

Договор реализации туристского продукта № _____

г. Пермь

«__» _____ 20__ г.

Индивидуальный предприниматель Гусева Оксана Владимировна (фирменное наименование - Туристическое агентство «СВОИМИ ГЛАЗАМИ»), в лице директора Гусевой Оксаны Владимировны, действующего на основании Свидетельства о внесении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей № 305590732800050, далее именуемый «Турагент», с одной стороны, и _____, (общегражданский, либо заграничный) паспорт ____ № _____, выдан _____ года, в дальнейшем именуемый «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Термины, используемые в тексте настоящего договора, следует понимать следующим образом:

- «**Турист**» - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;
- «**Турагент**» - юридическое лицо (или ПБОЮЛ), осуществляющее деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором, действующий по поручению и от имени туроператора;
- «**Туроператор**» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
- «**Туристский продукт (тур)**» - комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке туристов, спортивно-оздоровительные, экскурсионные услуги, услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, указываемые в туристской путёвке, оказываемых за общую цену.

1.2. В соответствии с настоящим Договором Турагент берет на себя обязательства по подбору и реализации Заказчику Туристского продукта в соответствии с п.1.6. настоящего Договора.

1.3. В случае если Заказчик действует по поручению и в интересах других лиц (далее – Туристы), то список этих лиц приводится в п.1.7. настоящего Договора.

1.4. Услуги, входящие в Туристский продукт, оказываются Туроператором (Заказчик ознакомлен с информацией и данными о Туроператоре при подписании настоящего договора) непосредственно или с привлечением третьих лиц. Ответственность за предоставление этих услуг несет Туроператор.

1.5. Турагент осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора с Туроператором, либо с его уполномоченным агентом, действующим от имени и по поручению Туроператора.

1.6. Информация о заказанном Туристском продукте:

Страна _____ Город / Курорт _____ Гостиница _____
 Категория (если есть) _____ Расчётный час *: (заезд) после _____ часов; (выезд) до _____ часов (время места размещения)

Тип номера _____
 Тип размещения _____ Тип питания _____
 Лечение _____ Страховка _____ Трансфер _____ Другие услуги _____
 Экскурсии _____ Виза _____ Топливный сбор _____

Перевозка (проезд) Туриста (ов) будет осуществляться на автобусе, теплоходе, пароме, самолёте, поезде** (нужное подчеркнуть) по маршруту:

Начало Тура (дата; время отправления – прибытия)

Окончание Тура (дата; время отправления – прибытия)

Сроки проживания (день, месяц, год)

Количество ночей проживания / дней в Туре

Туроператор, сформировавший данный туристский продукт

Все сведения*** о туроператоре находятся на официальном сайте Федерального агентства по туризму Министерства культуры Российской Федерации

<https://www.russiatourism.ru/>

* В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 14:00 (по времени места нахождения отеля). Выселение Туристов из отеля (независимо от времени вылета, указанного в билете) осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле. Правилами отеля может быть установлено и более позднее / раннее (в пределах 2-4 часов) время заселения / выселения.

** Для экскурсионных туров требуется минимальная численность группы не менее 40 человек, для речных круизов - не менее 100 человек. При заказе тура по железной дороге, Турагент не гарантирует Заказчику какие-либо определённые места в вагоне поезда. Дополнительные услуги (питание на борту, вес ручной клади, багажа), предоставляемые при авиаперевозке указываются в билете. При авиаперелёте чартерным рейсом окончательное время и место (аэропорт) вылета / прилета, тип транспортного судна, номер рейса становится известным за сутки до начала тура. Время вылета (прилета) совпадает с местным временем того города, в котором находится аэропорт вылета (прилета).

***Сведения о Туроператоре по данному туру выдаются Заказчику отдельным приложением к договору.

1.7. Сведения о туристе (-ах) (на русском или на английском языке - транслитерация):

№	Фамилия Имя / (при необходимости) Отчество	Дата рождения	Паспортные данные (общегражданский / заграничный) в зависимости от страны посещения	Срок действия	Выдан
1					
2					
3					
4					
5					

1.8. Стоимость туристского продукта

2. Цена договора и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в п.1.8. настоящего Договора. Оплата по настоящему договору осуществляется в рублях.

2.2. Заказчик одновременно с подписанием Сторонами настоящего договора производит предварительную оплату в размере не менее 10 % от общей цены Туристского продукта. Полная оплата Туристского продукта должна быть произведена Заказчиком не позднее, чем за 15 дней до начала Тура, если иные условия оплаты не оговорены Сторонами в п.1.8. настоящего Договора.

