**ДОГОВОР
ПОДБОРА И/ИЛИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА/УСЛУГ**

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

ООО «\_\_\_\_\_», в лице Директора \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем АГЕНТ, с одной СТОРОНЫ, и заказчик услуг, информация о котором содержится в Приложении, именуемый (ая) в дальнейшем «КЛИЕНТ», с другой СТОРОНЫ, а вместе именуемые «СТОРОНЫ», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

1.1. В соответствии с настоящим Договором АГЕНТ оказывает услуги КЛИЕНТУ, направленные на подбор (Договор информационных услуг) и(или) бронирование и приобретение КЛИЕНТУ туристского продукта (Договор реализации туристского продукта) или отдельных услуг (Договор возмездного оказания услуг), потребительские свойства которых содержаться в ЗАЯВКЕ, а КЛИЕНТ обязуется оплатить общую цену Договора на условиях настоящего Договора (смешанный договор).

1.2. Исчерпывающая информация о потребительских свойствах (условиях) туристских продуктов содержится в Заявке на бронирование, являющейся неотъемлемой частью Договора, сведения о которых содержаться в Приложениях к Договору. Также Заявкой СТОРОНАМИ признается и обмен информацией, по которой СТОРОНЫ пришли к соглашению о всех существенных для КЛИЕНТА потребительских свойствах туристского продукта, совершенной посредством мессенджеров, социальных сетей или иных средств коммуникации.

1.3. Туристский продукт требует предварительного бронирования АГЕНТСТВОМ у туроператора, являющегося непосредственным исполнителем услуг, информация о котором содержится в Приложении 2, входящих в состав туристского продукта и подтверждения последним наличия такого турпродукта. В случае не подтверждения туроператором наличия туристского продукта, соответствующего требованиям, указанным в Заявке на бронирование КЛИЕНТУ, могут быть предложены альтернативные варианты, оформляемые отдельной Заявкой.

1.4 КЛИЕНТ (туристы) согласны с тем, что, в случае реализации туристского продукта по внутреннему туризму, часть документов он (они) получат от АГЕНТСТВА, а другую часть от туроператора в месте нахождения туроператора (представителей туроператора) или месте начала путешествия менее чем за 24 часа до его начала. КЛИЕНТ в любой момент в письменном виде вправе отозвать такое согласие.

**КЛИЕНТ** – Заказчик туристского продукта и/или турист, включенные в тур и использующие (намеревающиеся использовать) туристский продукт в рамках заказа, заказывающий или использующий услуги АГЕНТА.

**ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ** – комплекс услуг по перевозке и размещению, а также иные услуги, входящие в данный комплекс. Понятия «туристский продукт» и «тур» – равнозначны.

**УСЛУГА** – отдельная туристская услуга или комплекс услуг, не составляющих туристский продукт.

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ (**Договор информационных услуг) **–** самостоятельная и отдельно оплачиваемая услуга, выражаемая в подборе АГЕНТОМ по заданию КЛИЕНТА вариантов туристских продуктов различных туроператоров, отдельных услуг третьих лиц или предоставлении информации по иным вопросам, интересующим КЛИЕНТА.

**ЗАКАЗЧИК ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА** – физическое или юридическое лицо, в том числе зарегистрировавшееся в системе бронирования АГЕНТА, и бронирующее туры АГЕНТА и/или через АГЕНТА

**СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ** – отель, база отдыха, гостевой дом, санаторий или иной исполнитель, оказывающий услуги по размещению КЛИЕНТА в стране (месте) временного пребывания.

**ТРАНСФЕР** – услуга по перевозке в стране (месте) временного пребывания. Перевозка до страны (места) временного пребывания не является трансфером.

**ЗАЯВКА** – любое письменное обращение КЛИЕНТА к АГЕНТУ предоставленное по средствам информационно-телекоммуникационной сети Интернет или оформленное на бумажном или ином носителе.

**СМЕШАННЫЙ ДОГОВОР** – настоящая оферта, содержащая в себе элементы двух и более Договоров, в которых АГЕНТ может выступать как агент третьих лиц или как исполнитель, в зависимости от характера правоотношений.

Все иные термины и определения трактуются в соответствие с законодательством.

**2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. КЛИЕНТ заключает настоящий Договор с АГЕНТОМ путём совершения следующих действий:

А) Ознакомление с условиями настоящей Договора.

