Разработан на основании типового договора,

утвержденного приказом Минэкономразвития России от27 ноября 2020 г. №448-Пр-20.

Все изменения и дополнения внесены с согласия Заказчика.

Договор **О/Р**

**о реализации туристского продукта, заключаемого**

**между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком**

(Россия)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202 г. г. Ростов-на-Дону

**Туроператор**: Общество с ограниченной ответственностью Коммерческо-туристическая фирма «Радуга-Тур» (ООО КТФ «Радуга-Тур»), расположенная по адресу: 344002 г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 73, именуемый в дальнейшем **«Исполнитель**», реестровый номер МТЗ- 002108 в Едином Федеральном реестре туроператоров, в лице Генерального директора **Вовчук Людмилы** **Васильевны**, действующей на основании Устава, с одной стороны, и **Турист и ( или) иной Заказчик** в лице г-на(г-жи) **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** действующий /ая в своих интересах и (или) в интересах туристов (включая несовершеннолетних): чьи интересы по приобретению услуг (турпродукта) Заказчик ( Турист) представляет на законных основаниях, с другой стороны, а вместе именуемые **«Стороны»,** заключили настоящий **Договор** о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**1.1**.В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику (Туристу) комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (Приложение № 1 к Договору) (далее –Туристский продукт), а Заказчик/Турист обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Сведения о Заказчике (Туристе) в объеме, необходимом для исполнения договора указаны в Заявке на бронирование (Приложение № 1 к Договору). Информация о туроператоре указана в Приложении № 2 к Договору.

1. **ОБЩАЯ ЦЕНА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.**

**2.1**. Общая цена Туристского продукта указана в Заявке на бронирование (Приложение №1 к Договору- Заявка на бронирование). Заявка на бронирование туристского продукта оформляется в письменном виде и служит основанием для расчета стоимости туристского продукта. При оформлении Заявки на бронирование Заказчик вносит предоплату в размере не менее 50% от стоимости туристского продукта. По согласованию обеих Сторон сумма первоначального взноса может быть изменена в большую или меньшую сторону.

2.2. Полная оплата цены туристского продукта должна быть произведена Заказчиком не позднее даты, указанной Туроператором в

Заявке на бронирование (Приложение «1).

2.3..Общая цена туристского продукта складывается из услуг по: перевозке, стоимости услуг по встрече, размещению, стоимости бронирования и проживания, питания, стоимости проезда автомобильным транспортом в стране (месте) пребывания (трансфер), стоимости экскурсионного обслуживания, стоимости медицинской страховки, стоимости услуг гидов, сопровождающих, стоимости услуг «Исполнителя». (нужное подчеркнуть, выделить)

2.4.Оплата заказанных услуг производится «Заказчиком»/Туристом посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ.

2.5. При использовании «Заказчиком» наличной формы расчетов оплата услуг производится путем внесения наличных денежных средств в кассу «Исполнителя», либо в кассу коммерческой организации, имеющей право принимать оплату за заказанные услуги, при этом обязательства «Заказчика» перед «Исполнителем» по оплате заказанных услуг считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств в кассу «Исполнителя», либо в кассу коммерческой организации, имеющей право принимать оплату.

2.6.В случае безналичной оплаты «Заказчиком»/Туристом «Исполнитель» выписывает счет на сумму цены тура, при этом место бронируется и сохраняется за «Заказчиком» в течение 2 рабочих дней с момента выставления счета.

4.7. В случае невыполнения «Заказчиком» условий оплаты, указанных в п. 2.2 настоящего Договора, заказ аннулируется и настоящий Договор считается расторгнутым.

**3**. **ВЗВИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН**.

3.1. **Исполнитель обязан**:

3.1.1. Предоставить Заказчику/Туристу достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (Приложение №1 Договора):

**-** о потребительских свойствах туристского продукта;

-о том, что размещение и обслуживание Заказчика (его представителей/Туристов) в санатории/гостинице гарантируется только в даты и расчетного часа, указанных в Ваучере (Путевке) либо путем информирования Исполнителем при заключении договора;

- о том, что при прибытии Заказчика (представителей/туристов) в санаторий/гостиницу позже срока, указанного в ваучере (Путевке), просроченные дни не восстанавливаются и не компенсируются, равно как и при досрочном отъезде;

- о том, что санаторий/гостиница вправе отказать Заказчику в приеме в случае обнаружения нарушений в оформлении личных документах (просроченный срок действия паспорта, просроченная регистрация, отсутствие медицинской карты и т.п.);