В случае заключения настоящего договора менее чем за 10 (десять) дней до даты начала путешествия, указанной в п.1.6. настоящего Договора, а также при подаче заявки на Тур, даты которого приходится на период с 20 декабря по 15 января, оплата Тура 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 реализация происходит в соответствии с заново заключенным договором о реализации Туристского продукта.

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.

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 такого оформления);
- незамедлительно сообщить Заказчику об изменениях в составе Туристского продукта;
- по требованию Заказчика и/или туриста 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, в том числе для иностранных граждан, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
 - 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 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 РФ;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- 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;
- своевременно (за 5 рабочих дней до начала тура) предоставить Турагенту данные (серия и номер, срок действия) заграничного паспорта (если они не были предоставлены при заказе тура), необходимые для исполнения настоящего Договора. В случае не предоставления этих данных в срок, Турагент имеет право аннулировать заявку Заказчика, с удержанием с последнего фактически понесенных расходов.
- если для осуществления Тура требуется предварительное оформление визы, предоставить полный пакет документов (загранпаспорта, анкетные данные, фотографии, доверенности, свидетельства о рождении на детей, свидетельства о браке, нотариально заверенные согласия на выезд несовершеннолетних, справки о заработной плате, справки о наличии валюты, спонсорские письма и т.д. и т.п.), необходимый для своевременного получения туристской визы за _____ дней до начала Тура (в зависимости от страны въезда и требований Туроператора). Датой предоставления Турагенту документов для

оформления визы является дата, указанная в приложении № 1 к настоящему Договору. По требованию Турагента Заказчик обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки;

- соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;

- соблюдать законодательство РФ и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила РФ и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в месте 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 неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

3.5. Заказчик несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства РФ и иного государства всех предоставляемых им и/или туристами Заказчика документов. В случае если для получения визы для въезда в страну временного пребывания, необходимо будет 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 невъезда»). 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, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Заказчика, указанных п.1.7. настоящего Договора 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, а также подтверждает, что им получено разрешение от туристов Заказчика, указанных в п.1.7. настоящего Договора, на доступ к вышеуказанным 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 и подтверждает получение разрешения от туристов Заказчика, указанных в п.1.7. настоящего Договора, 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/ами Заказчика, и он не известил об этом Турагента или в случае, если Заказчик дезинформировал Турагента о наличии вышеуказанного согласия туриста/ов 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 обстоятельств 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 туристов, подтвержденной в установленной форме, каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.11. Согласно п. 2 ст. 434 ГК РФ договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналоговических средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту. Таким образом, договор, заключенный путем обмена документами по электронной почте, считается правомочным.

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 п.1.6. настоящего Договора.

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 РФ.

5. Страхование возмещение

5.1. Туроператор в соответствии с законодательством РФ обязан предоставить Туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, а также договору о реализации туристского продукта и несет ответственность перед Заказчиком и/или Туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в Туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

5.2. 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 информационном листе.

5.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

5.4. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

5.5. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Заказчиком/туристом(ами) и наличия оснований для выплаты финансового возмещения Заказчик/турист или его представитель вправе, в пределах суммы финансового обеспечения и в течении срока его действия предъявить письменное требование о финансовом возмещении непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

5.6. В требовании Заказчика/туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование Турагента;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств;
- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику/Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с расходами по эвакуации;
- 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 в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

5.7. К требованию Заказчик/Турист прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов нижеуказанных документов)

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством РФ;
- копию договора;
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств.

К требованию Заказчика/Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба.

5.8. Дополнительная информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение и сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение размещены на сайте данной организации.

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 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в течение 10 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 20 дней со дня окончания действия договора, и подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 дней со дня получения претензии.

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

7. Особые условия

7.1. Турагент информирует Заказчика о возможности Туриста (ов) обратиться, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «Турпомощь», по нижеуказанным контактам:

Адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая д. 47 (Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 26, а/я 493)

Телефоны: +7 (499) 678-12-03 Сайт: www.tourpom.ru Электронная почта: secretary@tourpom.ru

Экстренная помощь оказывается Заказчику/туристу(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

Решение об оказании экстренной помощи Заказчику/туристу(ам) принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Заказчика/туриста(ов) об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Заказчика/туриста(ов) прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором.

Обращение Заказчика/туриста(ов) может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Заказчика/туриста(ов).

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Заказчика/туриста(ов), принимает решение об оказании Заказчику/туристу(ам) экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Заказчика/туриста(ов) о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Заказчика/туриста(ов).

Дополнительная информация о порядке получения Заказчиком/туристом(ами) экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ».

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. Подписывая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, предусмотренная законодательством РФ, 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 РФ 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 п.1.7. настоящего Договора.