Б) Договор в части реализации туристского продукта считается заключённым с момента оплаты, в том числе частичной, на условиях и порядке, установленных настоящим Договором и означает полное и безоговорочное согласие КЛИЕНТА с условиями настоящего Договора.

В) В остальной части Договор считается заключённым с момента направления заявки и означает полное и безоговорочное согласие КЛИЕНТА с условиями настоящего Договора.

**3.** **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА**

**3.1. АГЕНТ обязуется:**

3.1.1. Предоставить КЛИЕНТУ необходимую достоверную информацию о возможных вариантах различных туристских продуктов, а также иную информацию, интересующую КЛИЕНТА, на основании которых КЛИЕНТ может выбрать конкретный туристский продукт или услугу и в последующем забронировать через АГЕНТ или воспользоваться полученной информацией иным способом по своему усмотрению (Договор информационных услуг).

3.1.2. Предоставить КЛИЕНТУ необходимую достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора туристского продукта, а также иную информацию, интересующую КЛИЕНТА.

Информация о туристском продукте и иная, необходимая КЛИЕНТУ информация размещается на сайте АГЕНТА в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или ином сайте, указанном АГЕНТОМ.

После подтверждения заявки КЛИЕНТА АГЕНТОМ высылается КЛИЕНТУ подтверждение тура с указанием сроков и порядка оплаты, а также иные обязанности КЛИЕНТА (в рамках настоящего обязательства) и/или иная необходимая КЛИЕНТУ информация.

3.1.3. При условии полной оплаты передать КЛИЕНТУ пакет документов, необходимый для совершения путешествия не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия. КЛИЕНТ согласен на получение документов позднее 24 часов до начала путешествия в месте начала путешествия (у представителя туроператора).

После поступления полной оплаты цены Договора и получения документов от исполнителя услуг, АГЕНТ высылает на электронную почту КЛИЕНТА документы, необходимые для совершения путешествия, если иной порядок не предусмотрен АГЕНТОМ в подтверждении или ином соглашении, или извещении.

3.1.4. Передать денежные средства, полученные от КЛИЕНТА туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

3.1.5 Уведомить туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта любым доступным и/или установленным соглашением с туроператором способом;

3.1.6. Согласовать с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса КЛИЕНТА;

3.1.7. Информировать КЛИЕНТА о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных им туристских услуг или выезду КЛИЕНТА в страну (место) временного пребывания (в том числе в случае недобора группы) и согласовать с ним дальнейшие действия.

3.1.8. КЛИЕНТ по требованию АГЕНТА обязан предоставить последнему все истребуемые документы и информацию. Передача осуществляется посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иным, установленным АГЕНТОМ способом.

3.1.9. Предоставить другие услуги по соглашению СТОРОН.

3.1.10. В случае обнаружения КЛИЕНТОМ недостатков оказания услуги - принять меры для устранения недостатков, в случае предъявления КЛИЕНТОМ претензий.

**3.2. АГЕНТ имеет право:**

3.2.1. Отказаться от исполнения Договора в случае нарушения КЛИЕНТОМ обязанности по оплате Договора.

3.2.2. В случае отказа от забронированного туристского продукта по инициативе КЛИЕНТА, а также в случае невозможности для КЛИЕНТА воспользоваться правом на туристский продукт по любым причинам, не зависящим от АГЕНТА, в том числе в связи с отказом посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, КЛИЕНТ обязан возместить АГЕНТУ или туроператору фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств, на условиях и в размере, установленных туроператором или непосредственным исполнителем услуг.

3.2.3. АГЕНТ не контролирует и не несет ответственность за наличие или правильное оформление паспортов и иных документов, необходимых для совершения путешествия, действия пограничных, таможенных органов или других ответственных лиц и органов.

3.2.4. По договоренности с КЛИЕНТОМ увеличить стоимость тура, произвести замену тура или туруслуг и, либо возвратить уплаченную КЛИЕНТОМ сумму полностью в случае недобора группы (в случае группового тура), о чем АГЕНТ доводит до сведения КЛИЕНТА накануне путешествия.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

**4.1. КЛИЕНТ обязан:**

4.1.1. Полностью согласовать с АГЕНТОМ условия туристского обслуживания до акцепта настоящего Договора, ознакомиться с информацией, предоставляемой АГЕНТОМ на сайте АГЕНТА или иных сайтах, указанных АГЕНТОМ (в том числе осуществить переход по ссылкам на сторонние сайты).

