

ДОГОВОР № _____

г. Пенза

«___» _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Хотелсгруп» (номер в реестре турагентов АР100002) в лице Генерального директора Климантовича Дмитрия Константинович, действующего на основании, устава именуемое в дальнейшем ТУРАГЕНТ, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 11** В соответствии с настоящим Договором ТУРАГЕНТ берет на себя обязательства по подбору и реализации Заказчику туристского продукта согласно Приложению № 1 к настоящему Договору (далее – Туристский продукт).
- 12** ТУРАГЕНТ действует от имени ТУРОПЕРАТОРА и за счет Туроператора.
- 13** Полная информация о туроператоре (реестровый номер, адрес, размер финансового обеспечения, срок действия договора, наименование организации, представившей финансовое обеспечение), формирующем туристский продукт, в соответствии с требованиями Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» размещена на сайте ТУРОПЕРАТОРА и на сайте Федерального агентства по туризму: www.russiatourism.ru. Услуги, входящие в Туристский продукт, оказываются Туроператором непосредственно или с привлечением третьих лиц. Ответственность за предоставление услуг, входящих в туристский продукт, несет ТУРОПЕРАТОР.
- 14** 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.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

21 В настоящем Договоре используются и толкуются понятия ТУРИСТ (далее по тексту Клиент, Клиент ЗАКАЗЧИКА), туристский продукт (далее по тексту турпродукт), в соответствии со статьей 1 федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», с учетом Федерального закона Российской Федерации от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", с учетом Федерального закона Российской Федерации от 2 марта 2016 г. N 49-ФЗ "[О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность](#)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации..

22 Иные используемые понятия: Забронированный туристский продукт – туристский продукт, возможность предоставления которого подтверждена ТУРАГЕНТОМ.

23 Туристские продукты, в зависимости от конкретных условий путешествия, могут в себя включать:

- размещение в отелях и иных местах размещения;
- авиабилеты
- питание в отелях и иных местах размещения;
- трансфер в стране временного пребывания;
- экскурсионное обслуживание;
- посещение культурно-развлекательных или спортивных мероприятий;
- прокат автомобилей;
- услуги инструкторов по различным видам спорта;
- услуги русскоговорящего гида;
- услуги по страхованию туриста на случай внезапного заболевания или несчастного случая на период поездки
- услуга отмена поездки

Дополнительно к указанным выше услугам, ТУРАГЕНТОМ, по запросу ЗАКАЗЧИКА, в туристский продукт могут быть включены и иные туристские услуги.

24 ТУРОПЕРАТОР - организация, занимающаяся формированием туристских продуктов – комплекса туристских услуг. Информация о туроператорах, формирующих туристский продукт для ТУРАГЕНТА по заявкам ЗАКАЗЧИКА:

1. Туроператор - ООО «Туроператор БГ» (Реестровый номер: РТО 011710)

Полная информация о туроператоре (реестровый номер, адрес, размер финансового обеспечения, срок действия договора, наименование организации, представившей финансовое обеспечение), формирующем туристский продукт, в

соответствии с требованиями Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» размещена на сайте ТУРОПЕРАТОРА и на сайте Федерального агентства по туризму: www.russiatourism.ru.

3. ПОРЯДОК ЗАКАЗА ТУРПРОДУКТА

31 В целях реализации туристского продукта, ТУРАГЕНТ заключает с ЗАКАЗЧИКОМ договоры о реализации туристского продукта. При этом заключаемые договоры не должны противоречить целям настоящего Договора, и должны содержать все существенные условия, определенные статьями 9, 10, 10.1, 14 и иными необходимыми нормам Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

32 ЗАКАЗЧИ направляет ТУРАГЕНТУ в письменном виде заявку на организацию туристского обслуживания, в которой содержится следующая информация:

- количество Клиентов с указанием фамилии и имени в латинской транскрипции (точно по загранпаспорту), даты рождения;
- номер и дата выдачи загранпаспорта;
- гражданство;
- маршрут и наименование программ;
- дата начала и окончания поездки;
- информация о размещении (место размещения, количество, категории номеров, категории отелей) и питании;
- страхование Клиентов от несчастных случаев и внезапного заболевания, количество подлежащих страхованию Клиентов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к бронируемому турпродукту.

Заявка ЗАКАЗЧИКА подается в письменной форме, установленной ТУРАГЕНТОМ в приложении №1, на бумажном носителе (фирменном бланке) за подписью ответственного лица и скрепляется подписью и печатью (если есть) ЗАКАЗЧИКА или на электронном носителе с соблюдением специальных требований идентификации, определенных Сторонами. Заявка на формирование туристского продукта является неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение № 1).

33 ТУРАГЕНТ после получения заявки направляет счет на оплату ЗАКАЗЧИКУ.