- о том, что Заказчик (представители Заказчика) должны соблюдать все нормы и правила пребывания в гостиничном/санаторно-курортном учреждении и самостоятельно оплачивать все дополнительные услуги санатория/гостиницы (телефонные переговоры, платные медицинские услуги согласно прейскуранту санатория/гостиницы, увеличение сроков пребывания и т.д.) по месту их оказания или возникновения;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с медицинскими требованиями ;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Исполнителю финансовое обеспечение, сведения об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии;

-об условиях выдачи туристу и (или) иному Заказчику, приобретающему у Исполнителя услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с Туристом и (или) иным Заказчиком в Договоре о реализации туристского продукта;

- принять необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;

-оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествий, связанных с прохождением маршрутов, предоставляющих повышенную опасность для жизни и здоровья;

-оказать все услуги, входящие в Турпродукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;

- Исполнитель обязан передать Заказчику/Туристу не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика/Туриста на получение услуг, входящих в туристский продукт (если Договор заключается ранее чем за 24 часа до начала путешествия – часть II ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 г.№132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

- передать Заказчику/Туристу, приобретающему услугу по перевозке (авиа), оказываемую Туроператором отдельно, либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный билет (ж.д, или авиа), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае, если законодательством РФ предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

-Документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) отдельно, либо в составе туристской группы на условиях, согласованных в Договоре.

3.1.2. Информация предоставляется Заказчику в письменной форме, а также в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами. В целях исполнения указанной обязанности Исполнитель предоставляет Заказчику сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. Заключением Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение им соответствующих материалов.

3.1.3. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2.- Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

**3.2. Заказчик/Турист обязан**:

3.2.1. Оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором.

3.2.2. Довести до сведения туристов, в интересах которых заключен Договор, информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также предоставить документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

3.2.3. Предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста, включая письменное согласие от всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложение № 1) на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

3.2.4. Предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста/ов, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

3.2.5. Предоставить Исполнителю документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно перечню документов и сведений, указанных в приложении № 1 П.1к Договору;

**Примечание**: отсутствие необходимых для поездки документов расценивается сторонами как отказ «Заказчика» от поездки и расторжение Договора по его инициативе с удержанием с «Заказчика» всех фактически понесенных затрат на оформление данного тура.

3.2.6. Информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;

3.2.7. Заказчик (в случае, если Заказчик является туристом), обязан:

-соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности и безопасности своего имущества;

- при заключении Договора сообщить информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг (различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания, в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностях национальной кухни, применению лекарственных средств и т. д, имевших место в прошлом конфликтных ситуациях с государственными органами, в том числе запрет на въезд в определенное государство ( место).

- освободить средство(место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить самостоятельно услуги, не входящие в состав туристского продукта;

- охранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

- обеспечить свой, а также Туристов, в интересах которых был заключен Договор, своевременный приезд к месту начала получения туристского продукта и обратно. Несвоевременный приезд к месту начала влечет расторжение Договора по вине Заказчика с компенсацией Исполнителю всех затрат, связанных с исполнением Договора (заказом и оплатой транспорта, гостиницы, питания и т.д.). Если будет возможность все же Договор исполнить, Заказчик/Турист несет бремя всех дополнительных затрат, потребовавшихся для этого.

-. В необходимых случаях, когда Заказчик/Турист в месте временного пребывания может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан проходить профилактику в соответствии с медицинскими требованиями, установленными местом (областью, городом, республикой, входящей в состав Российской Федерации).

- соблюдать правила проживания в отелях, не нарушать сроки пребывания в гостинице и по туристскому маршруту, самовольно не изменять туристский маршрут, прибывать на регистрацию и посадку в транспорт в установленное время. Соблюдать правила безопасности при нахождении в транспортных средствах, соблюдать общепринятые нормы поведения и общения с другими туристами и представителями Исполнителя.

**Примечание**: В случае нарушения Заказчиком/Туристом указанных обязанностей он несет самостоятельную ответственность за причиненный ущерб.

- при оформлении заявки на бронирование Заказчик/турист обязан отразить в ней все существенные и специальные требования: отсутствие ступенек, равнинный ландшафт территории отеля, два номера рядом, высокий этаж, семейный или молодежный отель и т.д. Все эти условия не относятся к необходимой и достоверной информации и существенным условиям договора и, следовательно, должны быть оговорены туристами при бронировании тура.