4.1.2. При бронировании тура указать АГЕНТУ обо всех обстоятельствах, дающих возможность предположить неблагоприятный исход в ходе реализации услуг. К ним относятся в частности, но не только:

* различного рода заболевания, аллергии и иные свойства организма, а также медицинские противопоказания, препятствующие осуществлению поездки
* имевшие место в прошлом (настоящем) конфликтные ситуации с органами власти (запрет на въезд в страну, выдворение из страны и т.п.)
* иное.

4.1.3. Своевременно произвести оплату цены Договора в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.1.4. В случае необходимости, иметь надлежащим образом, оформленный заграничный паспорт и иные документы, необходимые для пересечения государственной границы.

4.1.5. Обеспечивать непрерывную возможность связи АГЕНТА с КЛИЕНТОМ по средствам SMS сообщений, для чего иметь работающий телефонный аппарат сотовой связи с остатком баланса, возможным для приема SMS сообщений, а также иметь доступ к своему e-mail, мессенджеру или соцсети, по которым осуществлялись правоотношения с АГЕНТОМ по бронируемому туру

4.1.6. Прибыть в аэропорт, на железнодорожный вокзал, автовокзал или иное, установленное АГЕНТОМ место не позднее чем за 3 часа до вылета самолета или отправления поезда, автобуса (иного транспортного средства).

4.17. Соблюдать законодательство и правила поведения, принятые в стране (месте) временного пребывания, уважительно относиться к обычаям и верованиям местного населения.

4.1.8. Сохранять окружающую природу, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

4.1.9. Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

4.1.10. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

4.1.11. В случае нанесения ущерба принимающей стороне (туристической фирме или ее агентам) возместить его в полном объеме, в порядке, установленном законодательством.

4.1.11. Доводить всю информацию, полученную от АГЕНТА, до каждого туриста, внесенного в Договор.

**4.2. КЛИЕНТ имеет право:**

4.2.1. Свободного передвижения, свободного доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

4.2.2. На обеспечение личной безопасности своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи (в объемах и на условиях, предусмотренных медицинской страховкой, включенной в туристический пакет).

4.2.3. Потребовать предоставления ему информации о существенных условиях договора, заключенного АГЕНТОМ с туроператором. В этом случае, АГЕНТ предоставляет КЛИЕНТУ такую информацию в течение 10 дней с момента поступления соответствующего запроса в адрес АГЕНТА.

4.2.4 На возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора реализации туристского продукта туроператором в порядке, установленном законодательством.

4.2.5. Собирать и представлять доказательства, обосновывающие и подтверждающие нарушение условий Договора.

4.2.6. За одни сутки до начала оказания туристских услуг уточнять у представителя АГЕНТА информацию о времени и месте начала тура.

**5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ**

5.1. Общая цена Договора указывается в Подтверждении.

5.2. Указанная АГЕНТОМ при бронировании цена туристского продукта является предварительной. Окончательная цена туристского продукта формируется после подтверждения тура туроператором или услуг АГЕНТОМ.

5.3. Порядок оплаты:

Указанная сумма перечисляется КЛИЕНТОМ на расчетный счет АГЕНТА или оплачивается иным, указанным АГЕНТОМ способом, в порядке и срок, указанный АГЕНТОМ в подтверждении.

Если оплата осуществляется частями, то в случае увеличения стоимости КЛИЕНТ оплачивает стоимость Договора на момент фактического внесения денежных средств АГЕНТУ c учетом условий туроператора (в случаях подтверждения тура туроператором в иностранной валюте или у.е.).

5.4. Расчеты по настоящему Договору осуществляются в любой форме, не противоречащей действующему гражданскому законодательству РФ, в том числе в форме наличного/безналичного расчета по договоренности сторон. Плательщиком может выступать третья сторона (юридическое или физическое лицо), уполномоченная КЛИЕНТОМ на совершение данных действий с обязательным указанием в назначении платежа ФИО КЛИЕНТА (туристов), сроков поездки, страны (места) временного пребывания.

5.5. Услуги АГЕНТА, по которым АГЕНТ является непосредственным исполнителем в рамках настоящего смешанного Договора подлежат оплате с момента исполнения и подлежат оплате в виде вознаграждения, рассчитываемого как разница между денежными средствами, полученными от КЛИЕНТА и денежными средствами, подлежащими оплате непосредственным исполнителям услуг, в том числе передаче денежных средств КЛИЕНТА туроператору.