34 ТУРАГЕНТ после получения оплаты осуществляет бронирование услуг и направляет (передает) ЗАКАЗЧИКУ, в письменной форме, в течение 5 (пяти) рабочих дней, полученное от ТУРОПЕРАТОРА подтверждение произведенного бронирования интересующего количества мест. В исключительных случаях указанный срок может быть продлен. Заявка ЗАКАЗЧИКА считается принятой только при наличии подтверждения ТУРОПЕРАТА (оформленного в письменном виде и направленного по факсу или электронной почте). В случае невозможности подтверждения заявки ЗАКАЗЧИКА в течение 5 (пяти) рабочих дней, заявка будет являться неподтвержденной. При нарушении сроков оплаты, указанных в п. 6.2., заявка автоматически аннулируется без дополнительного уведомления ЗАКАЗЧИКА, при этом для ЗАКАЗЧИКА наступает ответственность согласно п.4.2. настоящего Договора.

35 Ответственность по настоящему Договору возникает у ЗАКАЗЧИКА с момента направления им заявки в адрес ТУРАГЕНТА, которая по умолчанию понимается Сторонами настоящего Договора, как безотзывное акцептование ЗАКАЗЧИКОМ оферты ТУРАГЕНТА. Любой полный или частичный отказ ЗАКАЗЧИКА от подтвержденного ТУРАГЕНТОМ по заявке ЗАКАЗЧИКА турпродукта, в том числе путем: направления письменной аннуляции, внесения изменений в заказываемый турпродукт; либо наличие факта внесения ЗАКАЗЧИКОМ неполной оплаты за подтвержденный ТУРАГЕНТОМ турпродукт - рассматривается ТУРАГЕНТОМ как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение ЗАКАЗЧИКОМ поручения ТУРАГЕНТА по настоящему Договору, в перечисленных случаях для ЗАКАЗЧИКА наступает ответственность установленная разделом 4 настоящего Договора.

36 ТУРАГЕНТ предупреждает ЗАКАЗЧИКА, а ЗАКАЗЧИК в свою очередь считается уведомленным о необходимости Клиентам явиться в аэропорт за 3 часа до вылета самолета.

37 При наличии поручения на бронирование авиабилетов на стыковочный рейс, ТУРАГЕНТ осуществляет поручение с минимально возможной стыковкой, исходя из наличия билетов в системе бронирования.

38 Для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует резервный фонд в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ». Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации.

39 При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма ЗАКАЗЧИК и (или) иной Клиент ЗАКАЗЧИКА считаются проинформированными:

- о возможности обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;
- о возможности обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в

результате неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности ТУРОПЕРАТОРА;

- о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности ТУРОПЕРАТОРА, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта.

- о возможности добровольного страхования от невыезда в случае срыва поездки (страховые случаи), а также о возможности приобретения профессиональной медицинской страховки. В этом случае, все потери, связанные с отказом от турпродукта и попадающие под страховой случай, будут компенсированы страховой компанией. ТУРАГЕНТ не несет ответственности за последствия отказа Клиента от страхового полиса. Дополнительные (не охватываемые страховым полисом) риски Клиент вправе застраховать самостоятельно.

4. ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛЯЦИЯ.

41 ЗАКАЗЧИК посредством запроса на электронную почту, с указанием номера бронирования, ФИО проживающих, дат проживания, категории номеров и типом питания, направляет ТУРАГЕНТУ изменение условий бронирования или аннуляцию.

42 При не поступлении оплаты за турпродукт, изменении условий бронирования турпродукта, отказе от подтвержденного бронирования по инициативе ЗАКАЗЧИКА, ТУРАГЕНТУ возмещаются фактически понесенные им расходы. Фактическими расходами ТУРАГЕНТА являются денежные средства, уплаченные им, в том числе неустойки и штрафы, оплаченные ТУРАГЕНТОМ во исполнение обязательств по договорам с ТУРОПЕРАТОРОМ. Суммы фактических расходов ТУРАГЕНТА в зависимости от сроков изменений условий бронирования и аннуляции могут составлять:

- в срок от 0 дней до 3 дней - 100 %
- в срок от 4 дней до 7 дней - 75 %
- в срок от 8 дней до 14 дней - 30 %
- в срок от 15 дней до 21 дня - 20 %
- в срок от 22 дней и более - 20 у.е.
- в срок от 22 дней и более по России - 500 рублей

Примечание: Указанные суммы фактических расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае.

43 ТУРОПЕРАТОР имеет право изменить комплекс услуг, входящих в состав реализуемого турпродукта, в случае существенного изменения обстоятельств Договора, в частности:

- а) перенести сроки совершения поездки, не более чем на 24 часа;
- б) заменить отель на отель аналогичной категории или выше, в случае отказа ТУРОПЕРАТОРА от подтвержденного бронирования;
- в) внести иные оправданные изменения

