Разработан на основании типового договора,

утвержденного уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Все изменения и дополнения внесены с согласия Заказчика.

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

г. Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

ООО «Туроператор Дельфин», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (реестровый номер **РТО 017308** в едином федеральном реестре туроператоров) в лице Генерального директора Ромашкина Сергея Анатольевича действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Туроператор», с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем именуем \_\_ «Заказчик», с другой стороны заключили договор о нижеследующем.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
2. Туроператор обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим договором, а также вправе оказывать дополнительные услуги, в том числе консультационные и иные услуги, а Заказчик обязуется оплатить цену договора.
3. Задание Заказчика и требования Заказчика к туристскому продукту отражены в Заявке на бронирование туристского продукта (и (или) Бланке-заказа (Листе бронирования), и (или) Подтверждении бронирования (Подтверждении заявки, Ваучере), здесь и далее по тексту - «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и оформлена в виде Приложения к договору.
4. В целях исполнения настоящего договора Туроператором формируется туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Заказчика.
5. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить: услуги по размещению; услуги по перевозке, трансфер; экскурсионные услуги; медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки или изменения сроков пребывания; иные услуги, указанные в Заявке.
6. Туроператор предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Туроператор заключает настоящий договор по поручению поставщиков услуг и на основании договоров, заключенных с поставщиками услуг. Заказчик осознает и согласен с тем, что существуют различные способы заключения договора с поставщиками услуг помимо заключения Туроператором договора непосредственно с поставщиком услуг и заключения договора с поставщиком услуг на бумажном носителе. Заказчик осознает и согласен с тем, что согласно закону и обычаям делового оборота допускается заключение договора на бумажном носителе или в электронной форме, или путем присоединения или путем акцепта оферты на сайте поставщика услуг или иными способами, а также допускается заключение договора с поставщиком услуг как напрямую, так и через уполномоченное поставщиком услуг лицо, при этом способы (формы) заключения договора, как правило, определяются (рекомендуются) поставщиком услуг.

**2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН**

* 1. **Туроператор обязуется:**
     1. Оказать услуги по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим договором. Выдать документы, предусмотренные договором и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта.
     2. Предоставить Заказчику информацию: об условиях путешествия, о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в Заявке требованиям Заказчика; о правилах въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания; о 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 места временного пребывания; об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с медицинскими требованиями; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, находящихся месте временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в 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 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 том, входит ли в состав услуг по договору медицинская страховка и страховка от несчастных случаев, а также страховка от невыезда (в случае, если страховка входит в состав услуг, Заявка на бронирование содержит указание на включение в состав услуг соответствующей страховки – в противном случае страховка Заказчику не предоставляется); 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.

Информация предоставляется Заказчику в письменной форме (в том числе путем включения информации в текст настоящего договора и (или) писем (сообщений, материалов), направленных Заказчику), в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг в каталогах, справочниках или описаниях туристского продукта на экране мониторов или на бумажных носителях и (или) иным способом, и (или) на сайте Туроператора в сети Интернет, и (или) с использованием мессенджеров, и (или) в устной форме, и (или) иными способами (конкретные способы предоставления информации определяются Туроператором самостоятельно с соблюдением требований действующего законодательства РФ).

В целях исполнения указанной обязанности Туроператор, помимо прочего, предоставляет Заказчику сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. **Заключением договора, совершением любых действий по исполнению договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.**

* + 1. Передать Заказчику в сроки, установленные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе: Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, - электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, - документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в договоре. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях) может осуществляться путем отправки документов на адрес электронной почты Заказчика или иными способами. Заказчик проинформирован, что в соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, предоставление потребителю документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия, либо при наличии соответствующего согласия потребителя. Заказчик дает согласие на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки путем подписания договора в текущей редакции (данное согласие содержится в настоящем пункте, а также в перечне гарантий Заказчика). В случае несогласия на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала поездки Заказчик до заключения договора вправе обратиться с предложением исключить данное согласие из перечня условий путешествия.
    2. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе исполнения договора персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.
    3. С согласия Заказчика обеспечить оформление туристам страхового медицинского полиса, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья). Разъяснить Заказчику, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы несет сам турист. **Заключением договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.**
    4. Соблюдать порядок и сроки необходимых уведомлений и действий, которые установлены принятыми Правительством РФ правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок.
  1. **Туроператор вправе:**

1. Приостановить исполнение обязательств (исполнение обязательств Туроператором является встречным по отношению к исполнению обязательств Заказчиком) в случае нарушения Заказчиком установленного договором порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора, или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим договором, аннулировать бронирование в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору. Туроператор информирует Заказчика об осуществлении прав, предусмотренных условиями настоящего договора, в разумные сроки. При невозможности оказания услуг по вине Заказчика применяются положения ч. 2 ст. 781 ГК РФ. При этом Туроператор не вправе отказываться от исполнения договора в случаях, когда такой отказ запрещен законодательством о защите прав потребителей.
2. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.
3. Опубликовывать различные акции и спец предложения. Акции и спец предложения, опубликованные после заключения настоящего договора, на настоящий договор не распространяются (если Туроператором не установлено иное).
4. Оказывать Заказчику услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Данные услуги не навязываются Заказчику и оказываются с согласия Заказчика. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг и последствия отказа от таких услуг.
   1. **Заказчик обязуется:**
      1. Произвести своевременную оплату цены договора Туроператора в соответствии **с разделом 3** договора.
      2. В установленный Туроператором срок предоставить Туроператору комплект необходимых для исполнения договора документов, сообщить сведения и представить иные документы, требуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке на бронирование или в настоящем договоре и (или) в информационных материалах, и (или) затребованные в устной форме. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их предоставления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня и сроков предоставления таких документов в Заявку на бронирование. По требованию Туроператора Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки. **Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает получение соответствующих сведений.**
      3. Предоставить при заключении договора свои контактные данные, а также контактные данные туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты). Предоставление таких данных Заказчиком необходимо в целях исполнения настоящего договора.
      4. При заключении договора письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия. **Туроператор во исполнение Закона «О защите прав потребителей» информирует Заказчика, что к обстоятельствам, препятствующим оказанию услуг, 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, депортация из любой страны, любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на оказание услуг по договору;
* нахождение сотрудников Заказчика в реестре лиц, воздушная перевозка которых ограничена перевозчиком в соответствии с п. 4. ст. 786 ГК РФ. Авиаперевозчик вправе не допустить к авиаперевозке такого сотрудника. В этом случае услуги считаются не оказанными по вине Заказчика, и в соответствии со ст. 781 ГК РФ расходы Заказчика не возмещаются. При нахождении в таком реестре сотрудников Заказчика, Заказчик должен письменно до момента заключения договора с ним сообщить о нахождении сотрудников в таком реестре. Заказчик извещен, что выполнение требований Заказчика о заключении с ним договора может повлечь за собой некачественное оказание услуг или невозможность их оказания. В этом случае Заказчик обязан возместить все расходы, понесенные Туроператором и (или) Поставщиком услуг, в связи с выполнением требований Заказчика. Туроператор не является лицом, обязанным проверять сведения о нахождении сотрудников Заказчика в указанном в настоящем пункте реестре, и не имеет соответствующих прав и полномочий;
* иностранное гражданство Заказчика; необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе;
* отсутствие у туристов вакцинации, необходимой для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг, либо недостаточный срок с момента такой вакцинации;
* отсутствие у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы;
* отсутствие у туристов qr-кода;
* отсутствие регистрации туристов на сайте государственных услуг;
* иные обстоятельства, объективно препятствующие оказанию услуг, о которых Заказчик знал или должен был знать при заключении договора.