* 1. Если иного не установлено соглашением Сторон, Договор в части исполнения услуг по информированию подлежит оплате КЛИЕНТОМ в размере, определяемом в порядке согласно п. 5.5., но не менее 2 000 рублей. При этом цена Договора в части реализации туристского продукта подлежит уменьшению на сумму цены Договора в части исполнения услуг по информированию (Договор информационных услуг) относительно цены туристского продукта, указанной туроператором на своем официальном сайте только при условии превышения цены туристского продукта, указанной туроператором и суммой, подлежащей передаче турагентом туроператору. Указанная разница должна равняться или превышать размер оплаты, указанный в настоящем пункте. Данное уменьшение цены производится АГЕНТОМ в случае бронирования туристского продукта не позднее 7 календарный дней с момента оказания услуг по Договор информационных услуг.
	2. При отказе от исполнения Договора в части бронирования отдельных услуг или в части реализации туристского продукта, возврат оплаты по исполненному Договору на информационные услуги КЛИЕНТУ не производится.
	3. Оплата Договора информационных услуг не является авансовым платежом по другим Договорам, заключаемым в рамках настоящего смешанного Договора.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору АГЕНТ производит полное возмещение убытков КЛИЕНТА.

6.2. Ответственность за качество туристского продукта, в том числе за неоказание услуг, входящих в состав туристского продукта, перед КЛИЕНТОМ несет туроператор, сформировавший туристский продукт.

6.3. АГЕНТ не несет ответственности за нарушение КЛИЕНТОМ законодательства РФ и законодательства страны (места) временного пребывания.

6.4. В случае не предоставления сведений или предоставления недостоверных сведений КЛИЕНТОМ согласно условиям настоящего Договора, повлекших срыв каких-либо туристских услуг, Договор считается нарушенным со стороны КЛИЕНТА.

6.5. В случаях, не урегулированных настоящим Договором, ответственность наступает в соответствии с законодательством РФ.

**6.6. АГЕНТ не несет ответственности:**

6.6.1. За действия органов государственной власти Российской Федерации и иностранных государств.

6.6.2. В случае отказа посольства в выдаче КЛИЕНТУ визы. В этом случае АГЕНТ возвращает, после получения денежных средств от туроператора, КЛИЕНТУ стоимость туристских услуг за минусом фактически произведенных расходов исполнителя.

6.6.3. За сохранность личного багажа, ценностей и документов КЛИЕНТА в течение всего тура.

6.6.4. За несанкционированный доступ третьих лиц к сотовому телефону, электронной почте или иному средству связи АГЕНТА с КЛИЕНТОМ. Вся переписка и возникшие на ее основе правоотношения СТОРОНАМИ признаются правомерными.

6.6.5. За функционирование и доступность отдельных сайтов (узлов, серверов), которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещенные на сайте АГЕНТА. При наступлении указанных обстоятельств КЛИЕНТ обязан сообщить АГЕНТУ о недоступности ссылки, в противном случае СТОРОНАМИ признается факт получения КЛИЕНТОМ соответствующей (искомой) информации.

**7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

7.1. АГЕНТ доводит до сведения КЛИЕНТА, что услуги по страхованию и перевозке осуществляют соответственно страховщик и перевозчик, в соответствии с этим:

7.1.1. АГЕНТ не несет материальной ответственности в случаях заболевания, травм и/или иных несчастных случаев, происшедших с туристом во время поездки, и не возмещает затрат, понесенных туристом во время поездки. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат туриста во время поездки, разрешаются между туристом и страховой компанией в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между ними. Страховая компания (страховщик) вправе установить размер невозмещаемого реального ущерба страхователя (застрахованного лица) по каждому страховому случаю – безусловную франшизу.

7.1.2. В случае наличия у туристов медицинской страховки, при наступлении страхового случая, оплата услуг врача и медикаментов производится за счет страхового полиса. В случае если турист не застрахован, турист берет все расходы на себя.

7.1.3. Ответственность по вопросам, связанным с перевозкой КЛИЕНТА и его багажа до места назначения и обратно, может нести непосредственно перевозчик.

