся в стране временного пребывания (вне пределов РФ), в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, оказывается экстренная помощь, порядок оказания которой определен Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.02.2013 №162 "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда".

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.

Правила оказания экстренной помощи не распространяются на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации 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).

Экстренную помощь туристу оказывает безвозмездно объединение туроператоров 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 (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: 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); 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; доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: фамилия, имя и отчество туриста (туристов); адрес места нахождения туриста (туристов); номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); контактная информация автора обращения; 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.

Правила об оказании экстренной помощи не распространяются на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»»

Адрес: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, офис 424

Телефоны: +7 (499) 678-12-03, 8-800-100-41-94

Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru) Электронная почта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

Телефон «Горячей линии»: 8-800-100-41-94.

## **Раздел IX. Условия, порядки последствия расторжения Договора**

28. Каждая из Сторон вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор при условии оплаты другой Стороне фактически понесенных ею расходов, связанных с исполнением своих договорных обязательств.

29. Отказ от тура – расторжение договора по инициативе Заказчика – принимается только в письменном виде, при этом Заказчик обязан вернуть все выписанные ему документы, после чего тур будет официально аннулирован с учетом остальных условий и положений настоящего Договора.

30. В случае неоплаты туристского продукта в сроки, предусмотренные настоящим договором, Турагент вправе без выплаты какой-либо компенсации расторгнуть настоящий договор, возвратив в течение десяти банковских дней стоимость туристского продукта, произведя предусмотренные законом и/или настоящим договором удержания.

31. Если до начала путешествия возникли обстоятельства, подтвержденные соответствующими решениями федеральных органов государственной власти и свидетельствующие о возникновении в стране временного пребывания Туриста угрозы его безопасности, то Турагент или Турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения или изменения настоящего Договора. Возврат денежных средств по данным обстоятельствам производится на основании решения суда или по достижению взаимного согласия всех вовлеченных в этот процесс лиц.

32. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

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

33. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по настоящему договору, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости Туристского продукта, Турагент вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего договора, либо как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных законодательством Российской Федерации.

34. Расходы, связанные с досрочным прекращением путешествия Туриста – расторжением Договора – по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов, компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба осуществляются Туристом за его счет.

## **Раздел X. Прочие условия**

35. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств и событий, не зависящих от воли Сторон. Срок выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства, при этом Стороны будут искать взаимовыгодное решение для минимизации понесенного Сторонами ущерба.

## **Раздел XI. Ответственность при предоставлении и обработке персональных данных**

36. Заказчик разрешает Турагенту осуществлять обработку персональных данных своих и Туриста(ов) (получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная в страну планируемого выезда, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных), в том числе предоставлять эти персональные данные для обработки Туроператору и иным третьим лицам, на основании и с целью исполнения настоящего Договора, и гарантирует, что имеет на это согласие Туриста(ов) и законные основания для действия в его(их) интересе. Заказчик несет полную персональную ответственность за несоответствие данного заявления действительности. Заказчик принимает на себя обязанность возместить Турагенту ущерб, вызванный несоответствием действительности сделанного им заявления. Под ущербом, в контексте данного пункта, Стороны будут понимать штрафы, выплаченные Турагентом на основании решений официальных российских ведомств.

## **Раздел XII. Контактная информация для связи с Туристом**

Контактная информация для связи с Туристом отражена в Приложении №1 настоящего Договора.

## **Раздел XIII. Срок действия Договора**

37. Договор вступает в силу со дня его подписания и действует до исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

38. Настоящий Договор составлен на русском языке.

#### Раздел XIV. Существенные условия тура, предоставления услуг туроператором

Потребительские свойства и состав забронированных услуг отражены в Приложении №1 настоящего Договора.

#### УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В СОСТАВ ЗАКАЗЫВАЕМОГО ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, ОКАЗЫВАЮТСЯ ТУРОПЕРАТОРОМ:

##### Сведения о Туроператоре:

Реестровый номер: \_\_\_\_\_

Полное наименование: \_\_\_\_\_

Сокращенное наименование: \_\_\_\_\_

Адрес, место нахождения: \_\_\_\_\_

Адрес официального сайта в сети "Интернет": \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_

ОГРН: \_\_\_\_\_

Общий размер финансового обеспечения: \_\_\_\_\_

Документ:

Сфера туроператорской деятельности: \_\_\_\_\_

Способ финансового обеспечения: \_\_\_\_\_

Размер финансового обеспечения: \_\_\_\_\_

Документ: \_\_\_\_\_

Срок действия финансового обеспечения: \_\_\_\_\_

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: \_\_\_\_\_

Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: \_\_\_\_\_

Сфера туроператорской деятельности: \_\_\_\_\_

Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров

Номер приказа: \_\_\_\_\_

Дата приказа: \_\_\_\_\_

Номер выданного свидетельства: \_\_\_\_\_

#### ПОРЯДОК ОПЛАТЫ КРУИЗОВ:

**Общие условия оплаты** представлены в разделе VII настоящего договора. Оформление обязательного и добровольного медицинского страхования, страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, туристов, совершающих путешествие, осуществляется за их счет на весь период предоставления комплекса туристских услуг.

**Специальные условия оплаты** содержатся в Приложении №1 настоящего Договора.

В случае несовпадения или противоречия Общих и Специальных условий оплаты, применяются Специальные условия, обладающие для целей настоящего договора большей юридической силой.

#### УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ ТУРОВ (СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ):

Отказ Заказчика и (или) Туриста от совершения путешествия оформляется письменным заявлением в адрес Турагента. В этом случае Турагент возвращает Заказчику стоимость Туристского продукта за вычетом фактически произведенных расходов на формирование и реализацию Туристского продукта, а также дополнительных услуг.

#### ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ:

Согласно п.2 статьи 434 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Стороны пришли к соглашению, что сканированные копии документов, поступивших на электронные e-mail адреса, указанные в договоре, имеют юридическую силу.

Согласно п.3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Стороны пришли к соглашению, что оплата Заказчиком счета по настоящему договору означает полное согласие и принятие (акцепт) условий настоящего договора и приложений к нему.



**Раздел XIV. Адреса, реквизиты и подписи Сторон**

**Турагент:**

**Заказчик:**

**ОБРАЗЕЦ**

**Потребительские свойства и состав забронированных услуг:**

Номер договора	
Название отеля/теплохода/парома/лайнера; каюта:	
Маршрут:	
Сроки путешествия:	
Количество дней/ночей:	
Питание:	
Экскурсионная программа:	

**Дополнительные услуги:** отсутствуют

**Список туристов:**

ФИО	Дата рождения	Документ

**Общая стоимость услуг:** \_\_\_\_\_

**Контактная информация для связи с Туристами:**

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Специальные условия:** \_\_\_\_\_

**Турагент:**

**Заказчик:**

ОБРАЗЕЦ

**Информирование Заказчика (туристов) об особенностях туристского продукта  
и соглашение Сторон по договору № \_\_\_\_\_****Заказчик проинформирован и стороны пришли к соглашению о нижеследующем:**

1. Маршрут движения теплохода зависит от многих природных и сторонних технических факторов. Маршрут круиза может быть изменен без предварительного согласования в случае изменения уровня воды, внезапного обледенения водных путей, изменения режима работы гидротехнических сооружений, неблагоприятных погодных условий и т.п.
2. Изменение маршрута движения, замена стоянок, сокращение / увеличение времени в пути и/или времени стоянок в портах не являются существенными изменениями условий договора.
3. Отмена стоянки в запланированном порту не подразумевает какой-либо компенсации туристам, так как существенное условие договора – круизное путешествие – не изменяется.
4. Туроператор оставляет за собой право перевести туриста из забронированной каюты в другую каюту этой же или более высокой категории без взимания дополнительной платы.
5. Во время движения судна в некоторых каютах может ощущаться вибрация и могут доноситься посторонние звуки от работы подруливающих устройств и т.п.
6. Дополнительные экскурсии в местах стоянок организуются только при наличии минимального количества участников. Наличие или отсутствие дополнительных экскурсий не является существенным условием Договора.
7. Туроператор вправе отменять туры по причине безопасности, предполагаемых негативных погодных условий, изменения навигационной или какой-либо другой ситуации. Туроператор несет ответственность перед Туристами только в объеме указанных в данном Договоре услуг. Затраты на самостоятельно заказанные авиаперелеты, отели, билеты на другие виды транспорта или мероприятия, штрафы за их возвраты туристы несут самостоятельно, если такие услуги не включены в данный договор.