При заключении настоящего договора Заказчик проинформирован и обязуется предоставить туристам информацию, что к обстоятельствам, препятствующим совершению путешествия, в том числе, но не только, могут относиться ограничения, наложенные на туристов органами государственной власти Российской Федерации, в том числе, но не только, ограничения на выезд или на перемещения, связанные с объявлением мобилизации или иных подобных мероприятий. Заказчик обязуется самостоятельно исполнять установленные законом предписания, соблюдать установленные законом ограничения и получать информацию в органах государственной власти о наличии или отсутствии таких ограничений. Обеспечение исполнения Заказчиком или туристами таких предписаний не входит в обязанности Туроператора. Туроператор не имеет установленного законом права и технической возможности по проверке наличия или отсутствия у туристов соответствующих ограничений на выезд. Туроператор не несет ответственности за невозможность совершения туристами поездки в связи с наличием указанных ограничений. Заказчик обязан письменно отразить перечисленные выше и любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на исполнение договора или стать препятствием к исполнению договора, а также любые иные индивидуальные, нестандартные, специфические пожелания к бронируемым туристским продуктам в заявке на бронирование. Если Заказчик письменно не указал иное в договоре или при заключении договора, предполагается, что у туристов нет обстоятельств, препятствующих совершению поездки, в том числе обстоятельств, перечисленных в настоящем пункте, что подтверждает Заказчик заключением настоящего договора без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки. Бронирование и предоставление услуг, соответствующих индивидуальным требованиям Заказчика, отличным от требований, обычно предъявляемых к туристским продуктам, осуществляется при наличии возможности и экономической целесообразности предоставления таких услуг. При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком указанных выше обязательств по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг, или об индивидуальных пожеланиях Заказчика, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

* + 1. До начала поездки получить передаваемые Туроператором документы, необходимые для совершения путешествия (в зависимости от состава услуг, входящих в туристский продукт, к таким документам могут относиться: электронный перевозочный документ, подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, документ о бронировании и получении места в гостинице (ваучер)). Документы передаются Заказчику согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта с использованием электронной формы связи или в офисе Туроператора. Туроператор сообщает Заказчику о способах и о месте получения документов в офисе Туроператора, по телефону или с использованием электронной формы связи. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – направления информации или документов по электронной почте) в порядке ч. 1 ст. 458 ГК РФ. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках, неточностях или ошибках, если таковые имеются. Обязанности Заказчика получить и осмотреть документы соответствует установленная законом обязанность турфирм по передаче таких документов. Настоящий пункт не нарушает права Заказчика.
    2. Своевременно прибыть к месту начала оказания услуг. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором.

Заблаговременно письменно информировать Туроператора в случае, если Заказчик планирует заселиться в вечернее или ночное время, или приехать позднее изначально указанного в документах времени или даты заселения. Заказчик проинформирован, что в некоторых средствах размещения, несмотря на возможность заселения в ночное время, необходимо совершить звонок администратору рецепции или Туроператору, или связаться с поставщиком услуг иным образом. При возникновении любых внештатных ситуаций Заказчик обязуется незамедлительно письменно обратиться к Туроператору. Невозможность оказания услуг по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика по полной оплате цены услуг в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заключением договора Заказчик подтверждает получение информации о телефонах Туроператора и о порядке заселения в средство размещения.

* + 1. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
    2. Соблюдать правила въезда в место временного пребывания, выезда из места временного пребывания и правила пребывания там**.**
    3. Соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать его социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.
    4. Соблюдать общепринятые правила поведения, а также соблюдать правила поведения, принятые в месте временного пребывания.

1. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания.
2. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
3. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.
4. Передать туристам документы, необходимые для совершения путешествия.
5. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех туристов, на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления проездных документов, бронирования гостиницы);
6. Предоставить письменное подтверждение о получении информации, указанной в Приложении к договору (подтверждение предоставляется путем подписания договора и приложений или совершения действий по исполнению договора и приложений в порядке настоящего договора, при этом совершение любых действий по исполнению договора приравнивается к подписанию договора).
7. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт.
8. Ознакомить указанных в договоре и Приложении лиц с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором 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. **Везде, где по тексту договора указаны обязанности Заказчика, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.** Заказчик обязывается перед Туроператором отвечать за исполнение туристами своих обязательств.
   1. **Заказчик вправе:**
   2. Получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором.
   3. Письменно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц. Собирать доказательства недостатков в оказанных услугах способами, не запрещенными законодательством РФ.
   4. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
   5. Обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.
   6. Предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.
   7. Получить сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, утвержденными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав. Такие сведения предоставляются оператором системы электронных путевок в установленном законом порядке. Туроператор не является оператором системы электронных путевок, не несет ответственности за действия (бездействие) оператора системы электронных путевок.