7.2. Если иное не предусмотрено условиями настоящего Договора, туристу (ам) не гарантируется вселение в номера отеля (иного места размещения) немедленно по их прибытию в отель, а также выселение из номеров непосредственно перед убытием из отеля (иного места размещения). Данное условие связано с существованием "расчетного часа" (времени заселения/выселения в/из номера отеля (иного места размещения)), устанавливаемым каждым отелем (иным местом размещения) самостоятельно. Заселение в номер ранее "расчетного часа", равно как и выселение позже "расчетного часа", влекут за собой обязательства по оплате Туристом полных суток проживания, независимо от фактически проведенного времени до/после "расчетного часа". Как правило, "расчетный час" устанавливается - 14 часов (по времени места нахождения средства размещения). Турист(ы) может пользоваться номером в день заезда после "расчетного часа", в день отъезда - до "расчетного часа".

7.3. Туристу запрещается провозить с собой животных, птиц и т.п. без дополнительного согласования с АГЕНТОМ или исполнителем услуг.

7.4. Не гражданам России разъяснено о необходимости уточнения в соответствующих компетентных органах условий и требований, предъявляемых к выездным/въездным документам, порядку выезда/въезда пограничными службами РФ и страны (места пребывания), в которую планируется поездка.

7.5. Если иное не предусмотрено условиями настоящего Договора под трансфером понимается перевозка Туриста(ов) из аэропорта страны (места) временного пребывания, в котором находится место размещения, до места размещения - по прибытию и обратно - в день убытия, согласно условиям Договора. Трансфер является групповым. Наличие русскоговорящего гида не гарантируется. Продолжительность трансфера не регулируется и не ставиться в зависимость от удаленности от места размещения.

7.6. КЛИЕНТ при(до) заключении Договора поставлен в известность о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости сдачи денежных средств и иного ценного имущества в места, специально отведенные (в том числе, в целях избежания кражи) администрацией места размещения, порядке пользования указанными хранилищами.

7.7 КЛИЕНТУ разъяснено, и он согласен, что часть денежных средств, передаваемых им АГЕНТУ в качестве оплаты Договора о реализации туристского продукта или возмездного оказания услуг, перечисляются АГЕНТОМ туроператору, сформировавшему тур или исполнителю УСЛУГ, в оплату услуг, а часть является оплатой услуг АГЕНТА, оплачиваемая соответственно туроператором или непосредственным исполнителем услуг. Доходом АГЕНТА в таком случае считается разница между суммой, полученной от КЛИЕНТА и суммой, перечисленной туроператору или исполнителю в счет стоимости туристского продукта или услуг (вознаграждение агента).

7.8. Все термины и сокращения, в том числе и указанные на латинице, упомянутые в настоящем Договоре или при заказе КЛИЕНТОМ тура КЛИЕНТУ понятны и в разъяснении не нуждаются.

7.9. Условия настоящего Договора, касающиеся КЛИЕНТА, также распространяются и на иных туристов, в отношении которых заключен настоящий Договор.

7.10. КЛИЕНТУ в письменном виде предоставлена информация о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений). КЛИЕНТ, осуществляя акцепт подтверждает свое ознакомление с данной информацией на сайте www.tourpom.ru

7.11. КЛИЕНТУ информация о туроператоре, предоставляется путём направления её на адрес электронной почты, мессенджер, соцсеть, указанной КЛИЕНТОМ при бронировании тура, также такая информация может быть представлена путём направления на адрес электронной почты КЛИЕНТА (указанной клиентом при бронировании) ссылки на ресурс, содержащий необходимую информацию.

7.12. КЛИЕНТУ разъяснено, что несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. Если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает с одним из родителей ему рекомендуется иметь при себе нотариально оформленное согласие второго родителя (свидетельство о смерти второго родителя, решение о лишении его родительских прав, решение суда, позволяющее вывоз ребенка без такого согласия от второго родителя и т.п.) с указанием срока выезда и государства (государств), которое (ые) он намерен посетить. Данное условия распространяется на пересечение Российской границы. Границы иностранных государств пересекаются по правилам и в порядке, установленном компетентными органами иностранного государства.

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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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).

7.13. КЛИЕНТУ информация о потребительских свойствах туристского продукта и иная, предусмотренная законом информация, необходимая для совершения путешествия, доведена при бронировании тура и/или акцепте Договора, которую он обязуется довести до сведения туристов. Информация КЛИЕНТУ понятна, а также ему указано на содержание равнозначной информации на официальных сайтах МИД РФ www.mid.ru, Ростуризм www.russiatourism.ru, Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru., а также каталогах, буклетах и официальном сайте туроператора, сформировавшего туристский продукт (его представителя в РФ, в случае если туроператор является иностранной фирмой), с которой КЛИЕНТ ознакомился и/или вправе ознакомиться также для получения более широкой информации о туристском продукте, особенностях страны (места) временного пребывания и иных условиях, по которым обязанность по доведению до КЛИЕНТА (туристов) на АГЕНТА ни законом, ни Договором не возложена.