44 Любые изменения и дополнения в комплексе заказанных услуг, в датах отправления и прибытия, а также иных существенных условиях бронирования, указанных в п. 3.2. настоящего договора, оформляются новой заявкой с перерасчетом стоимости турпродукта. Предыдущее бронирование считается аннулированным по правилам, указанным в п. 4.2. настоящего Договора. За каждую модификацию бронирования (исправление ошибок в фамилии, исправление неточностей в бронировании, допущенных по вине ЗАКАЗЧИКА и/или Клиентов ТУРАГЕНТА, изменение типа питания, авиарейса и т.п.) ЗАКАЗЧИКА выплачивает ТУРАГЕНТУ сумму в размере 20 у.е. в зависимости от валюты страны, за оказание ТУРАГЕНТОМ услуги по обеспечению бронирования составляющих турпродукта, по всем направлениям. В случае переписки авиабилета по вине ЗАКАЗЧИКА взимается сумма в размере 20 у.е. за каждый бланк при продаже авиабилета на чартерный рейс; при продаже авиабилета на регулярный рейс штраф взимается согласно условиям применения тарифа авиаперевозчика. В случае аннуляции туристского продукта вследствие отказа в выдаче въездной визы, стоимость консульского сбора туристам не возвращается.

45 ТУРАГЕНТ вправе в одностороннем порядке аннулировать туристский продукт, с применением к ЗАКАЗЧИКУ правил изложенных в п.4.2. настоящего Договора в следующих случаях:

- не предоставления ЗАКАЗЧИКОМ необходимых для оформления туристского продукта документов или сведений о Клиентах;
- отказа посольства (консульства) Клиентам в выдаче въездной визы в страну временного пребывания;
- неисполнения/ненадлежащего исполнения обязательств по оплате туристского продукта.

46 Аннуляция подтвержденного бронирования должна быть направлена ЗАКАЗЧИКОМ на электронную почту ТУРАГЕНТА с указанием номера бронирования, ФИО проживающих, дат проживания, категории номеров и типом питания, направляет ТУРАГЕНТУ изменение условий бронирования или аннуляцию. Датой аннуляции будет считаться день получения заявления об аннуляции (с 10 до 19 часов текущего рабочего дня московского времени).

47 Возврат стоимости авиабилетов производится в соответствии с правилами, установленными Перевозчиком в зависимости от тарифа. Возврат денежных средств за авиаперелет, включенный в стоимость туристского продукта на

чартерном рейсе, не производится, если иное не предусмотрено соглашением сторон. Авиабилеты, приобретаемые на внутренние авиалинии в США, Индии, Бразилии и других странах независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки ряда авиакомпаний, являются невозвратными, а также не подлежат обмену и переписке. При бронировании таких авиабилетов любые изменения в данных ТУРИСТОВ (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) приравниваются к аннуляции полетного документа. В том случае, если при бронировании ЗАКАЗЧИКА были допущены указанные выше ошибки и был выписан авиабилет на внутренний авиаперелет с ошибками, корректировка написания приравнивается к аннуляции билета ЗАКАЗЧИКОМ.

48 В случае возникновения обстоятельств, препятствующих ТУРАГЕНТУ в выполнении своих обязанностей по оказанию туристских услуг согласованной спецификации в оговоренные сроки, по не зависящим от ТУРАГЕНТА причинам, он может без согласия ЗАКАЗЧИКА аннулировать туристский продукт, если к моменту аннуляции ЗАКАЗЧИК не произвел полную оплату туристского продукта или нарушил порядок расчетов.

49 Каждая из сторон настоящего Договора вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации турпродукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке, изменение сроков туристской поездки, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь туриста, отказ в выдаче визы и др.). Изменение и расторжение договора о реализации турпродукта в связи с существенными обстоятельствами возможно по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, стороны руководствуются гл.29, ст. 450-453 Гражданского Кодекса РФ.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

51 Стороны взаимно обязуются: обеспечивать обмен информацией и документами в круглосуточном дежурном режиме, для чего иметь включенными и функционирующими средства связи, обеспечивающие гарантированный уровень приема – передачи информации, бронирования и т.п. (аппараты факсимильной связи, факс-модем, E-mail и т.п.).

52 ТУРАГЕНТ обязуется:

- Предоставлять ЗАКАЗЧИКУ исчерпывающую информацию о потребительских свойствах турпродукта, рекламные и иные материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора.
- По запросам ЗАКАЗЧИКА предоставлять сведения об условиях приобретения турпродукта, о наличии свободных мест и возможности оказания дополнительных услуг, а также знакомить ЗАКАЗЧИКА с правилами авиаперевозок и страхования туристов.
- Информировать ЗАКАЗЧИКА об изменении цен на услуги или условия пребывания не позднее чем в течение 2(двух) рабочих дней после получения таких сведений.
- Информировать ЗАКАЗЧИКА о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны консульских, посольских, таможенных, пограничных учреждений и организаций, а также страховых компаний, перевозчиков, являющихся партнерами ТУРОПЕРАТОРА.
- При наличии мест бронировать по заявке ЗАКАЗЧИКА услуги, указанные в заявке.
- Не позднее, чем за 1 день до начала туристской поездки, предоставить ЗАКАЗЧИКУ информацию о расписании авиарейсов, времени и месте сбора группы.
- Сформировать не позднее, чем за 1 (одни) сутки (в экстренных случаях – в день отъезда, в пункте отправления, указанного в маршруте, за 2 часа до вылета) до отправления по маршруту, пакет документов, необходимый для осуществления туристской поездки, предусмотренный Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ», при условии наличия полной оплаты туристского продукта ЗАКАЗЧИКОМ (Клиентом), а именно:
 - а) ваучер - документ, на основании которого принимающая компания предоставляет туристу оплаченные услуги. Ваучер выдается в тех случаях, когда это предусмотрено договором между ТУРАГЕНТОМ и ТУРОПЕРАТОРОМ;
 - б) авиабилет или иной документ, подтверждающий право авиаперевозки; в) полис медицинского страхования;
 - г) иные документы, поименованные в Заявке на организацию туристской поездки.
- Использовать персональные данные Клиента, полученные от ЗАКАЗЧИКА, исключительно в целях исполнения настоящего договора с соблюдением принципов и правил, предусмотренных ФЗ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Направлять ТУРАГЕНТУ заявку на бронирование. Осуществлять по заявке ЗАКАЗЧИКА он-лайн бронирование туристского продукта в системе бронирования ТУРОПЕРАТОРА в строгом соответствии с условиями и правилами бронирования, установленными ТУРОПЕРАТОРОМ.

53 ЗАКАЗЧИК обязуется:

- Произвести своевременную оплату цены Туристского продукта согласно направленному ему;
- Предоставить ТУРАГЕНТУ точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи;
- Предоставить ТУРАГЕНТУ комплект необходимых для исполнения настоящего договора документов (паспорт, справки с места работы и/или учебы и т.п.) для передачи их ТУРОПЕРАТОРУ и сообщить сведения, требуемые

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 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.
- В случае совершения поездки несовершеннолетними детьми, предупредить ТУРАГЕНТА и при необходимости оформить нотариально заверенное Соглашение и/или доверенность на вывоз ребенка в соответствии с действующим законодательством. При пересечении границы иметь при себе оригинал свидетельства о рождении ребенка.
- При отсутствии необходимой информации о свойствах, порядке реализации турпродукта, а также для получения дополнительных сведений, запрашивать информацию у ТУРАГЕНТА или ТУРОПЕРАТОРА.
- Следить за оперативной информацией, публикуемой ТУРАГЕНТОМ на сайте. Внимательно изучать информацию о потребительских свойствах турпродукта, условиях бронирования, изменении условий бронирования и отказе от подтвержденного бронирования, размещенную ТУРАГЕНТОМ на сайте.
- Передавать денежные средства, полученные от других ТУРИСТОВ, своевременно и в полном объеме ТУРАГЕНТУ.
- Оплачивать (перечислять) ТУРАГЕНТУ денежные средства в соответствии с п. 6.2. настоящего Договора.
- ЗАКАЗЧИК обязан выплатить денежные средства ТУРАГЕНТУ в случае аннуляции заявки на бронирование, фактически понесенных расходов ТУРАГЕНТА.
- Обязан за сутки до вылета уточнить время и аэропорт вылета и полную необходимую информацию об авиаперевозке и порядке ее осуществления.

5.4. Иные обязательства ЗАКАЗЧИКА и ТУРАГЕНТА определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

61 Суммы платежей, указанные в настоящем Договоре или иных связанных с ним документах Сторон, выраженные в условных единицах, оплачиваются в рублях РФ по внутреннему курсу страны на день оплаты. Счет должен содержать банковские реквизиты, стоимость турпродукта и сумму к оплате.

62 ЗАКАЗЧИК оплачивает ТУРАГЕНТУ денежные средства за турпродукт не позднее 1 (одного) дня с момента подтверждения ТУРАГЕНТОМ заявки ЗАКАЗЧИКА. В случае несвоевременной или неполной оплаты ТУРИСТОМ стоимости турпродукта ТУРАГЕНТ вправе аннулировать заявку ЗАКАЗЧИКА с применением к ЗАКАЗЧИКУ санкций в соответствии с пунктом 4.2. настоящего договора. ТУРАГЕНТ информирует ЗАКАЗЧИКА о том, что в случае бронирования индивидуальных туристских поездок в США:

- необходимо произвести предоплату за туристский продукт в размере 50% (пятидесяти процентов) от общей стоимости в течение 1 (одного) дня после выставления ТУРАГЕНТОМ подтверждения; в течение 3 (трех) дней после получения подтверждения туристский продукт должен быть полностью оплачен;
- турпродукт по направлению США в период праздников и дат высокого сезона должен быть полностью оплачен в течение 1 (одного) дня с момента выставления подтверждения;
- в случае бронирования круизов необходимо произвести их полную оплату не позднее 50 (пятидесяти) дней до даты начала круиза (более точные сроки оплаты просим уточнять при бронировании);
- на момент получения паспорта для прохождения собеседования в консульстве США необходимо произвести полную оплату стоимости турпродукта;
- при бронировании туристских продуктов (как правило, это комбинированные туристские продукты по программе двух городов) прежде, чем будут забронированы и подтверждены определённые туристские услуги, необходимо сначала внести предоплату не менее 50% (пятидесяти процентов), после чего будет забронирован определенный комплекс услуг. Просим уточнять при бронировании необходимость данной процедуры.