**3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

* 1. Заявка оформляется в письменном виде (Заявка может оформляться на бумажном носителе или любым способом с использованием электронной формы связи). При заключении договора Заказчик вносит аванс в размере, установленном Туроператором.
  2. Туроператор сообщает Заказчику о возможности оказания услуг по формированию туристского продукта, бронированию и оплате входящих в туристский продукт услуг. Соответствующую информацию Заказчик получает в офисе Туроператора, либо по телефону, а также с использованием электронных средств связи (электронная почта, мессенджеры). В случае отсутствия соответствующего требованиям Заказчика туристского продукта Туроператор вправе (но не обязан) предложить Заказчику альтернативный туристский продукт. Обязательства Туроператора по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Туроператора туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта (ст. 157 ГК РФ).
  3. Полная оплата цены договора должна быть произведена Заказчиком в установленный Туроператором срок. По требованию Туроператора Заказчик обязан произвести оплату в иные, в том числе в более сжатые сроки.
  4. Цена договора указывается в Заявке и (или) в туристской путевке и (или) в ваучере, формируемом Туроператором. Цена договора не является твердой: в случае, если цена договора не оплачена Заказчиком полностью в день заключения договора, цена договора может быть увеличена, исходя из правил перерасчёта, установленных Туроператором. В этом случае Туроператор вправе предложить Заказчику оплатить недостающую часть цены в установленный Туроператором срок. Заказчик по своей воле принял настоящие условия определения цены договора и возможное изменения цены договора Туроператором в будущем на указанных в настоящем договоре условиях в порядке ст. 421, ч. 2 ст. 424 ГК РФ. Заказчик проинформирован, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ, условия договора, в том числе условия о цене договора, определяются по соглашению сторон. Цена настоящего договора определена сторонами договора и согласована с Заказчиком при заключении договора. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что ознакомлен с ценой договора и согласен с ценой договора, договор заключен на согласованных с Заказчиком условиях.
  5. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях.
  6. Расчеты по договору производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Туроператора, или путем безналичной оплаты на счет Туроператора, или с использованием платежных карт, или с использованием терминалов по приему платежей, или путем иных способов, не запрещенных законом. Конкретный способ оплаты согласовывается с Туроператором при заключении договора с соблюдением требований законодательства РФ.

**4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

* 1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения сторонами своих обязательств.

**5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

* 1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Заказчик проинформирован, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом.
  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 и другие обстоятельства).

При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает фактически понесенные расходы, если договором или действующим законодательством не предусмотрены иные последствия.

* 1. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Заказчика угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.
  2. В случае отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от услуг Заказчик обязан оплатить расходы по исполнению договора. **Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора** (при этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее). Заказчик проинформирован о том, что чартерные билеты и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по невозвратному тарифу, а также о том, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть от общей цены туристского продукта или достигать полной стоимости туристского продукта. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в некоторых случаях Туроператор при исполнении договора может понести расходы по исполнению договора, связанные с оплатой услуг платежных систем и сервисов. Перед заключением договора Заказчик получил информацию о возможном наличии и размере таких расходов, что подтверждает заключением договора и совершением действий по исполнению договора.
  3. Заказ Заказчик самостоятельно, по своей инициативе, без принуждения или навязывания услуг вправе поручить и подписанием настоящего договора поручает Туроператору оказать дополнительные (не обязательные к предоставлению в силу закона) консультационные, информационные или иные услуги по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте. Заключением настоящего договора Заказчик подтверждает, что данные услуги заказаны им по своей воле, без давления или принуждения. Заказчику разъяснено право отказаться от таких услуг, при этом при отказе от таких услуг (равно как и при согласии на их оказание) права Заказчика не нарушаются, а интересы Заказчика не страдают: при отказе Заказчика от таких услуг Туроператор реализует Заказчику туристский продукт по самостоятельно установленной Туроператором цене, при этом при отказе от таких услуг в отношении Заказчика не наступают какие-либо негативные последствия в связи с отказом Заказчика от дополнительных услуг, в том числе не изменяются условия договора в сторону ухудшения положения Заказчика. Согласно Закону «О защите прав потребителей», заказ и потребление Заказчиком основных услуг по договору не обусловлены заказом и потреблением дополнительных услуг, такие услуги могут быть заказаны вместе или по отдельности на основании данного договора или иных (в том числе отдельных) договоров. Предоставление услуг по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте осуществляется Туроператором не в рамках, а сверх обязательного (минимального) объема обязанностей Туроператора, установленных законодательством РФ. В том числе, в ходе оказания перечисленных в настоящем пункте услуг, Туроператор (по своему усмотрению) вправе (но не обязан) сравнивать имеющиеся на рынке предложения различных Туроператоров и (или) иных поставщиков услуг и (или) анализировать такие предложения и делиться результатами анализа с Заказчиком, и (или) предлагать Заказчику готовый вариант для бронирования, и (или) давать Заказчику рекомендации по выбору туристского продукта, и (или) давать Заказчику дополнительные рекомендации, связанные с совершением путешествия, проводить переговоры с Заказчиком в форме переписки по электронной почте или с использованием мессенджеров или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта Заказчика. Объем и характер услуг определяются Туроператором исходя из сложившейся практики работы Туроператора. Туроператор не обязан подбирать туристский продукт или услуги по минимально существующей на рынке цене, а также не обязан подбирать туристский продукт, соответствующий специальным требованиям Заказчика, если такие требования письменно не были указаны Заказчиком при заключении договора. Туроператор не является государственным органом, в связи с чем не имеет возможности осуществлять и не осуществляет проверку надежности или финансовых показателей поставщиков услуг и (или) их страховщиков. Услуги Туроператора по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте считаются оказанными с момента бронирования Туроператором туристского продукта. Цена таких услуг Туроператора может быть равна сумме вознаграждения и дополнительной выгоды Туроператора по договору с поставщиками услуг, которые Туроператор получил (или должен получить) при реализации Заказчику туристского продукта по настоящему договору, если Туроператором не установлена иная цена таких услуг (при заключении договора Заказчик проинформирован о цене услуг Туроператора). Туроператор вправе (но не обязан) не взимать с Заказчика оплату оказанных Туроператором услуг по подбору туристского продукта, сбору и предоставлению Заказчику дополнительной информации о туристском продукте в случае надлежащего и полного исполнения условий договора Заказчиком и совершения Заказчиком и (или) туристами поездки на согласованных в договоре условиях (при этом указанная в договоре общая цена договора уменьшению не подлежит, договор считается исполненным). К отношениям сторон в части оказания Туроператором услуг, указанных в настоящем пункте, могут применяться положения ст. 421 ГК РФ о смешанном договоре.
  4. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по договору, не предоставление истребуемых Туроператором документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и (или) нарушением Заказчиком условий договора (в том числе – в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей по предоставлению информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматриваются сторонами как невозможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
  5. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены в письменной форме на бумажном носителе или совершены в иных формах, не запрещенных действующим законодательством РФ. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора с учетом предложенных Туроператором изменений может быть приравнено Туроператором к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленном законодательством РФ.
  6. В случае отказа Заказчика от исполнения договора или при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств Заказчик по требованию Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств (при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Туроператор вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом, при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей турагента или туроператора по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике. Способ возврата денежных средств может быть определен Туроператором, при этом такой способ должен не нарушать права потребителя.
  7. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком), Туроператор вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре либо от иных лиц, в том числе (но не только) родственников Заказчика. Оплата по договору не Заказчиком, а третьим лицом (плательщиком, указанным или не указанным в договоре) сама по себе не предоставляет такому плательщику прав, которыми обладает Заказчик как сторона настоящего договора – Туроператор не обязан принимать (хотя и вправе принимать) от таких лиц соответствующие заявления или требования. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь.
  8. Вне зависимости от способа заключения договора, в целях обеспечения безопасности Заказчика и защиты прав Заказчика, а также в целях исключения злоупотреблений со стороны третьих лиц, Туроператор вправе потребовать от Заказчика оригинал или скан подписанного заявления об отказе от исполнения договора или внесения изменений в условия договора. В этом случае датой совершения аннуляции будет считаться дата поступления заявления на указанный Туроператором адрес электронной почты (или иной канал связи, мессенджер и проч.) либо оригинала заявления на указанный Туроператором адрес. Туроператор вправе (но не обязан) не принимать аннуляции и изменения в договор, совершаемые с использованием телефонной формы связи. Туроператор вправе не принимать аннуляции в нерабочие и праздничные дни – в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.
     1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА И ЗАКАЗЧИКА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