7.14. Иные условия, не предусмотренные настоящим Договором, но предъявляемые к данным правоотношениям регулируются законодательством РФ (Гражданским Кодексом РФ, ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", ФЗ "О защите прав потребителей" и др.) и международными договорами.

7.15. КЛИЕНТУ разъяснено его право на заключение добровольного страхования расходов, связанных с отменой поездки и/или изменения сроков путешествия за границей, т.н. "страхование от невыезда". В случае отсутствия у туристов "страховки от невыезда" сторонами Договора признается добровольный отказ КЛИЕНТА, от заключения такого договора страхования.

7.16. Сведения о заключении в пользу туриста(ов) договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования содержатся в Заявке. Туристам разъяснено, о чём они ставят личную подпись, оформляемую в порядке, предусмотренном для заключения Договора, до акцепта, 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 турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

7.17 КЛИЕНТУ доведена информация о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

7.18 Условия Договора относящиеся исключительно к реализации туристского продукта не применяются при реализации отдельных УСЛУГ АГЕНТА.

**8. ФОРС-МАЖОР**

8.1. СТОРОНЫ освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя настоящим Договором обязательств, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, но не только, относятся: пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, эпидемии, акты законодательной и исполнительных властей, изменения таможенных и пограничных правил, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

8.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна известить другую сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

8.4. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые соответствующими компетентными органами.

8.5. Не требуется уведомление СТОРОНАМИ друг друга об общеизвестных фактах.

**9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ**

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по настоящему Договору и в связи с ним, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

9.2. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются КЛИЕНТОМ туроператору в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

9.3. Претензии к АГЕНТУ предъявляются КЛИЕНТОМ в письменном виде в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

9.4. В случае не достижения соглашения подлежат разрешению в суде в соответствие с законодательством РФ. В случае если КЛИЕНТОМ является юридическое лицо, то в суд по месту нахождения АГЕНТА (договорная подсудность)

**10. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ**

**ПО СТРАХОВОМУ ВОЗМЕЩЕНИЮ ЛИБО БАНКОВСКОЙ ГАРАНТИИ**

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.

В требовании о выплате указываются сведения, предусмотренные ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». К требованию прилагаются документы, предусмотренные ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно.

При достижении максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации Туристского продукта в сфере выездного туризма.

До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора, возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии.

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных Правилами возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

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

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**11. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента внесения денежных средств в счет оплаты цены Договора, а случае не дистанционного заключения Договора – с момента подтверждения тура туроператором. Все Заявки, не подтвержденные туроператором/исполнителем услуг, теряют юридическую силу. В случае отсутствия либо отказа КЛИЕНТА от альтернативных вариантов, Договор считается незаключенным и ЗАКАЗЧИКУ возвращаются внесенные им денежные в части Договора о реализации туристского продукта.

11.1.2. Настоящий Договор может быть заключён путём обмена договорами посредством соцсетей, электронной почты, мессенджеров, указанных СТОРОНАМИ или путём подписания данного Договора сторонами или путём размещения данной ОФЕРТЫ на интернет ресурсе АГЕНТА/ином интернет ресурсе. Подтверждение бронирования заявки в ответном письме, либо оплата Заявки (брони) КЛИЕНТОМ, либо любая переписка СТОРОН, связанная с подбором/бронированием тура (в том числе связанные с ними действия) вышеуказанными способами подтверждает согласие КЛИЕНТА со всеми условиями настоящего Договора. СТОРОНЫ обязуются вести переписку посредством электронной почты, мессенджеров, в соцсетях, указанных в реквизитах настоящего договора или установленными СТОРОНАМИ дополнительно. Для АГЕНТСТВА надлежащим адресом электронной почты, соцсети, мессенджера КЛИЕНТА является адрес, с которого поступила заявка, расцениваемая СТОРОНАМИ как запрос на заключение Договора, оформление/бронирование/подбор тура и т.п. СТОРОНЫ установили считать логин/пароль и адрес электронной почты, мессенджера, соцсети, СМС подтверждение аналогом собственноручной подписи, а также равнозначность подписей, совершённых с помощью факсимильных средств воспроизведения.