63 ТУРАГЕНТ информирует ЗАКАЗЧИКА, что при бронировании туристских продуктов в Мексику, в состав которых включена авиаперевозка: необходимо произвести полную оплату турпродукта в течение 24 (двадцати четырех) часов после получения подтверждения, в случае если до начала туристской поездки осталось 25 (двадцать пять) дней и менее. В случае нарушения срока оплаты заявка автоматически аннулируется с применением к ЗАКАЗЧИКУ санкций в

соответствие с пунктом 4.2. настоящего Договора.

64 Турпродукт считается оплаченным после поступления полной суммы денежных средств на расчетный счет, либо в кассу ТУРАГЕНТА. В случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ сроков оплаты услуг, ТУРАГЕНТ имеет право аннулировать бронирование с применением к ЗАКАЗЧИКУ санкций в соответствии с пунктом 4.2. настоящего Договора. Ответственность за аннулированное бронирование перед ТУРАГЕНТОМ полностью несет ЗАКАЗЧИК.

65 Возможность возврата и переноса возникает только в случае волеизъявления ЗАКАЗЧИКА на основании оформленной претензии ЗАКАЗЧИКА. Претензия направляется ТУРОПЕРАТОРУ в юридический отдел в течение 20 дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 30 рабочих дней со дня получения претензии.

- копии договора заключенного между ТУРАГЕНТОМ и ЗАКАЗЧИКОМ;
- копии туристической путевки;
- документа, подтверждающего оплату тура;
- распиской туриста об отказе от страхования от невыезда и иных документов, имеющих отношение к делу;
- документа, подтверждающего существенное изменение обстоятельств.

66 Услуги ТУРАГЕНТА включены в стоимость Туристского продукта и считаются оказанными с даты бронирования (согласования) Туристского продукта у ТУРОПЕРАТОРА, в виду чего вознаграждение ТУРАГЕНТА после указанной даты в любом случае возврату и уменьшению не подлежит.

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

71 Стороны признают факсимильную и электронную связь в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора.

72 Проездные документы являются самостоятельным договором перевозки Клиента, заключаемым ими напрямую с перевозчиком, права и обязанности по которому, возникают непосредственно у перевозчика и Клиента.

73 ТУРАГЕНТ имеет право увеличить стоимость услуг (подтвержденного и/или оплаченного бронирования) в случае непредвиденного роста транспортных тарифов. При изменении перевозчиком тарифов на авиационные билеты ТУРАГЕНТ сообщает ЗАКАЗЧИКА об увеличении стоимости авиаперевозки. В этом случае ЗАКАЗЧИК имеет право:

- согласиться с изменениями и произвести перерасчет (доплату);
- отказаться от забронированного турпродукта и получить возврат внесенных денежных средств за вычетом фактически произведенных ТУРАГЕНТОМ расходов на бронирование иных услуг, а также услуг ТУРАГЕНТА.

74 В рамках настоящего Договора ЗАКАЗЧИК вправе забронировать турпродукт по любым направлениям, в том числе, не указанным в настоящем Договоре.

75 Информация, содержащаяся на сайте ТУРАГЕНТА, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, которые не заверены печатью ТУРАГЕНТА и подписью уполномоченного лица, не может быть использована ЗАКАЗЧИКОМ или другими клиентами ЗАКАЗЧИКА в ходе любого рода разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявлений в отношении туристского продукта ТУРАГЕНТ, как реально предоставленных ТУРОПЕРАТОРОМ, так и просто заявленных ТУРАГЕНТОМ на сайте или в ином информационном источнике.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

81 ТУРАГЕНТ несет ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за выполнение принятых на себя обязательств только при условии полной оплаты турпродукта и выполнения ЗАКАЗЧИКОМ требований настоящего Договора. Неисполнение ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств в отношении Туристского продукта, вызванное неоплатой или несвоевременной оплатой со стороны Заказчика, не лишает ТУРАГЕНТА права на оплату своих услуг.

82 Если в набор оплаченных услуг включены специальные документы (авиабилет, страховой полис и т.д.), на основании которых третьи лица предоставляют свои услуги Клиентам, то ТУРАГЕНТ несет перед ЗАКАЗЧИКОМ ответственность только за правильность заполнения и оформления такого документа, согласно предоставленным данным ЗАКАЗЧИКА. ТУРАГЕНТ и ТУРОПЕРАТОР не являются стороной при заключении указанных выше договоров. Ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств в этом случае несет непосредственно исполнитель услуги.