3.3. **Заказчик вправе:**

-получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

- требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования, либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

-на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране(месте) временного пребывания с учетом ограничительных мер;

- на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

-на беспрепятственный доступ к средствам связи;

- отказаться от поездки в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному Договору (п.1 ст.781 ГК РФ и ст.32 «Закона о защите прав потребителя» и ст.330 ГК РФ). Расторгнуть Договор, уведомив об этом Исполнителя в письменном виде.

-Заказчик не вправе отказаться только от части турпродукта

3.4. **Исполнитель вправе:**

**-** лично и/или с привлечением других лиц выполнить услуги по данному Договору;

- на компенсацию затрат, связанных с исполнением заказа и оплату своих услуг;

- в случае, когда группа не сформирована или сформирована в меньшем количестве, чем было запланировано (из которого исходил Исполнитель при определении цены), а также в случаях изменения расценок и тарифов принимающей стороны, роста транспортных тарифов, непредвиденного повышения действующих ставок налогов и сборов, повышения курса национальных валют, других непредвиденных ситуациях - каждая из сторон вправе потребовать изменение или расторжение Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении Договора. В случае расторжения Договора Исполнитель возвращает Заказчику в полном объеме внесенную им оплату за тур. Никакая компенсация при этом не предусмотрена.

-Исполнитель» имеет право, по соглашению Сторон, произвести замену тура до начала поездки на равноценный, либо перенести сроки действия тура. В случае несогласия Заказчика с заменой тура или переносом сроков действия тура, ему возвращается полная стоимость, и действие настоящего Договора прекращается;

- по соглашению сторон Исполнитель может вносить изменения в программу, которые не влияют на качество тура и не уменьшают объем заказанных услуг.

- по соглашению сторон, Исполнитель вправе произвести замену гостиницы на равнозначную той же категории, сохраняя при этом общую структуру тура. Никакая компенсация в этом случае не предусмотрена.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.2. Ответственность Заказчика.**

**4.2.1. Заказчик** может быть привлечен к ответственности в случаях нарушения законодательства страны/места пребывания.

**4.2.2.**.Заказчик несет ответственность за невыполнение обязанностей, предусмотренных п.2.2. Договора, а так же за причинение вреда окружающей природной среде, памятникам природы, истории или культуры, другому имуществу в стране (месте) временного пребывания, в соответствии с законодательством и требованиями страны/места пребывания.

**4.2.3.** Заказчик несет ответственность за причинение материального вреда Исполнителю, в частности за порчу или уничтожение имущества Исполнителя или третьих лиц, привлеченных Исполнителем для оказания туристских услуг Заказчику/Туристу;

-за убытки, понесенные Исполнителем или третьим лицом, в связи с нарушением Заказчиком/Туристом правил и сроков проживания в гостинице, нахождения на туристском маршруте или самовольного отклонения от него, сроков пребывания на посадку в транспорт и других условий туристической поездки, предусмотренных Договором.

**4.2.4.** Заказчик может быть привлечен к материальной и моральной ответственности за нарушение общепринятых норм поведения и общения с другими туристами, представителями Исполнителя и третьих лиц.

**4.2.5**. Заказчик предупрежден об ответственности за противоправные действия на борту воздушного судна, железнодорожного или автомобильного транспорта, в том числе о праве перевозчика отказать в перевозке туристу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**4.3. Ответственность Исполнителя.**

4.3.1. Исполнитель несетответственность перед Туристом и (или) иным Заказчиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора. Ответственность за качество услуг по Договору несет Исполнитель. Исполнитель обеспечивает оказание Заказчику/Туристу всех услуг, входящих в туристский продукт самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Исполнителем возлагается исполнение части или всех обязательств перед Туристами и (или) иным Заказчиком.

4.3.2. Исполнитель несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Туристу и (или) иному Заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Исполнитель отвечает перед Туристом и (или) иным Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если Федеральными Законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Заказчиком и (или) иным Заказчиком несет третье лицо.

4.3.3. Исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за:

-причинение вреда жизни, здоровью и имуществу Заказчика вследствие непредставления ему полной и достоверной информации;

-за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

-за нарушение сроков оказания услуг по Договору;

-за иные нарушения условий Договора.

4.3.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. (ст.14 Федерального Закона «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации»). При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.3.5. В случаях, связанных с невыполнением обязательств авто, ж/д, авиа, морскими и иными перевозчиками, ответственность в отношении каждого туриста и его багажа несет соответствующий перевозчик. Исполнитель оказывает всяческое содействие Заказчику по розыску его багажа.

