

# ДОГОВОР

реализации туристского продукта

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

\_\_\_\_\_ в лице  
\_\_\_\_\_, действующего на основании  
\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем  
«Турагент», с одной стороны, и \_\_\_\_\_ в лице  
\_\_\_\_\_, действующего на основании  
\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем  
«Заказчик», с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор, в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. В соответствии с настоящим Договором Турагент берет на себя обязательства по подбору и реализации Заказчику туристского продукта в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору (далее – Туристский продукт).
- 1.2. В случае, если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее – Туристы), то список этих лиц приводится в Приложении №1 к настоящему Договору.
- 1.3. Услуги, входящие в Туристский продукт, оказываются Туроператором (Приложение №2 к настоящему Договору) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Ответственность за предоставление услуг несет Туроператор.
- 1.4. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора с Туроператором.

## 2. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 2.1. Общая цена туристского продукта указана в Приложении №1 к настоящему договору. Оплата по настоящему договору осуществляется в рублях.
- 2.2. Заказчик одновременно с подписанием Сторонами настоящего договора оплачивает предварительную оплату в размере не менее \_\_\_\_\_ % от общей цены Туристского продукта. Полная оплата Туристского продукта должна быть произведена Заказчиком в течение \_\_\_\_\_ дней после подписания настоящего договора. В случае заключения настоящего договора менее, чем за \_\_\_\_\_ дней до даты начала путешествия, указанной в Приложении №1 к настоящему договору, оплата цены договора осуществляется в полном объеме в момент заключения настоящего договора.
- 2.3. Условия договора по порядку оплаты могут быть изменены по соглашению Сторон.

2.4. В случае, если цена Туристского продукта оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение его стоимости и/или дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменение курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик оплачивает указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств Турагенту.

2.5. Турагент подтверждает Заказчику возможность реализации Туристского продукта на основании подтверждения Туроператора («Подтверждение бронирования») в соответствии с договором, заключенным между Турагентом и Туроператором.

2.6. В случае, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Заказчиком Туристского продукта в разумные сроки, Турагент вправе предложить Заказчику другой Туристский продукт. При этом, в случае изменения цены и иных существенных условий туристского продукта его реализации происходит в соответствии дополнительным соглашением к настоящему Договору. Если Заказчика не устраивает вновь подобранный туристский продукт, то права и обязанности Сторон настоящего договора прекращаются с последующим возвратом Заказчику полной стоимости переданных им Турагенту денежных средств в разумный срок.

### **3. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

3.1. Турагент обязан:

- забронировать подобранный Турагентом и выбранный Заказчиком Туристский продукт у Туроператора;
- своевременно произвести оплату Туристского продукта Туроператору;
- обеспечить передачу необходимых документов Заказчика Туроператору для оформления визы (при необходимости);
- незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе Туристского продукта;
- по требованию Заказчика и/или туристов Заказчика предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, и Турагентом, реализующим Туристский продукт;
- предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о Туристском продукте:
- об общей цене Туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Заказчик и/или турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- известить Заказчика о порядке и времени выдачи перевозочных документов, страхового полиса, ваучера, информационных памяток и иные материалов, необходимых для совершения путешествия (далее – Сопроводительные документы);
- обеспечить передачу Сопроводительных документов осуществляется не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия в согласованном месте. По просьбе Заказчика передача Сопроводительных документов может быть осуществлена в месте начала путешествия (зал вылета в аэропорту, ж/д вокзал или другое), не позднее, чем за 2 часа до начала путешествия, указанного в Сопроводительных документах (проездных билетах).

### 3.2. Турагент вправе:

- в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по настоящему договору произвести аннулирование бронирования Туристского продукта с удержанием с Заказчика фактически понесенных расходов;
- предложить Заказчику другой Туристский продукт, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Туристского продукта в разумные сроки.

### 3.3. Заказчик и/или туристы при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеют право на:

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации Туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

#### 3.4. Заказчик и/или туристы обязаны:

- произвести своевременную оплату цены Туристского продукта в соответствии с разделом 2 настоящего договора;
- предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи;
- в срок не позднее «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г. предоставить Турагенту комплект необходимых для исполнения настоящего договора документов (согласно Приложения №3 к настоящему Договору) и сообщить сведения, истребуемые Турагентом. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки;
- соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;
- соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в средстве размещения, а также соблюдать меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.
- производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в средство размещения и не входящие в заказанный Туристский продукт;
- незамедлительно информировать Туроператора, Турагента, а также представителей принимающей стороны о неказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

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

пребывания. Заказчик предупрежден о том, что Турагент не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Заказчиком недостоверных сведений и/или недостоверных или неправильно оформленных документов, необходимых для совершения поездки.