83 ТУРАГЕНТ не несет ответственности за последствия, которые наступили в случаях: предоставления ненадлежащим образом оформленного загранпаспорта Клиентом либо консульскими службами иностранных государств; предоставления недостоверных сведений от ТУРИСТА, включая отсутствие оригинальной подписи ТУРИСТА на анкетах консульских служб иностранных государств, а также из-за опоздания Клиента на регистрацию в аэропорт вылета или прилета, возникших проблем с таможенными, пограничными, полицейскими и иными службами страны пребывания. При этом невозможность осуществления поездки по этой причине влечет ответственность ЗАКАЗЧИКА перед ТУРАГЕНТОМ, как в случае его отказа в порядке п.4.1 настоящего Договора.

84 ТУРАГЕНТ информирует, что с 1 марта 2010 года вступило в силу Постановление Правительства РФ от 19 января 2010 года №13, указывающее на то, что внесение сведений о детях в паспорт, удостоверяющий личность родителя, не дает права ребенку на самостоятельный выезд за пределы территории Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. Пограничная служба ФСБ РФ в письме от 14 апреля 2010 г. №21/7/3/1234 подтвердила возможность выезда детей, ранее «вписанных» в паспорта родителей, до окончания срока действия паспортов.

85 ТУРАГЕНТ не несет ответственность за невыдачу или несвоевременную выдачу въездных виз консульскими учреждениями иностранных государств в случаях, если это не является следствием неисполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязанностей. Взаиморасчет между сторонами происходит на основании фактически понесенных расходов ТУРАГЕНТА (п. 4.2.настоящего Договора). Стоимость консульского сбора ЗАКАЗЧИКУ не возвращается. ТУРАГЕНТ не несет ответственности за несвоевременное получение визы или вынужденную депортацию туриста из страны по причине несвоевременного предоставления ЗАКАЗЧИКОМ пакета документов, необходимых для получения виз или провиз. ТУРАГЕНТ информирует ЗАКАЗЧИКА о том, что вся важная и необходимая информация о визах содержится на сайте ТУРОПЕРАТОРА в разделе ВИЗЫ. ТУРАГЕНТ и ТУРОПЕРАТОР не отвечают за действия иммиграционных служб ОАЭ в случае их решения увеличить срок оформления виз без объяснения причин, и ТУРАГЕНТ информирует, что в связи с этим вылет туристов в ОАЭ без наличия визы может привести к депортации из страны.

86 ТУРАГЕНТ не несет ответственность за депортацию ТУРИСТА из страны в случаях, если это не является следствием неисполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязанностей. Обязанность по оплате всех штрафов, предъявленных службами аэропортов и таможенных служб в этом случае, возлагается на ЗАКАЗЧИКА.

87 Расходы по лечению или транспортировке в РФ в случае смерти ТУРИСТА в стране пребывания несет страховая компания в соответствии с заключенным договором страхования – страховым полисом.

88 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера. К событиям чрезвычайного характера, в частности, относятся: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы и иные явления природы, а также война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти или управления решения, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора. Возникновение обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено достоверными документами компетентного государственного органа.

89 ЗАКАЗЧИК проинформирован об особенностях реализации туристского продукта несовершеннолетним туристам в детских лагерях, а именно:

- доводить до законных представителей несовершеннолетнего туриста информацию об условиях настоящего договора.
- в случае если по вине несовершеннолетнего туриста будет нанесен ущерб оборудованию лагеря или его территории, законные представители несовершеннолетнего туриста, заключившие договор, обязуются оплатить по требованию ТУРАГЕНТА/ТУРОПЕРАТОРА расходы, связанные с восстановлением оборудования или территории лагеря. В случае если законные представители откажутся возмещать данные расходы, то такие расходы относятся на счет ТУРИСТА.
- в случае если при заключении договора законный представитель несовершеннолетнего туриста, предоставит заведомо ложную информацию о его состоянии здоровья, и вследствие чего произойдет ухудшение здоровья несовершеннолетнего туриста или других Клиентов, проживающих на территории лагеря в этот период, то все расходы, связанные с данным медицинским обслуживанием, как самого несовершеннолетнего туриста, так и других будут отнесены на счет ЗАКАЗЧИКА. При обнаружении у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых клиентами ЗАКАЗЧИКА и/или недопустимых для отдыха в детском коллективе, ТУРАГЕНТ вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать туристскую поездку.
- в случае если несовершеннолетний турист систематически нарушает правила поведения в лагере, то администрация может принять решение о досрочном прекращении туристской поездки и возвращении домой несовершеннолетнего туриста.
- в случае если несовершеннолетний турист нарушает законы страны пребывания, то все расходы по вызову родителей или представителей ребенка в страну пребывания и представления интересов несовершеннолетнего ребенка происходят за счет законных представителей несовершеннолетнего ТУРИСТА. ТУРАГЕНТ не отвечает за противоправные поступки несовершеннолетнего туриста и не может являться его законным представителем в государственных органах страны пребывания. В случае если законные представители откажутся возмещать данные расходы, то такие расходы относятся на счет ЗАКАЗЧИКА.
- все расходы на восстановление нанесенного ущерба или порчу оборудования лагеря, в том числе и расходы по возвращению несовершеннолетнего туриста домой раньше срока и все неустойки, связанные с досрочным возвращением, оплачивают законные представители, т.е. лица, подписавшие договор в пользу несовершеннолетнего туриста, либо ТУРИСТ.
- ТУРАГЕНТ не несет ответственность перед ТУРИСТОМ или законным представителем несовершеннолетнего туриста, не возвращает полную или частичную стоимость туристского продукта при возникновении проблем во время прохождения несовершеннолетним туристом таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта несовершеннолетнего, виз, а так же отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних, а также при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых Клиентом и представителем несовершеннолетнего туриста для оформления и организации поездки.