4.3.6. Исполнитель не несет ответственности за опоздание Туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержку Туриста при возвращении из тура после его завершения, в том числе по причинам, связанным с изменением (нарушением) графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, препятствующими дорожному движению, иными осложнениями дорожной обстановки.

4.3.7. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком/Туристом за понесенные им расходы или иные негативные последствия в следствии:

-недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;

- утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;

- несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Заказчика;

- приобретения Заказчиком услуг, не входящих в изначально забронированный туристский продукт;

- самостоятельного изменения Заказчиком условий обслуживания, повлекшее за собой дополнительные затраты и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительные, сверх заранее оговоренного, туристическое обслуживание по настоящему договору;

- отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, автобусов, замену аэропорта вылета или прилета, за любые иные действия (бездействия) перевозчика;

4.3.8. В случае, если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, услуги считаются не оказанными по вине Заказчика с применением положений ч.2 ст. 781 ГК РФ.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

5.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания путешествия.

**6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.**

**6.1.** Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе и по соглашению сторон. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства в соответствии с ч.7 статьи 10 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» )

Любые Изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

**6.2.**Каждая их Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями Федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с Федеральными Законами.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Туристу/Заказчику возвращается Исполнителем денежная сумма, равная цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере пропорциональном стоимости не оказанных Туристу/Заказчику услуг, входящих в состав Туристского продукта ( ст. 14 Федерального Закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

**6.3.** В случае изменения и расторжения договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от услуг, а также в случаях невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные расходы Исполнителя по исполнению Договора. Заказчик при заключении Договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от совершения поездки, а также о том, что конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее. Заказчик проинформирован о том, что чартерные билеты и некоторые категории регулярных билетов приобретаются по тарифу, не предусматривающему возврат стоимости билета при отказе от совершения путешествия (за исключением вынужденного отказа, подтвержденного медицинскими документами), а тек же, что в некоторых случаях размер фактически понесенных расходов может составлять значительную часть общей цены туристского продукта и достигать полной стоимости туристского продукта.

Невозможность совершения Закзчиком/Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам ( болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства в соответствии с ч.7 статьи 10 «Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

6.4. Любые изменения, внесенные Заказчиком/Туристом до момента начала путешествия в списочный состав туристов, замена фамилий, изменение категории номеров, количества проживающих в номерах, а также изменение забронированных услуг по питанию и т.д. Исполнителем будет считаться новой заявкой. Перебронирование Исполнителем осуществляется в данном случае по тарифам, действующим у Принимающей стороны (объекте размещения) на момент подачи новой Заявки.

6.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком денежных средств по Договору, не предоставление требуемых документов, необходимых для исполнения Договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением Заказчиком своих обязанностей и ( или) нарушением Заказчиком условий договора ( в том числе не предоставление Заказчиком информации об обстоятельствах, препятствующих совершению поездки) рассматривается сторонами, как не возможность исполнения по вине Заказчика с применением последствий статьи781 ч.2 ГК РФ.

6.6. Любые изменения или дополнения к Договору действительны, если они совершены либо в письменной форме на бумажных носителях, либо в иных формах (включая получение согласия на изменение от Заказчика посредством юридически значимых сообщений через бизнес-массенджеры, как WatsAp, Viber, Telegram, Электронная почта, а также совершенные конкретные действия, не запрещенные действующим законодательством РФ). Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора с учетом предложенных Исполнителем изменений может быть приравнено Исполнителем к совершению изменений в письменной форме в порядке, установленной законодательством Российской Федерации.

6.7. В случае отказа (аннуляции) от туристского продукта, подачи заявления об изменении туристского продукта по любым причинам и основаниям предоставить Исполнителю письменное заявление на бумажном носителе с подписью Заказчика. При этом Исполнитель вправе, но не обязан, принять вышеназванное заявление в виде скана, полученного по электронной почте, письма и т. п. В исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика (туриста), невозможность явки в офис и (или) отсутствие связи с Заказчиком (туристом), Заказчик вправе (но не обязан) принять заявление об изменении или расторжении Договора от Туристов, указанных в Договоре, либо от родственников Заказчика (доверенных лиц) . Заказчик несет ответственность за наличие связи с ним по указанным им контактным данным в течение всего срока действия Договора и обязуется обеспечить такую связь.