7.4. Заказчик вправе обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невъезда), прерывания поездки, в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

7.5. Покрытие расходов по указанным в п. 7.4. настоящего Договора страховым случаям обеспечивается страховыми полисами и решается Заказчиком самостоятельно со Страховщиком.

7.6. 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 и перевозчик в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.7. Настоящий Договор составлен на пяти листах в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

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

8. Дополнительная информация о туристском продукте и иная информация.

При заключении договора Заказчику передана информация:

- о том, что Турист (ы) обязан вернуться из страны временного пребывания в страну проживания по окончании путешествия;
- о необходимости наличия у Туристов необходимых для совершения путешествия документов, включая заграничный паспорт (в том числе отдельный заграничный паспорт ребенка), срок действия которого заканчивается не менее чем через шесть месяцев по окончании путешествия, если иной срок действия не предусмотрен правилами въезда в страну временного пребывания, наличие нотариально заверенного согласия от родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка (как для оформления документов так и для совершения поездки);
- информацию о том, что, если Туроператор по условиям настоящего договора оказывает Заказчику содействие в оформлении визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, Турист(ы) обязан использовать указанную визу только в туристских целях;
- о потребительских свойствах и сроках предоставления туристского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и /или гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- информацию о том, что Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ» предусматривает право временного ограничения граждан РФ на выезд из России в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом;
- о необходимости застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика (Туристов) вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования).

9. Реквизиты и подписи сторон

Туррагент:

Индивидуальный предприниматель Гусева Оксана Владимировна
(ТА «СВОИМИ ГЛАЗАМИ»); ОГРНИП 305590732800050
Местонахождение: 614112, г. Пермь, ул. Карбышева 86 - 102
Почтовый адрес: 614030, г. Пермь, ул. Писарева 32 (2 этаж, правое крыло)
ИНН/КПП 590706383317 / 0
БИК 042202603
р. счет 40802810349500131545
к. счет 30101810900000000603
в Волго-Вятском банке
ПАО "Сбербанк России" г. Нижний Новгород
тел. 8 (342) 274-66-97
e-mail selfeyes@mail.ru
Сайт www.svoimi.perm.ru

Заказчик:

Ф.И.О.
Паспорт серия
Выдан:
Дата выдачи паспорта: _____ года
Адрес фактического проживания:

тел:

e-mail:

Подпись, должность

Гусева О.В. /директор/

Подпись

_____ / _____ /

М.П.

Заявление от Заказчика о выдаче сопроводительных документов

Я, _____, прошу Туроператора / Туррагента за 2 часа до начала путешествия передать мне в месте начала путешествия (в аэропорту – в зале вылета), документы, подтверждающие право на туристский продукт – заграничный паспорт, визы, перевозочные документы, страховой полис, ваучер, информационные памятки и иные материалы, необходимые для совершения путешествия.

Заказчик/турист:

_____ « _____ » _____ 20__ г.
(ФИО) (подпись) (дата)

Акт передачи документов Заказчику / Туристам

Паспорт заграничный _____ шт.	Визы _____ шт.	Страховой полис основной _____ шт.	Страховой полис усложн. _____ шт.
Авиабилет _____ шт.	Ваучер на проживание _____ шт.	Памятка туристу _____ шт.	Другое

Все документы получены и проверены, с условиями поездки ознакомлен и согласен, претензий нет.

Заказчик / турист:

_____ « _____ » _____ 20__ г.
(ФИО) (подпись) (дата)

Опись документов принятых от Заказчика / Туристов на оформление визы:

№	Вид документа	Количество принятых документов (шт.)				
		Турист 1	Турист 2	Турист 3	Турист 4	Турист 5
1	Заграничный паспорт (действующий)					
2	Старый заграничный паспорт					
3	Общегражданский паспорт РФ (ксерокопия всех страниц)					
4	Фотографии (согласно требованиям страны въезда и туроператора)					
5	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на фирменном бланке компании)					
6	Справка из банка с выпиской о состоянии счёта с круглой печатью					
7	Анкетные данные					
8	Свидетельство о рождении (ксерокопия)					
9	Свидетельство о браке (ксерокопия)					
10	Нотариально заверенное согласие на выезд несовершеннолетнего ребенка (ксерокопия)					
11	Спонсорское письмо					
12	Пенсионное свидетельство (ксерокопия)					
13	Справка с места учебы					
14	Свидетельство о постановке на учет в налоговой службе (ксерокопия)					
15	Свидетельство о внесении в единый государственный реестр работодателя (ксерокопия)					
16	Другое (указать что именно)					

Документы приняты полностью « ____ » _____ 20__ года

Должность менеджер

Подпись _____

М.П.