1. Туроператор не отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Заказчик проинформирован, что ответственность руководителей и сотрудников поставщиков услуг (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: руководителей и сотрудников средств размещения (гостиниц, отелей и других средств размещения), перевозчиков, компаний предоставляющих экскурсионные и иные услуги) за причинение вреда жизни или здоровью или имуществу Заказчика и (или) туристов, в том числе, если действия (бездействие) сотрудников поставщиков услуг повлекли телесные повреждения, или смерть Заказчика и (или) туристов, регулируется нормами уголовного законодательства РФ. Туроператор не является органом пожарного надзора или санитарно-эпидемиологического надзора и не вправе проводить соответствующие инспекции поставщиков услуг. Туроператор предлагает к реализации услуги поставщиков, учитывая, что такие услуги были разрешены к оказанию в стране (месте) временного пребывания соответствующими компетентными органами, в обязанности которых входит проверка безопасности услуг поставщиков. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком и (или) туристами за действия (бездействие) соответствующих компетентных органов. Заказчик осознает и согласен с тем, что Туроператор не имеет обязанности и возможности по дополнительной, повторной и (или) регулярной проверке безопасности оказываемых поставщиками услуг. Заказчик проинформирован о своем праве обратиться с требованиями о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью или имуществу, и с иными аналогичными требованиями к руководству или сотрудникам поставщиков услуг даже при отсутствии договора с поставщиком услуг. Заказчик проинформирован, что отсутствие договора между Заказчиком и поставщиком услуг не является основанием для освобождения от ответственности поставщика услуг, и не препятствует обращению Заказчика с требованиями к поставщику услуг и его сотрудникам в гражданском и (или) уголовном порядке. При этом туроператор вправе (но не обязан) оказывать Заказчику соответствующую информационную и консультационную поддержку, направленную на защиту интересов Заказчика (объемы такой поддержки определяются Туроператором).
2. Заказчик осведомлен, что при приобретении дополнительно Заказчиком и (или) туристом (в том числе, в месте временного пребывания) туристских услуг, не включенных в туристский продукт, Туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.
3. 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, Туроператор рекомендует Заказчику незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в настоящем договоре и приложениях к нему, в ваучере, программе пребывания и памятке. Данная рекомендация (или ее неисполнение Заказчиком) не исключает возможности Заказчика на защиту своих прав любым установленным законом способом, а лишь способствует более оперативному решению вопросов и направлена на дополнительную защиту прав Заказчика и на снижение его неудобств.
4. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством РФ. При рассмотрении споров в суде применяется законодательство РФ.
5. 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 к настоящему договору.
6. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие: 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 официальных органов или властей России, или зарубежных стран.
7. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки; в связи с объявлением полной или частичной мобилизации или в связи с иными подобными мероприятиями; вследствие приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт; в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов/или ненадлежащим образом оформленных документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице или в предоставлении иных услуг.
8. Туроператор не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.
9. Туроператор не несет ответственности в случае, если Заказчику было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия (бездействие) Заказчика наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг или создающих угрозу для окружающих (Заказчик обязан письменно сообщить о наличии таких заболеваний при заключении договора).
10. Туроператор информирует Заказчика о его праве потребовать от перевозчика возмещения убытков, причиненных Заказчику вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов и иных транспортных средств, ответственность может быть возложена на перевозчика в соответствии с российским и международным транспортным законодательством.
11. Туроператор не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору.
12. В случае если действия Заказчика нанесли ущерб Туроператору и третьим лицам, с Заказчика взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.
13. Заказчик проинформирован о необходимых требованиях и несет ответственность за соответствие документов требованиям законодательства страны Заказчика, законодательства РФ, а также достаточность документов для въезда в место временного пребывания.
14. Заказчик проинформирован о перечне необходимых документов и несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки.
15. Заказчик несет ответственность за наличие связи с Заказчиком и туристами по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Туроператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия или убытки (расходы) Заказчика или туристов, связанные с невозможностью Туроператора или иных лиц связаться с Заказчиком или туристом по указанным Заказчиком контактным данным.
16. Туроператор не несет ответственности в случае, если Заказчик допустил ошибку в данных или сведениях, предоставленных Заказчиком Туроператору при заключении договора или в ходе исполнения договора. В случае предоставления Заказчиком ошибочных или недостоверных данных, Заказчик, помимо применения к нему иных последствий, предусмотренных законом или договором и при наличии возможности дальнейшего оказания услуг, по требованию Туроператора оплачивает стоимость услуг Туроператора по внесению изменений в предоставленные Заказчиком данные. Заказчик при заключении договора проинформирован о возможной цене таких услуг и о возможных последствиях предоставления недостоверных данных и сведений.
17. В случае если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, при отсутствии письменного заявления об отказе от исполнения договора, врученного Заказчиком до начала путешествия, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч. 2 ст. 781 ГК РФ.
18. В связи с тем, что в туристский продукт, как правило, входит перелет чартерным рейсом, Заказчику рекомендуется своевременно (в том числе за день до вылета) уточнять у Туроператора (представителя принимающей стороны) информацию о наличии, либо отсутствии вышеназванных изменений.
19. Туроператор не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный поставщиками услуг. Туроператор не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств поставщиков услуг. Туроператор может лишь информировать Заказчика о решениях и действиях поставщиков услуг, однако не несет ответственности за такие решения и действия.
20. Туроператор не несет ответственности в случае наступления неблагоприятных для Заказчика обстоятельств, связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, в том числе (но не только): в случае различных ограничений и последствий таких ограничений; в случае если по решению органов государственной власти или поставщиков услуг у Заказчика будут запрошены документы, справки, разрешения; в случае помещения туристов на карантин или в обсерватор по прилете в место временного пребывания или в ходе путешествия; при отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки; в случаях, когда поставщики услуг (отели, авиакомпании) при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки.
21. Туроператор не несет обязанности по устному или письменному консультированию Заказчика или туристов относительно защиты их прав как потребителей или относительно установленных Законом «О защите прав потребителей» способов защиты прав потребителей. Отсутствие в договоре прямого указания на возможность защиты прав потребителя определенным образом не означает отсутствие у потребителя возможности для защиты прав таким способом, если такой способ предусмотрен законодательством о защите прав потребителей.
22. Заказчик обязуется возместить убытки Туроператора или иных лиц, если такие убытки связаны с нарушением законодательства Российской Федерации. В том числе (но не ограничиваясь перечисленным) к таким нарушениям относятся нарушения Заказчиком или лицами, указанными в договоре, правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и настоящим договором, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) убытки, связанные с не предоставлением Заказчиком необходимых сведений, или с предоставлением недостоверных сведений, или с несвоевременным предоставлением сведений, или в связи с иными нарушениями. Заказчик проинформирован, осознает, не оспаривает и полностью согласен с тем, что законодательство Российской Федерации предусматривает ответственность и обязанность Туроператора по оплате штрафов в случае нарушения Заказчиком или указанными в договоре лицами обязанностей по предоставлению достоверных данных об адресе, телефоне, адресе электронной почты. Заказчик обязуется возместить во внесудебном порядке соответствующие расходы на основании адресованного Заказчику письменного требования. К убыткам и расходам, подлежащим возмещению Заказчиком, среди прочего, могут быть отнесены расходы, связанные со штрафами государственных органов, а также расходы, связанные с исключением Туроператора из реестра туроператоров и последующим внесением Туроператора в соответствующий реестр (в том числе расходы по оплате страховых премий или иных форм финансовых гарантий).