6.8.В случае отказа Заказчика (Туриста) от исполнения Договора (добровольно или вынужденно) или при предъявлении Заказчиком/ Туристом любых требований о возврате денежных средств Заказчик/ Турист по требованию Исполнителя указывает способ получения денежных средств (через кассу в наличной форме, либо путем перечисления на банковские реквизиты, при наличии у Заказчика таких реквизитов). В противном случае Исполнитель вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом (депозит нотариуса, депозит суда и т.д.), при этом действующее законодательство РФ не предусматривает обязанностей Исполнителя по оплате комиссий за перевод, ответственность за получение суммы возврата лежит на Заказчике.

6.9. Исполнитель вправе не принимать аннуляцию в нерабочие и праздничные дни- в этом случае аннуляция считается совершенной в последующий рабочий день.

6.10. Исполнитель имеет полное право не изменять состав услуг, входящих в состав турпродукта, все изменения производятся только с согласия Исполнителя.

6.11. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Туристу/Заказчику услуги, необходимо незамедлительно обратиться к Исполнителю и (или) представителям принимающей стороны на местах.

**7. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

**7.1.** Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком/Туристом Исполнителю в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Досудебный порядок урегулирования спора является обязательным.

7.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 7.2.Договора между Заказчиком/Туристом и Исполнителем стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в мирном порядке. В случае не достижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА.**

7.1. **Способы заключения договора и совершения изменений к договору.**

Туроператор вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) Договора с Заказчиком на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу или путем отправки Заказчику скан-копии Договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах на электронную почту Заказчика, или путем размещения Договора на сайте Туроператора или путем обмена Документами с использованием иных форм связи. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика.

7.2. В соответствии с нормами статьи 160 Гражданского кодекса РФ стороны признают правомочность и законность Документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенную с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица.

7.3.Стороны согласовали, что электронная переписка, осуществляемая Сторонами в рамках выполнения настоящего Договора по e-mail, адреса которых указаны в реквизитах настоящего Договора, имеет юридическую силу и является письменным доказательством в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

(\_E-mail; radugarus@aaanet.ru) эл. адрес Заказчика; / (\_\_\_\_\_\_нет\_) - эл. адрес Исполнителя.

7.4. Любая переписка между Сторонами по указанным каналам связи (электронной почте) (включая передачу информационных данных, Документов и пр.) является юридически значимыми сообщениями согласно применению ст. 165.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, когда можно достоверно установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано.

Риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат.Каждая из Сторон несет персональную ответственность за техническое состояние своей факсимильной связи и электронной почты. Документы, отправленные/принятые в нерабочее время и/или в нерабочие дни, считаются принятыми к исполнению в соответствии с реальным временем и датой получения.

7.5. Стороны пришли к соглашению, что с целью заключения (изменения, расторжения) Договора или условий Договора допустимо частичное или полное выражение предложений и согласия с помощью электронных средств связи (сообщения, переданные посредством коротких СМС сообщений или путем специальных мобильных приложений **WhatsApp, Viber** или иным способом связи), и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон. Стороны предусмотрели, что Исполнителем используется в целях приема и передачи сообщений рабочий номер**: +7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и номер ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ), Заказчиком, указанный в реквизитах.**

**9.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**9.1.** Договор составлен в 2-х экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон**.**

**9.2.** Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

9.3..Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

9.4. Иные условия Договора определяются по соглашению Сторон и заключаются письменно.

10. **РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН.**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель : ООО КТФ «Радуга-Тур»  Адрес регистрации: 344002 г.Ростов-на-Дону  Ул. Социалистическая, 73  ИНН 6164057952  ОГРН1026103293578  р/с 40702810513000467085  Южный филиал ОАО КБ «Восточный»  к/с 30101810300000000300  БИК 046015300  ОКПО 42682309  ОКАТО 60401000000  ОКОГУ 49013  ОКОНХ 91620;  ОКВЭД 69.90.1  69.90.11  Тел./Факс: (863)2441-363 2441-563  Электронная почта (e-mail):  Интернет-сайт: www.rostov-raduga.ru  .    Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л. В. Вовчук  М. п. | Заказчик\_(ФИО)  Документ, удостоверяющий личность -паспорт  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Серия, номер, кем и когда выдан  Зарегистрирован по адресу: г. Ростов-на-Дону  Адрес фактического проживания: г. Ростов-на-Дону  телефон:  Электронная почта:  С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Туроператором услугах, получил. Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах туристов, указанных в Приложении №1.  Подпись: |

**Приложение N 1 к Договору \_\_\_**

**Заявка на бронирование от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.**

**1. Сведения о Туристе: (На русском языке)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество (при наличии) | Пол (муж. жен.) | Дата рождения | Данные документа, удостоверяющего личность |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Итого:** | **\_\_ чел. совершеннолетних, \_\_\_\_ детей до 18 лет** | | |