11.2. Договор в части исполнения услуг по информированию считается исполненным с момента предоставления КЛИЕНТУ информации о подобранных вариантах. Перечень информационных услуг оказывается согласно Заявке.

Договор предусматривает предоставление информации по заявке на подбор не более 7 подобранных вариантов. Дополнительные подборки оплачиваются в соответствии с условиями настоящего Договора в части оплаты информационного Договора, если Соглашением Сторон не установлен иной размер.

Изменение и/или дополнение условий, отраженных в заявке рассматривается как оформление новой заявки и подлежит дополнительной оплате КЛИЕНТОМ по цене, установленной АГЕНТОМ.

11.3. Договор в части исполнения Договора о реализации туристского продукта и/или Договора возмездного оказания услуг, считается исполненным с момента оказания услуг непосредственным исполнителем. В случае отказа КЛИЕНТА от заключения Договора о реализации туристского продукта и/или Договора возмездного оказания услуг, положения настоящего смешанного Договора в части данных Договоров не вступают в силу.

11.4. Настоящий Договор может быть расторгнут в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством и настоящим Договором.

11.5 В случае расторжения Договора КЛИЕНТОМ по своей инициативе КЛИЕНТ обязан возместить АГЕНТУ или туроператору (в зависимости от части Договора, от которой отказывается КЛИЕНТ) фактически понесенные расходы.

11.6. Вне зависимости от причин расторжения, если основанием расторжения не явились виновные действия АГЕНТА КЛИЕНТ обязан оплатить исполненные Договоры, входящие в состав настоящего Договора, в порядке, установленном Договором или Соглашением СТОРОН.

11.7. Все отношения Сторон по настоящему Договору и связанные с ним, не отраженные в тексте настоящего Договора, регулируются в соответствии с нормами действующего российского законодательства.

11.8. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями. Соглашение об изменении или о расторжении Договора совершается в той же форме, что и договор. При бронировании тура КЛИЕНТОМ в офисе АГЕНТА СТОРОНЫ определили, что обмен документами и информацией будут осуществлять посредством e-mail или иным способом, установленным АГЕНТОМ или иным соглашением СТОРОН.

11.9. Условия Договора, относящиеся к туру, предусматривающему выезд за пределы территории России (выездной туризм), при реализации тура по России не применяются.

11.10. КЛИЕНТ обязан после получения информации с электронной почты АГЕНТА уведомить АГЕНТА о получении информации либо о согласии/несогласии с информацией и пр. с помощью функции «ответить», с целью сохранения хронологии переписки. В случае отсутствия какого-либо ответа от КЛИЕНТА считается, что он согласен с полученной информацией.

11.11. Обмен информацией и сообщениями производиться в порядке, установленном настоящим Договором.

**ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

АГЕНТ осуществляет обработку персональных данных в связи с необходимостью исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем, по которому является субъект персональных данных, а также в связи с заключением договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем.

На основании и во исполнении Настоящего Договора АГЕНТ получает персональные данные:

1.1. Непосредственно от субъекта персональных данных.

1.2. От законного представителя субъекта персональных данных.

1.3. От лица, являющегося КЛИЕНТОМ по договору в отношении лиц, являющихся выгодоприобретателями по тому же договору.

Заключая Настоящий Договор, КЛИЕНТ дает согласие на обработку персональных данных в отношении себя и лиц, являющихся по Настоящему договору туристами (выгодоприобретателями)

Персональные данные могут быть получены АГЕНТОМ от лица, не являющегося субъектом персональных данных, при условии, что обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем, по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем.

 Заключая договор с АГЕНТОМ КЛИЕНТ и выгодоприобретатели в рамках договора дают согласие на то, чтобы в период действия договора, их персональные данные считались общедоступными персональными данными.

**РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **АГЕНТСТВО****ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**Место нахождения: Юр. Адрес: ИНН КПП Р/С Тел. Мобильный (в т.ч. мессенджеры): СоцсетиМессенджерE-mail **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** | **ЗАКАЗЧИК****ФИО**Паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел. мобильный (в т.ч. мессенджеры)СоцсетиE-mail**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |

**Приложение № 1 к договору №**

**ЗАЯВКА**

**1. Сведения о туристе:** *(На русском и/или на английском языках)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Статус(м, ж, реб.) | Дата рождения | Паспортные данные (общегражданский/загранпаспорт) в зависимости от страны посещения |
|  | ж.  |  |  |
|  | м.  |  |  |