**7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

* 1. Туроператор освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств 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 непреодолимой силы. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. В случае если такие обстоятельства действуют более 14 календарных дней каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора с применением последствий, предусмотренных действующим законодательством РФ.
  2. При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются положения ч. 3 ст. 781 ГК РФ, если иное не установлено действующим законодательством РФ. Туроператор информирует Заказчика, что в некоторых случаях (в том числе при наступлении стихийных бедствий, эпидемий, пандемии или иных обстоятельствах непреодолимой силы) Правительством РФ, иными органами власти России или иностранных государств, Туроператором или поставщиками услуг может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки. Туроператор, как правило, не имеет полномочий влиять на определение такого порядка, кроме того, Туроператор действует за счет и поручению третьих лиц, а потому не несет ответственности за действия государственных органов или третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на возврат денежных средств, изменение или расторжение договора. В случае если Заказчик полагает, что его права нарушаются установленным государством или третьими лицами порядком возврата денежных средств, Заказчик вправе защищать свои права всеми установленными законом способами, в том числе предъявлять требования к лицам, которые установили соответствующий порядок возврата денежных средств.

1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору.

Туроператор вправе осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе (в этом случае договор составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой из сторон), или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Туроператора, или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность предоставленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Заказчик обязуется соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи, контролировать доступ к своей электронной почте, телефону, мессенджерам, иным данным. Туроператор не несет ответственности за использование учетных данных Заказчика третьими лицами. Получение Туроператором сообщений, отправленных с использованием контактных данных Заказчика, приравнивается к получению таких сообщений от Заказчика на бумажном носителе и подписанных Заказчиком собственноручно, лицо, подписывающее электронный документ, считается определенным. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Туроператором) равнозначен договору, подписанному собственноручной подписью Заказчика. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом). Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Туроператора) при заключении договора в электронной форме. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.

* 1. **Перед заключением договора Заказчик ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 2.1.2 договора, а также с информацией:**
* **о том, что в соответствии с Правилами оказания гостиничных услуг РФ, заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них);**
* о необходимости наличия с собой наличных денежных средств в размере, установленном органами места временного пребывания;
* о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы; об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях удержания денежных средств за чартерные билеты и невозвратные билеты; о правилах перевозки багажа. Подписанием договора Заказчик гарантирует отсутствие запрещенных к перевозке предметов, Туроператор не несет ответственности за наличие таких предметов;
* об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
* о том, что субъективная оценка Заказчиком услуг не относится к установленным законом критериям качества услуг;
* о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; о том, что в непосредственной близости от отеля могут производиться строительные и иные работы, о том, что отдельные работы, не нарушающие оговоренные в договоре условия размещения туристов, могут производиться на территории отеля – данные обстоятельства не являются нарушением условий договора;
* об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
* о правилах поведения во время туристической поездки; о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения места пребывания; об обычаях;
* о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
* о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте совершения путешествия, о рисках связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой, о возможных ограничениях и последствиях таких ограничений, в том числе о необходимых документах, справках, разрешениях; о возможном помещении на карантин или в обсерватор по прилете в место временного пребывания или по прилете в Россию или в ходе путешествия; о возможной отмене услуг в связи с ухудшением санитарно-эпидемиологической обстановки, о том, что в ряде случаев поставщики услуг (отели, авиакомпании) при наступлении обстоятельств непреодолимой силы в виде эпидемий или пандемий предлагают ваучеры на услуги и (или) отказывают в возврате денежных средств в обычно установленные сроки. Туроператор не несет ответственности за такие решения или действия поставщиков, а также за оказание услуг поставщиками услуг. Решение о заказе услуг принимается Заказчиком самостоятельно с учетом всех перечисленных выше факторов;
* о необходимости наличия у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы; о необходимости наличия у туристов qr-кода;
* о необходимости наличия у туристов вакцины (в том числе вакцины определенного производителя, признаваемого в конкретной стране), о необходимом сроке между вакцинацией и датой начала путешествия, о необходимости наличия qr-кода для потребления туристских услуг.