1. **Информация о потребительских свойствах туристского продукта**

**2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:**

|  |  |
| --- | --- |
| Страна, город/курорт | Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание |
|  | **\_** |

**2.2. Средство размещения:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование (место нахождения средства размещения) | Категория средства размещения (при наличии) | Даты заезда и выезда |
|  |  |  |

**2.3. Условия проживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория номера | Тип размещения в номере (количество человек в номере) | Категория питания |
|  |  |  |

**2.4. Информация об услугах перевозки**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Маршрут | Класс обслуживание | Номер рейса | Дата/время | Примечание |
|  |  |  |  |  |

**2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО Туриста | Маршрут перевозки | Тип трансфера [[1]](#footnote-1) (при наличии) | Категория транспорта/вид транспорта |
| - | - | - | - |

**2.6. Экскурсионная программа,**

**(включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):**

|  |
| --- |
| нет |

**2.7. Иные дополнительные услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуги | Характеристики услуги: |
| нет |  |

**3. Общая цена Туристского продукта в рублях:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Общая цена (Сумма цифрами и прописью)** | **Предоплата (сума цифрами и прописью)** | **Доплата (сумма цифрами и прописью)** | **Конечный срок оплаты: до «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.** |
|  |  | - |  |

**С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.**

***Уважаемые Туристы, убедительно просим Вас своевременно (за день до вылета, выезда) уточнить у Туроператора время и место вылета, выезда (если это другой вид транспорта) сроки проведения поездки, расписание, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.***

**Сведения о Договоре добровольного страхования в пользу Туриста.**

(указываются сведения о договоре добровольного страхования либо сведения об отсутствии этого договора)

**Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_Середа С.Ю. Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Л. В. Вовчук /**

**М.П.**

**Приложение № 2 к договору**

**№ \_\_\_\_ от \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_**

1. **Информация о Туроператоре:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | Общество с ограниченной ответственностью Коммерческо-туристская фирма «Радуга-Тур» |
| Сокращенное наименование | ООО КТФ «Радуга-Тур» |
| Адрес (место нахождения) | 344002 г. Ростов-на-Дону ул. Социалистическая,73 |
| Почтовый адрес | 344002 г. Ростов-на-Дону ул. Социалистическая,73 |
| Реестровый номер | РТО 002108 |
| Телефон / факс | (863)2441-563 2441-363 269-88-89 |
| Электронная почта / Сайт | E-mail: [vovchuk@aaanet.ru](mailto:vovchuk@aaanet.ru) |
| Режим работы | Понедельник-пятница с 10-00 до 18-00. Суббота 10-00-16-00 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение | ООО «Страховая компания «Пари» |
| Вид | Договор страхования |
| Номер, Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии | **№51-010/2021/Ж/** со страховой компанией Акционерное общество «Страховая компания «Пари»  10.07.2021- 09.07.2022 г. |
| размер финансового обеспечения | 500 000 рублей |
| Адрес (местонахождение) | 344002 г. Ростов- на-Дону ул. Социалистическая, 53А/41- 43 ОФ. 4. |
| Почтовый адрес | 127015 Москва ул. Расковой, д.34, стр. 14 |
| Электронная почта / Сайт | www.rostov-raduga.ru |

**3. Сведения о порядке и сроках предъявления требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение:** 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. 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. 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; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств; ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 ФЗ 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. К требованию Заказчик/Турист прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов ниженазванных документов) копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации; 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.

**Приложение 3 к Договору от «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202 года**

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

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

Обработка персональных данных осуществляется Агентом, Туроператором и непосредственными исполнителями услуг в целях исполнения настоящего договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел).

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

Настоящим я даю свое согласие Туроператору и Агенту направлять мне электронные письма/информационные сообщения на указанный мной адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона.\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Настоящее согласие дается на неопределенный срок и может быть в любой момент отозвано мной, а в части касающейся конкретного лица, субъекта персональных данных, указанного в Заявке, указанным лицом, путем направления письменного уведомления в адрес Исполнителя по почте.

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

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

**ДОПОЛНИТЕЛЬНО**- настоящим письменным согласием Турист (Заказчик) выражает свое согласие на получение от Исполнителя (Туроператора) рекламных материалов, связанных с продвижением товаров и услуг Туроператора путем осуществления прямых контактов с использованием всех средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, СМС-рассылка, голосовая рассылка, рассылка электронных писем.

**Подпись и расшифровка Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

1. [↑](#footnote-ref-1)