 **2. Программа пребывания и маршрут путешествия, место нахождения средства размещения:**

|  |  |
| --- | --- |
| Страна, город, курорт | Даты пребывания, количество ночей/дней: начало/окончание |
| Турция | 28.10.2020 - 07.11.2020 |
|   | \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ - \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ |
|   | \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ - \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ |

 **3. Средство размещения:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование, адрес (место нахождение средства размещения) | Категория средства размещения | Название места размещения | Даты заезда и выезда |
| Delphin Imperial Lara 5 \* |   |   | 28.10.2020 - 07.11.2020 |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория номера | Тип размещения в номере (количество человек в номере) | Категория питания |
| Superior Room Land Side View | 2 ADL (DBL Room) | Ultra All Inclusive |
|   |   |   |

**4. Экскурсионная программа:**

|  |
| --- |
|   |
|   |
|   |

**5. Услуги по перевозке туристов в стране временного пребывания:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО туриста | Маршрут трансфера | Категория трансфера (индивидуальный/групповой) | Категория транспорта/вид транспорта |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

**6. Страхование:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип страховки** | **Наименование страховщика** |
| Обязательное страхование медицинских расходов в период путешествия |   |
| Расширенное страхование туристских расходов |   |
| Страхование расходов, связанных с отменой поездки |   |

**7. Визовое оформление:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ФИО туриста** | **Да/Нет** |
|  | Нет |
|  | Нет |
|   |   |

**8. Информация об услугах перевозки\*:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Маршрут**  | **Класс обслуживание** | **Тип рейса** | **Примечание** |
| 28.10.2020 / ZF 8883 / Москва - Анталья  |    |    |    |
| 07.11.2020 / ZF 8888 / Анталья - Москва  |    |    |    |

**9. Иные дополнительные услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Характеристики услуги:** |
|    |    |

**10. Общая цена туристского продукта:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рубли: 0.00 | У.е.: \* | Предоплата: 0.00     | Доплата:      |
| Прописью: | Прописью: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |         Сумма |         Сумма |
|  |  | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г. | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г. |

   Иной порядок оплаты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С информацией о потребительских свойствах туристского продукта, дополнительной вышеназванной информацией Клиент ознакомлен в полном объеме.

Подписывая настоящую ЗАЯВКУ ЗАКАЗЧИК подтверждает свое ознакомление и согласие с условиями Договора, размещенного по адресу : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Клиент:** | 0 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (ФИО) | (Подпись) |

**Приложение № 2 к договору №**

**1. Сведения о Туроператоре:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | ~~ООО «Анекс Туризм»~~ Общество с ограниченной ответственностью "Анекс Туризм" |
| Сокращенное наименование | ~~Анекс Туризм~~ ООО"Анекс Туризм" |
| Адрес (место нахождения) | 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, д.80, корп.66, помещение XVI, комната 2-4,4а,4б,5,5а,6,8,10-11 |
| Почтовый адрес | 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, д.80, корп.66, помещение XVI, комната 2-4,4а,4б,5,5а,6,8,10-11 |
| Реестровый номер | РТО 018486 |
| Телефон / факс | (495) 799-92-59 |
| Электронная почта / Сайт | Эл. почта:     Сайт: www.anextour.com  |

**2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение::**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид и размер финансового обеспечения | Страхование гражданской ответственности / 200000000 |
| Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии | 17.01.2020 - 16.01.2021 |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение | ЕРВ Туристическое Страхование |
| Адрес (местонахождение)  | 119049,г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д 8, оф. С14-01, комн. 21-26 |
| Почтовый адрес  | 119049,г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д 8, оф. С14-01, комн. 21-26 |
| Электронная почта / Сайт | Эл. почта:     Сайт:  |
| Реестровый номер | **РТО 018486 ООО Анекс Туризм** |
| Размер финансового обеспечения | 200000000 |
| Номер договора финансового обеспечения/страхования | № ГОТО-091/19 от 26/11/2019 |
| Cрок действия договора финансового обеспечения/страхования | С 17.01.2020 по 16.01.2021 |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение/страхование | АО ЕРВ Туристическое Страхование |
| Фактический адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение/страхование | 119049,г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д 8, оф. С14-01, комн. 21-26 |
| Юридический адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение/страхование | 119049,г. Москва, пер. Добрынинский 4-й, д 8, оф. С14-01, комн. 21-26 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:** | 0 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (ФИО) | (Подпись) |