Данные требования устанавливаются не Туроператором, а поставщиками услуг или властями России и иностранных государств (Туроператор не несет ответственности за действия третьих лиц по введению требований). Если Заказчик письменно не указал иное в договоре или при заключении договора, предполагается, что у туристов есть в наличии все перечисленное в настоящем пункте, что подтверждает Заказчик заключением настоящего договора без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки

* о Правилах реализации туристского продукта, установленными Правительством РФ (Заказчик ознакомлен с текстом Правил);
* **о необходимости приобретения медицинской страховки у Туроператора либо туристом самостоятельно (в случае если медицинская страховка входит в состав услуг по договору, соответствующая пометка содержится в Заявке на бронирование); об условиях договора страхования (в том числе – медицинской страховки), в том числе о том, какие события являются и не являются страховыми случаями**, о территории действия договора страхования, о страховщике;
* об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
* о том, что в случае объявления мобилизации или иных подобных мероприятий, равно как и без объявления таких мероприятий, туристы обязаны при заключении договора, а также в последующем в разумные сроки самостоятельно уточнять в информационной системе, а также в военных комиссариатах и в федеральных органах исполнительной власти сведения о наличии ограничений, связанных с запретом выезда с места жительства, в том числе (но не только) в связи с объявлением мобилизации или подобных мероприятий, а равно без объявления каких-либо мероприятий, и при необходимости получить соответствующее разрешение на выезд или уточнить информацию о возможности выезда. Туроператор не имеет права и не обязан осуществлять проверку наличия или отсутствия таких ограничений;
* о том, что сведения, полученные в ходе исполнения настоящего договора, будут переданы в установленном законом порядке и в установленном законом и договором объеме в единую информационную систему электронных путевок, о том, что сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, могут быть предоставлены Заказчику (стороне настоящего договора) в установленном законом порядке оператором системы, о том, что Туроператор не является оператором системы и не несет ответственности за работу оператора системы. Заказчик выражает согласие на передачу персональных данных, получил и гарантирует согласие туристов.

1. В случае перебронирования или перепродажи мест в отеле (овербукинга) или невозможности предоставления Заказчику отдельных услуг, входящих в туристский продукт, Туроператор и сотрудники принимающей стороны вправе предпринять меры, направленные на обеспечение комфорта и соблюдения прав Заказчика, в том числе предложить Заказчику для размещения другой отель (с потребительскими свойствами, приближенными к первоначально забронированному отелю) или оказать иные равнозначные услуги.
2. Заказчику разъяснено, что при невозможности совершения путешествия по обстоятельствам, не связанным с действиями (бездействием) Туроператора Заказчик обязан будет оплатить фактически понесенные расходы в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ (если иное не установлено законом), а при невозможности оказания услуг по вине Заказчика (в том числе в связи с нарушением Заказчиком условий договора) - цену договора в порядке ч. 2 ст. 781 ГК РФ. Заказчик понимает, что размер расходов, удержанных поставщиками услуг в связи с невозможностью совершения поездки, может составлять значительную часть цены договора.
3. **Туроператор настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки («страхование отмены поездки»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика и другие обстоятельства).**
4. Заказчик подтверждает, что посещение мест религиозного почитания и объектов религиозного назначения не является основной целью поездки. Заказчик и туристы не являются паломниками, а поездка не является паломнической.
5. Действия Туроператора не ограничиваются деятельностью по приему платежей, но включают также действия по исполнению иных обязанностей, установленных настоящим договором. Туроператор не является платежным агентом.
6. Стороны настоящего договора обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Российской Федерации, в том числе в части антикоррупционных запретов в отношении коммерческих сделок с правительственными чиновниками и правилами применения соответствующего законодательства, включая антикоррупционные запреты, направленные против практики подкупа чиновников и политиков. Стороны настоящего договора обязуются обеспечить, чтобы их сотрудники воздерживались от обещаний и предложений по выплате каких бы то ни было сумм или передаче каких бы то ни было ценностей, прямо или косвенно, каким бы то ни было правительственным чиновникам или посреднику для передачи правительственным чиновникам или какой бы то ни было политической партии с целью повлиять на какое бы то ни было действие или решение такого правительственного чиновника или получить ненадлежащее преимущество для содействия в получении или удержании бизнеса. Стороны гарантируют, что в рамках настоящего договора: никакие платежи и передача ценностей не будет осуществляться с целью или последствиями, характерными для государственного или коммерческого подкупа, принятия или допущения вымогательства, откатов или других незаконных и ненадлежащих средств ведения бизнеса; никакие суммы из тех, что будут уплачены Заказчиком в качестве оплаты за оказанные услуги или в иных случаях, не используются и не будут использованы для передачи в качестве взяток или совершения иных ненадлежащих платежей, в нарушение положений антикоррупционного законодательства Российской Федерации.
7. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года (вступает в силу 01 января 2021 года). Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего договора.
   * 1. **РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРОПЕРАТОР:**  ООО «Туроператор Дельфин»  Общество с ограниченной ответственностью «Туроператор Дельфин»  (сокращенное наименование ООО «Туроператор Дельфин»)  Место нахождения (юр.адрес):  127015, Москва, Бумажный проезд, д.14, стр.2, пом.I, ком.17  ИНН 7714368843 КПП 771401001  БАНК ПАО СБЕРБАНК  Р/счет 40702810138000109113  Кор.счет: 30101810400000000225,  БИК 044525225  ОГРН 5157746261052  ОКПО 18379517  **Факт. адрес офиса Таганский:**  115124, Москва, ул. Большие Каменщики, д.1, офис 16  Тел.: (495) 899-09-59  E-mail: [info@delfin.ru](mailto:info@delfin.ru)  Интернет-сайт: [www.delfin-tour.ru](http://www.delfin-tour.ru)  **Режим работы в низкий сезон:**  Будни с 09:00 до 19:00  Суббота с 10:00 до 16:00  Воскресенье – выходной  **Режим работы в высокий сезон:**  Будни с 09:00 до 20:00  Суббота с 10:00 до 16:00  Воскресенье – выходной  Ген.директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /С.А.Ромашкин/ | **ЗАКАЗЧИК:**   * **Подтверждаю, что все условия договора согласованы со мной при заключении договора и включены в текст договора с моего согласия. Я подтверждаю, что условия договора о предоставлении мне предусмотренной договором и законом информации, условия о моем согласии с теми или иными положениями договора, условия о способах заключения договора, о получении мной документов и иные условия полностью соответствуют действительности. Все условия договора прочитаны мною до заключения договора, полностью мне понятны и включены в договор с моего согласия и по моей воле, без какого-либо принуждения со стороны Туроператора.** * **Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых услугах, получил.** * **Я согласен на получение документов в срок менее чем за 24 часа до начала оказания услуг.** * **С информацией о санитарно-эпидемиологической обстановке ознакомлен, о возможных последствиях предупрежден, решение о поездке принял с учетом возможных рисков и по своей инициативе.** * **С правилами въезда в место пребывания ознакомлен.** * **Подтверждаю наличие у меня всех необходимых документов для выезда на территорию места пребывания.** * **Подтверждаю, что ознакомлен с информацией о необходимости наличия вакцинации, а также о наличии qr-кода и (или) результатов ПЦР-тестирования.** * **Информацию о туроператоре и финансовом обеспечении туроператора получил.** * **На обработку моих персональных данных согласен.** * **Мне разъяснено, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам Заказчик, а расходы на возвращение тела несут лица, заинтересованные в возвращении тела.** * **Я получил информацию о наличии или отсутствии медицинской страховки и иных страховок, об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела, а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций).** * **Подтверждаю отсутствие у туристов ограничений, наложенных в связи с направлением или получением повестки (в том числе электронной повестки), либо с информацией об ограничениях на выезд, в том числе в связи с необходимостью прохождения службы по призыву, или в связи с необходимостью участия в иных мероприятиях, либо в связи с объявлением мобилизации или иных подобных мероприятий, а также подтверждаю отсутствие у туристов иных ограничений на выезд с места жительства. Я понимаю, что для моего удобства мне следует самостоятельно регулярно уточнять такую информацию (в том числе с использованием электронных информационных систем, а также по телефону), и обязуюсь делать это как при заключении договора, так и после заключения договора, регулярно и заблаговременно.** * **Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах лиц, указанных в договоре и Приложениях к нему.**   **Согласие на получение рекламной и иной информации:**  **Заказчик согласен на получение рекламной и иной информации, в том числе – информации об услугах Туроператора и его партнеров** **по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, а также почтовых отправлений и иными способами. Данное согласие Заказчик дает по своей воле, осознанно и без принуждения.**  **Заказчик при заключении договора проинформирован о своем праве отказаться от получения указанной информации.**  **Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Наименование, серия, номер, дата выдачи документа, удостоверяющего личность на территории РФ:**  **Паспорт гражданина РФ: серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес регистрации по паспорту: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Откуда Вы о нас узнали? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Приложение № 1 к договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **от \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ года**

**СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование** | Общество с ограниченной ответственностью «Туроператор Дельфин» |
| **Сокращенное наименование** | ООО «ТО Дельфин» |
| **Адрес (место нахождения)** | 127015, Москва, Бумажный проезд, д.14, стр.2, пом.I, ком.17 |
| **Почтовый адрес** | |  |  | | --- | --- | |  | 127015, г. Москва, Бумажный проезд, 14, стр. 2, оф. 815 |   115124, г. Москва, ул. Большие Каменщики, дом 1, этаж 4, офис 16 |
| **Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты** | [www.delfin-tour.ru](http://www.delfin-tour.ru)  [info@delfin.ru](mailto:info@delfin.ru)  Тел.: 7 495 899-09-59 |
| **Реестровый номер** | РТО 017308 |
| **Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения) и почтовый адрес, сайт и адрес электронной почты организации, предоставившей финансовое обеспечение** | **Международный выездной туризм** Способ финансового обеспечения: не требуется Срок действия финансового обеспечения: финансовое обеспечение не требуется до 01.04.2025 Комментарий к финансовому обеспечению: На основании решения Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ" от 13 марта 2024 № 364 для сферы "выездной туризм" финансовое обеспечение не требуется до 01.04.2025.  **Внутренний и международный въездной туризм** Договор страхования гражданской ответственности туроператора № 00463-420001-24 от 08/05/2024 Размер финансового обеспечения, руб.: 500000 Срок действия финансового обеспечения: с 15/06/2024 по 14/06/2025  АО "Боровицкое страховое общество"  119049, ГОРОД МОСКВА, ВН. ТЕР. Г. Муниципальный округ Якиманка, Мытная ул., ДОМ 1, СТР. 1 |

**СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении 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 о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, предоставленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба. К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением 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.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать предоставления иных документов, за исключением документов, предусмотренных законом. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований закона.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных законом документов.

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 туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

**Приложение № 2 к договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ года**

**Перечень информации, доведенной до Заказчика:**

|  |  |
| --- | --- |
| Информация, доведенная до Заказчика | Да, Информация |
| О потребительских свойствах туристского продукта | Да, указана в тексте договора и приложений |
| Обо всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта | Не имеет значения, исходя из характера туристского продукта |
| О правилах въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| Об основных документах, необходимых для въезда место временного пребывания и выезда из места временного пребывания | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия) | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О национальных и религиозных особенностях места временного пребывания | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия) | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| Об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие) | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| 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 туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| Об адресе и номере контактного телефона в месте временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |
| О возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора | Да, указана в тексте договора и приложений, а также предоставлена в порядке, установленном договором. |

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

**Приложение № 3 к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ года**

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Настоящим я, являясь Заказчиком туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и уполномоченным представителем лиц (туристов), указанных в договоре и приложениях к нему, даю согласие Туроператору и его уполномоченным представителям на обработку моих данных и данных лиц (туристов), содержащихся в Заявке: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство, серия, номер паспорта, иные данные, указанные в паспорте; адрес проживания и регистрации; домашний и мобильный телефон; адрес электронной почты; а также любых иных данных, относящихся к моей личности и личности лиц, указанных в Заявке, в объёме необходимом для реализации и предоставления туристских услуг, в том числе входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с моими персональными данными и данными лиц указанных в Заявке, включая (без ограничений) сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых других действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным.

Обработка персональных данных осуществляется Туроператором и непосредственными исполнителями услуг в целях заключения и исполнения настоящего договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, в том числе в случае инициирования судебных процессов, связанных с исполнением настоящего Договора, предоставления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)).

Я даю согласие на передачу сведений, полученных в ходе исполнения настоящего договора, в установленном законом порядке в единую информационную систему электронных путевок.

Настоящим я подтверждаю, что переданные мной Туроператору персональные данные являются достоверными и могут обрабатываться Туроператором и его уполномоченными представителями.

Настоящим я подтверждаю наличие у меня полномочий на предоставление персональных данных лиц, указанных в Заявке, и принимаю на себя обязательство возместить Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием у меня соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

Я согласен (на) с тем, что текст данного мной по собственной воле, в моих интересах и в интересах лиц, указанных в Заявке, согласия на обработку персональных данных хранится в электронном виде в базе данных и/или на бумажном носителе и подтверждает факт согласия на обработку персональных данных в соответствии с вышеизложенными положениями и беру на себя ответственность за достоверность предоставления персональных данных.

Настоящее согласие дается на срок действия настоящего договора и продолжает действовать в течение 5 (пять) лет с момента прекращения действия настоящего Договора и может быть в любой момент отозвано мной, а в части, касающейся конкретного лица, субъекта персональных данных, указанного в Заявке, указанным лицом, путем направления письменного заявления в адрес Туроператора по почте.

Адрес Туроператора указан в настоящем договоре и приложениях к нему.

Настоящим я подтверждаю, что мои права, как субъекта персональных данных, мне разъяснены Туроператором и мне понятны.

Настоящим я подтверждаю, что порядок и последствия отзыва настоящего согласия мне разъяснены Туроператором и мне понятны.