- В случае досрочного прекращения туристской поездки несовершеннолетних туристов по причинам, указанным в пункте 8.9 настоящего договора, ЗАКАЗЧИК незамедлительно связывается с ТУРИСТОМ и согласовывает процедуру возвращения несовершеннолетнего туриста. ЗАКАЗЧИКА обязуется возместить ТУРАГЕНТУ все расходы, связанные с досрочным возвращением несовершеннолетнего туриста в место постоянного проживания и обеспечить его встречу с родителями в день прибытия туриста (или самостоятельно и за свой счет организовать переезд туриста из основного пункта пребывания).

- ЗАКАЗЧИК обязуется в обязательном порядке получить от законных представителей несовершеннолетнего туриста и предоставить ТУРАГЕНТУ копии следующих документов, необходимых для осуществления тура: действительный паспорт, медицинскую справку (установленного образца) с указанием хронических заболеваний и аллергических реакций, а так же о контактах с инфекционными больными с пометкой СЭС, нотариально заверенную доверенность от обоих родителей, контакты законных представителей и родственников несовершеннолетнего туриста для оперативной вынужденной связи.

- ЗАКАЗЧИК обязуется получить у законного представителя несовершеннолетнего туриста расписку, согласно которой несовершеннолетний турист будет соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, включая запрет самовольного ухода с территории учебного заведения, самостоятельного купания без разрешения руководителей, вымогательства, угрозы, кражи, нанесения морального или физического ущерба другим детям, нанесения материального ущерба помещениям или территории места отдыха или других объектов; на протяжении всей поездки несовершеннолетний турист будет находиться в составе группы и в целях собственной безопасности подчиняться своему руководителю; не будет употреблять спиртные напитки, наркотические средства и курить, как на территории лагеря, так и за его пределами.

- В случае досрочного прекращения туристской поездки несовершеннолетними туристами, предусмотренной пунктом 8.9 настоящего Договора, возврат стоимости неиспользованной части туристского продукта ЗАКАЗЧИКУ не производится.

810 ТУРАГЕНТ и ТУРОПЕРАТОР не несут ответственности за действия авиаперевозчика и возможные последствия, которые могут возникнуть при отмене, задержке авиарейса, замене воздушного судна, вынужденном изменении посадочного места и других действиях авиакомпании.

811 ТУРАГЕНТ не несет ответственность за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему ЗАКАЗЧИКУ в целях исполнения настоящего Договора.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

91 Стороны обязуются путем переговоров принимать все зависящие от них меры по разрешению возможных разногласий и споров, которые могут возникнуть по настоящему Договору.

92 В случае возникновения претензий к качеству предоставленных туристских услуг, настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответами на претензии. ЗАКАЗЧИК обязуется довести до ТУРИСТОВ и (или) иных клиентов ЗАКАЗЧИКА условия предъявления ТУРОПЕРАТОРУ претензий к качеству предоставленных туристских услуг:

9.2.1 Претензии предъявляются Клиентом в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания туристской поездки и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии.

9.2.2 Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом или организацией, в том числе, но не исключительно: ТУРИСТОМ, ЗАКАЗЧИКОМ, ТУРАГЕНТОМ, ТУРОПЕРАТОРОМ, органом государственной власти и т.д., информации, необходимой для подготовки ответа на претензию, рекламацию, течение сроков, установленных российским законодательством и настоящим Договором для ответа на претензию, рекламацию приостанавливается, до получения ТУРОПЕРАТОРОМ надлежащим образом оформленного ответа на запросы.

9.2.3. В претензии Клиента указываются:

- фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался с заказчиком);

- наименование ТУРИСТА, ЗАКАЗЧИКА, ТУРАГЕНТА и ТУРОПЕРАТОРА.

924 К претензии ЗАКАЗЧИКА обязан приложить копию договора о реализации туристского продукта, заключенного с Клиентом, или иным заказчиком, копию договора, заключенного между ТУРАГЕНТОМ и ЗАКАЗЧИКОМ, копию документа, подтверждающего оплату туристского продукта, копию туристической путевки, расписку ТУРИСТА об отказе от страхования от невыезда и иных документов, имеющих отношение к делу. В случае непредоставления оригиналов заявлений и претензий, направленных в адрес ТУРОПЕРАТОРА, указанные претензии и заявления ТУРОПЕРАТОРОМ не рассматриваются.