3.6. При отказе в выдаче въездной визы посольством или консульством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Заказчиком в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки («страхования от невыезда»). В случае отсутствия такого страхования, а также в случаях, когда въездная виза оформляется Заказчиком самостоятельно, Заказчик самостоятельно несет расходы, возникшие вследствие отказа в выдаче въездной визы или просрочки ее выдачи.

3.7. Заказчик предоставляет свое согласие на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. Заказчик подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, на обработку и передачу персональных данных третьим лицам для исполнения настоящего договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиниц и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Заказчиком получено разрешение от туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему договору, на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Также Заказчиком получено разрешение от туристов Заказчика, указанных в Приложении №1 к настоящему договору, на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных. В случае, если согласие на обработку персональных данных было отозвано туристом Заказчика и он не известил об этом Турагента или в случае, если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеназванного согласия туриста Заказчика и в результате этого Турагенту были причинены убытки, то Заказчик обязуется компенсировать Турагенту все понесенные убытки.

3.8. В соответствии с нормами ст.160 ГК РФ Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст.434 ГК РФ признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

3.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера, объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия, отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами и/или лицами.

3.10. По согласованию с Туроператором и при наличии возможности срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства, указанные в п.3.9 настоящего договора. В случае невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не несет ответственность, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы, если иное не установлено законом или договором. В случае возникновения в стране временного пребывания угрозы жизни и безопасности туристам, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА**

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до момента окончания путешествия (поездки), который определяется согласно Приложению №1 к настоящему договору.

4.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты в полном объеме фактически понесенных расходов. Размер фактически понесенных расходов определяется на основании данных, предоставленных Туроператором. Отказ Заказчика от Туристского продукта происходит путем подачи письменного заявления с указанием даты его передачи Турагенту.

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

#### **5. СТРАХОВОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ**

5.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в Туристский продукт, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по

банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение и указанной в Приложении №2 к настоящему договору.

## 6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в Туристский продукт, Заказчику рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение \_\_\_\_\_ дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в течение \_\_\_\_\_ дней.

6.2. В случае, если претензия не связана с качеством Туристского продукта, а обусловлена требованиями к Турагенту, ее предъявление должно осуществляться в письменной форме по адресу Турагента в течение \_\_\_\_\_ дней со дня окончания действия договора и подлежит рассмотрению Турагентом в течение \_\_\_\_\_ дней со дня получения претензии.

6.3. В случае не разрешения разногласий путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Турагент информирует Заказчика о возможности Туриста обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по реквизитам, указанным в Приложении №2 к настоящему договору.

7.2. Входящие в состав Туристского продукта туристские услуги и дополнительные туристские услуги являются окончательно согласованными Сторонами, за исключением случаев возможного изменения Туроператором Туристского продукта, предусмотренных настоящим договором. Любые изменения и дополнения в Туристский продукт и/или дополнительные туристские услуги, включая сроки путешествия, предлагаемые Заказчиком, требуют внесения изменений в настоящий договор путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения.

7.3. Настоящим Турагент предупреждает Заказчика о том, что Туроператор может производить замену средства размещения (отеля), указанного в Приложении №1 к настоящему договору, на равнозначный по стоимости и категории (без взимания дополнительной оплаты со стороны Заказчика). Такая замена находится вне сферы контроля Турагента в то время, как Турист имеет право предъявить Туроператору требование в связи с ненадлежащим качеством туристского продукта.

7.4. Подписывая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452, и Правилами оказания экстренной помощи туриста, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 г. № 162. Заказчик обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию туристам Заказчика, указанным в Приложении №1 к настоящему договору.

7.5. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, страхования гражданской ответственности Туристов перед третьими лицами.

7.6. Покрытие расходов по указанным в п.7.5 настоящего Договора страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком самостоятельно со Страховщиком.

7.7. При перевозке (авиа, ж/д и другие) ответственность в отношении каждого Туриста и его багажа (в т.ч. в случаях изменения времени вылета и/или прилета, замена авиарейса, аэропорта вылета и/или прилета, утраты багажа) несет Туроператор в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.8. Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой.

7.9. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

## 8. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Турагент

Юр. адрес:

Почтовый адрес:

ИНН:

КПП:

Банк:

Рас./счёт:

Корр./счёт:

БИК:

### Заказчик

Регистрация:

Почтовый адрес:

Паспорт серия:

Номер:

Выдан:

Кем:

Телефон:

## 9. ПОДПИСИ СТОРОН

Турагент \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_