Я согласен на получение рекламной и иной информации, в том числе – информации об услугах Туроператора и его партнеров по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, а также почтовых отправлений и иными способами.

Настоящим я даю свое согласие Туроператору направлять мне электронные письма/информационные или рекламные сообщения на указанный мной адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, а также даю согласие на обработку своих персональных данных в указанных целях. Данное согласие я даю по своей воле, осознанно и без принуждения.

При заключении договора я проинформирован о своем праве отказаться от получения указанной информации.

Адрес Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Серия и номер паспорта РФ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ когда и кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предоставляю данные указанных ниже субъектов персональных данных и гарантирую их согласие на основании полученных от них полномочий. (Я гарантирую наличие у себя таких полномочий).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. субъектов персональных данных** | **Адрес субъекта персональных данных** | **Серия, номер, дата и место выдачи паспорта РФ** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Подпись и расшифровка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 4 к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **от \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ года**

**РАСПИСКА О ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОТСУТСТВИИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ЗА ИЗМЕНЕНИЕ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ ОБСТАНОВКИ**

**Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО) настоящим подтверждаю ознакомление и согласие с информацией об обстоятельствах, относящихся к правилам и особенностям планируемого путешествия, в том числе обстоятельствах, связанных с санитарно-эпидемиологической обстановкой в месте временного пребывания, а также об особенностях пересечения границы субъекта федерации, карантина и иных особенностях путешествия.**

Я понимаю, что данная информация предоставляется мне в рамках исполнения обязанностей по предоставлению информации, в том числе информации о санитарно-эпидемиологической обстановке в мире и в месте временного пребывания.

В том числе я проинформирован(а) и соглашаюсь с тем, что в связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой в стране и в мире:

мной получена исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, о необходимости наличия вакцинации (в том числе прививок, необходимость которых установлена конкретной страной), о необходимости наличия необходимых qr-кодов, о необходимости наличия результатов ПЦР-тестирования, оформленных в соответствии с законными требованиями поставщиков услуг или иностранного государства;

уполномоченными органами РФ могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для пребывания на территории места временного пребывания, в том числе затребованы медицинские справки, результаты анализов и (или) иные документы;

ко мне и указанным в договоре туристам могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры, связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки, в связи с чем я соглашаюсь на возможные расходы (убытки) или неудобства, связанные с такими мерами, и понимаю, что применение таких мер не является нарушением условий договора со стороны Туроператора;

ухудшение эпидемиологической обстановки в месте временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) - могут быть закрыты границы областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения.

Я согласен с тем, что невозможность совершения мной и (или) указанными в договоре туристами путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг, по причинам, не зависящим от Туроператора и (или) туроператора, а также по причинам отказа в выезде или отказа во въезде на территорию места временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в месте временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) Туроператора и не является нарушением условий договора со стороны Туроператора, в связи с чем Туроператор не возмещает убытки (расходы), связанные с обстоятельствами, указанными в настоящей расписке.

От каких-либо претензий, связанных с возможным ухудшением санитарно-эпидемиологической ситуации, я отказываюсь.

Я принимаю решение о путешествии под свою ответственность, проанализировав все возможные неблагоприятные последствия такого решения.

Услуга Туроператора по формированию туристского продукта является безопасной. Услуги по перевозке и размещению и иные туристские услуги оказываются поставщиками услуг, Туроператор осуществляет реализацию таких услуг на основании предложений поставщиков услуг.

Я обязуюсь в полной мере соблюдать и обеспечить соблюдение указанными в договоре туристами всех законных требований уполномоченных органов, предъявляемых как к документам, так и к ограничительным обстоятельствам и мерам.

**Мне разъяснена информация о необходимости прохождения тестов (в том числе ПЦР- и (или) иных тестов) и о необходимости наличия вакцин, при потреблении услуг по размещению в средствах размещения Краснодарского края и иных регионов Российской Федерации. При заключении договора мне предоставлена информация о правилах въезда на территорию региона и правилах заселения, мне была предоставлена возможность задать все необходимые вопросы и мной были получены ответы на такие вопросы.**

Я принимаю на себя обязанность обеспечить у себя и у всех указанных в договоре туристов документов, необходимых для въезда на территорию места временного пребывания и для транзита, а также документов и справок, необходимых для пользования туристскими услугами, в том числе услугами по перевозке и размещению. Я обязуюсь обеспечить наличие у себя и у указанных в договоре туристов всех необходимых для совершения путешествия документов, которые могут быть затребованы в любой момент уполномоченными органами.

Я понимаю, что в случае невыполнения обязанностей указанных в настоящей расписке, услуги могут быть признаны не оказанными по моей вине с применением ч. 2 ст. 781 ГК РФ и удержанием полной стоимости услуг, кроме того, я обязуюсь оплатить любые расходы по депортации и иные убытки в случае отказа мне и (или) указанным в договоре туристам во въезде на территорию страны временного пребывания либо в случае наложения каких-либо иных санкций со стороны каких-либо уполномоченных на то органов.

Я понимаю, что даже в случае соблюдения мной всех условий договора, изменения санитарно-эпидемиологической обстановки и иные подобные обстоятельства могут быть признаны обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, что повлечет обязанность по возмещению расходов в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ и, как следствие, удержание суммы расходов поставщиками услуг.

Я проинформирован сам и обязуюсь проинформировать надлежащим образом и в полном объеме обо всей вышеуказанной информации, обязательствах и обстоятельствах всех указанных в договоре туристов.

Смысл данной расписки мне полностью понятен, расписка подписана мной без принуждения, по своей воле.

Мне предоставлена возможность задать все интересующие меня вопросы, и мною получены все необходимые разъяснения.

**Подпись и расшифровка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приложение № 5 к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **от \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ года**

**Памятка – коротко об основных обязанностях Заказчика.**

**ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ПУТЕШЕСТВИЕ БЫЛО В РАДОСТЬ?**

**Согласно условиям договора, необходимо:**

1. **Внимательно прочитать и изучить всю информацию по туру!**
2. **Своевременно внести полную оплату по договору!**
3. **Правильно указать в договоре телефон, e-mail – и регулярно их проверять!**
4. **Проверить документы на детей (паспорта, нотариальное согласие родителей)!**
5. **Получить ваучер, авиабилеты, иные документы в указанном Туроператором месте или по электронной почте!**
6. **Проверить наличие необходимых вакцин, QR-кодов, результатов ПЦР тестов у всех участников поездки.**
7. **Прибыть в аэропорт не позднее 03 часов до вылета!**

**Остались вопросы? Спрашивайте! Менеджер с радостью поможет Вам разобраться!**

**Мои обязанности мне разъяснены и понятны**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

подпись расшифровка