925 ТУРАГЕНТ не рассматривает претензии ЗАКАЗЧИКА к качеству предоставленных услуг, основанных на субъективной оценке Клиентами этих услуг.

Претензии, заявления, поданные ЗАКАЗЧИКОМ с нарушением положений п. 9.2. настоящего Договора, ТУРАГЕНТОМ к рассмотрению не принимаются

9.3 При разрешении споров в рамках настоящего Договора, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

9.4 При невозможности внесудебного урегулирования споров они подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения ТУРАГЕНТА.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

101 Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует в течение одного года.

102 В случае изменения действующего законодательства ТУРАГЕНТ вносит изменения в настоящий Договор в одностороннем порядке. ЗАКАЗЧИК подписывает Договор с внесенными изменениями либо дополнительное соглашение к Договору. В случае отказа от принятия изменений настоящий Договор считается расторгнутым после получения уведомления ТУРАГЕНТА (за 30 дней до даты расторжения) и проведения взаиморасчетов между сторонами.

103 Настоящий Договор прекращает свое действие в следующих случаях:

- по истечении срока действия;
- по соглашению сторон;
- при неисполнении одной из сторон обязательств по настоящему Договору;
- в одностороннем порядке по решению одной из сторон, с подачей письменного уведомления другой стороне за 30 дней до даты предполагаемого расторжения настоящего Договора.

При этом Договор не может быть расторгнут в одностороннем порядке до проведения окончательных взаиморасчетов сторон.

104 Настоящий Договор подписан в двух экземплярах (по одному для каждой из сторон), имеющих одинаковую юридическую силу.

105 Изменения к настоящему Договору возможны, если они совершены в письменном виде и подписаны уполномоченными представителями сторон.

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ТУРАГЕНТ:	ЗАКАЗЧИК
ООО «Хотелсгрупп»	ФИО:
ОГРН 1175835005708	Паспорт Серия: №
ИНН 5834117615 КПП 583401001	Выдан
Юр. адрес: 440000, РОССИЯ, ОБЛ ПЕНЗЕНСКАЯ, Г ПЕНЗА, УЛ СУВОРОВА, Д 111А, ОФ 28	Дата выдачи паспорта
Почтовый адрес: 440011, г. Пенза, ул. Маресьева, д.87	Зарегистрирован по адресу:
Расчетный счет: 40702810510000108375	Адрес фактического проживания:
Банк: АО "ТИНЬКОФФ БАНК"	тел:
Кор. Счет: 30101810145250000974	e-mail:
БИК 044525974	

Генеральный директор

ООО «Хотелсгрупп»



подпись



Земцов Д.К.

расшифровка

Заказчик

/

подпись

/

расшифровка

**Согласие на обработку персональных данных согласно
п. 2 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ**

1. При заключении Договора (о реализации туристского продукта или реализации туристских услуг), турист (или заказчик, или потребитель) предоставляет свои персональные данные, которые обрабатываются турагентством (Агентом) в целях исполнения заключенного договора, одной из сторон которого является физическое лицо, т.е. субъект персональных данных (основание: подп. 2 п. 2 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ).

2. Субъектом персональных данных (физическим лицом) при заключении настоящего Договора принято решение о предоставлении своих персональных данных и дано согласие на их обработку своей волей и в своем интересе в целях исполнения договора о реализации туристского продукта (или договора о реализации/оказания туристских услуг).

Согласие на обработку персональных данных дано физическими лицами, указанными в приложении №2, турагентству ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ХОТЕЛСГРУПП" по адресу 440000, РОССИЯ, ОБЛ ПЕНЗЕНСКАЯ, Г ПЕНЗА, УЛ СУВОРОВА, Д 111А, ОФ 28, которое в целях исполнения настоящего договора обрабатывает персональные данные физического лица (Ф.И.О., дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации) и совершает действия с персональными данными в рамках договорных обязательств и в течение срока действия настоящего Договора. Субъект персональных данных вправе отозвать данное в рамках настоящего Договора согласие в пределах срока его действия, предоставив турагентству соответствующее письменное заявление. Подписанием настоящего Договора физическое лицо удостоверяет свое согласие, данное турагентству, на обработку и предоставление третьим лицам (средствам размещения, турагентствам, перевозчикам, экскурсоводам и иным лицам, оказывающим услуги в рамках настоящего договора) персональных данных субъекта.

В случае, реализации физическому лицу турпродукта или туристской услуги с выездом за пределы Российской Федерации, согласие субъекта персональных данных распространяется на трансграничную передачу персональных данных (передачу персональных данных турагентством через Государственную границу РФ юридическому лицу иностранного государства).

Согласно ст. 3 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ, под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

3. Турагентство обязуется обеспечить конфиденциальность и безопасность полученных персональных данных субъекта при их обработке.

Заказчик

подпись

расшифровка