**До сведения Заказчика доведены следующие правила поведения на борту речного судна:**

**Согласно ст. 30-31 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации** 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.

Распоряжения капитана судна в пределах его полномочий должны исполняться всеми находящимися на судне лицами.

1. Пассажиры - любые лица, не входящие в штат экипажа судна, должны соблюдать на борту общественный порядок, правила пользования пассажирскими теплоходами (Тарифное руководство 5-Р Росречфлота), требования по обеспечению безопасности плавания (Правила плавания по ВВП РФ), санитарные правила и нормы (в т.ч. Санитарные правила для речных судов, требования соблюдения социальной дистанции и масочного режима), правила пожарной безопасности (ППБ РТ), законодательство об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма.

Пассажиры обязаны не допускать действий, которые могут привести к случаям, опасным для жизни и здоровья других пассажиров и экипажа, нарушению сохранности имущества иных лиц, препятствующих проведению маршрута и других культурно-экскурсионных мероприятий программы маршрута; соблюдать экологические, санитарно-технические, санитарно-эпидемиологические, противопожарные и иные нормы законодательства РФ.

2. Судно оснащено необходимым оборудованием для обеспечения безопасности плавания и полностью соответствует всем действующим в РФ стандартам судоходства и охраны жизни на воде. В экстренных случаях эвакуация пассажиров с борта судна осуществляется силами экипажа под руководством капитана. При необходимости всем пассажирам выдаются экипажем спасательные жилеты. Обо всех необходимых действиях пассажиры будут оповещены по судовой радиотрансляционной сети.
3. Места для курения расположены на палубе и оборудованы специальной урной (открытая палуба судна). Курение в любых других местах судна запрещено противопожарными правилами.
4. При нахождении на борту судна или на причале пассажирам не разрешается:
  - а) начинать посадку или высадку до полной швартовки судна и подачи трапа;
  - б) перемещаться с борта судна на причал или в обратном направлении не по трапу;
  - в) выходить на не огражденную площадку вдоль всего корпуса судна (привальный брус);
  - г) самостоятельно открывать двери центральных входов на теплоход и любых других дверей служебных помещений судна. Двери служебных помещений имеют соответствующие таблички;

- д) бросать за борт спички, окурки и любой мусор. Для сбора мусора на судне установлены специальные урны при входе, на открытых палубах, в баре и туалетах;
  - е) транслировать на палубах судна музыкальные программы при нахождении у любого пассажирского причала или в шлюзе после 23 часов;
  - ж) купаться с борта судна, прыгать в воду, перевешиваться через поручни ограждения палубы;
  - з) входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички «Вход воспрещен» и в местах, где расположены судовые устройства и механизмы;
  - к) снимать без необходимости спасательные круги;
  - л) находиться на верхней палубе судна перед окнами ходовой рубки;
  - м) использовать огневые и пиротехнические средства на судне (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты и т.п.);
  - н) использовать автономные источники света на открытых палубах в темное время суток (фонари, лампы, прожектора и т.п.);
  - о) самостоятельно включать, выключать свет в пассажирских салонах общего пользования или изменять интенсивность освещения. Для этого пассажирам следует обращаться к экипажу судна.
  - п) прикреплять любые материалы в судовых помещениях к стенам, потолку и полу;
  - р) размещать в судовых помещениях материалы рекламного характера без согласования собственника судна;
  - с) заходить на территорию за барной стойкой, а также размещать на территории бара любые предметы;
  - т) оставлять детей без присмотра на протяжении всего рейса;
  - у) соблюдать санитарные нормы и правила
5. За нарушение общественного порядка на судне, порчу судов и судового имущества виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
6. С окончанием рейса все пассажиры обязаны покинуть судно.

**Турагент:**

**Заказчик:**

ОБРАЗЕЦ