***Договор реализации туристского продукта № \_\_\_***

|  |  |
| --- | --- |
| г.Сочи |   «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. |

Общество с ограниченной ответственностью "Здоровый мир - Сочи плюс" (сокращенно ООО "Здоровый мир - Сочи плюс"), именуемое в дальнейшем "ТУРАГЕНТ", в лице директора Дудукчян Светланы Андреевны, действующей на основании Устава, по поручению­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемого в дальнейшем "ТУРОПЕРАТОР", на основании агентского договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года, одной стороны и Гражданин Российской Федерации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор (Даллее по тексту - Договор) о нижеследующем.

***1. Предмет договора***

1.1. По настоящему Договору Турагент обязуется реализовать Заказчику туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование, а Заказчик обязуется принять туристский продукт (далее по тексту Договора – Турпродукт) и уплатить за принятое определенную Договором денежную сумму (стоимость).

* соответствии со ст.1 Федерального закона от 24.11.96 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" заказчиком туристского продукта является турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

1.2. Турпродуктом в настоящем Договоре именуется комплекс туристических услуг по перевозке и размещению, перечень которых указан в договоре и ваучере, который является неотъемлемой частью настоящего Договора, и, в зависимости от конкретных условий путешествия, может включать: размещение в отелях (и/или иных средствах размещения), питание в отелях (средствах размещения), перевозку туристов (авиа-, ж/д-), экскурсионные услуги и/или иные услуги.

1.3. По настоящему Договору Турагент реализует Заказчику следующий Турпродукт :

***1. Туристы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Проживание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1.4. Турагент, реализуя Заказчику турпродукт, действует на основании договора, заключенного с Туроператором, который формирует турпродукт для реализации и обеспечивает оказание Заказчику услуг, входящих в турпродукт.

***Информация о Туроператоре содержится в Приложении №1 к настоящему Договору.***

Сведения о Туроператоре размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти –

Федерального агентства по туризму (Ростуризм) ***www.russiatourism.ru.***

Информация о финансовом обеспечении Туроператора на новый срок размещается на интернет-сайте Туроператора, а

также на сайте Федерального Агентства по Туризму ***www.russiatourism.ru.***

***2.Порядок бронирования и подтверждения заявки на турпродукт***

2.1. При бронировании турпродукта или туристской услуги Заказчик направляет и/или согласовывает с Турагентом Заявку на бронирование, получение Турпродукта, сведения в объеме, необходимом для исполнения Договора, в том числе в случае, если Заказчик заказывает туристский продукт от имени туриста, а также является законным представителем несовершеннолетнего туриста (см. Приложение №2 к настоящему Договору).

2.2. Турагент в течение 1 дня, а при наличии возможности – в более короткий срок подтверждает Заказчику возможность приобретения турпродукта с предоставлением заказанных услуг в соответствии с условиями, перечисленными в заявке и указываемые в п.1.4. настоящего Договора. Подтверждением заявки и бронирования является выставленный Турагентом Заказчику Счет на оплату Турпродукта .

2.3. Любое изменение подтвержденной заявки (бронирования и заказа турпродукта или туристских услуг) должно быть письменно запрошено (подтверждено) Заказчиком. Если по инициативе Заказчика происходит изменение подтвержденной заявки, Заказчик оплачивает Турагенту возможные фактически понесенные последним расходы (затраты, связанные с повторным бронированием или новым бронированием турпродукта), которые определяются услугами заказанного турпродукта.

***3. Условия предоставления (реализации) турпродукта***

3.1. Турпродукт предоставляется Заказчику (туристу, от имени которого заключен Договор) при условии подписания настоящего Договора и полной оплаты Турпродукта.

3.2. Обязательство Заказчика по оплате стоимости Турпродукта считается фактически исполненным с момента оплаты при заключении Договора и внесения денежных средств в кассу, на расчетный счет Турагента в порядке и размере, указанных в п. п. 5.2. и 5.4. настоящего договора.

3.3. Заказчик, заключивший настоящий Договор, представляет интересы физических лиц, указанных в заявке и/или ваучере, выдаваемом Турагентом Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.4. Обязательство передачи документов, относящихся к Турпродукту (документов на оказание туристских услуг: договор, квитанция к приходному кассовому ордеру, кассовый чек, ваучер на услугу по перевозке, по размещению в гостинице или ином средстве размещения) наступает у Турагента после оплаты стоимости Турпродукта Заказчиком - внесения в кассу, на расчетный счет Турагента денежных средств в порядке и на условиях, указанных в п. п. 5.2. и 5.4. настоящего Договора.

3.5. При бронировании и последующей реализации Турпродукта Турагент информирует Заказчика в необходимом объеме о потребительских свойствах Турпродукта: о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, о средстве размещения (гостиница, пансионат, отель, другое), адресе нахождения средства размещения и его категории, услуге питания, услуге перевозки (при наличии) стоимости туристских услуг и иных сведениях об основных потребительских свойствах услуг.

Заказчик знакомиться дополнительно с основными потребительскими свойствами реализуемого Турпродукта, на Интернет–сайтах Турагента - www.zm-sochi.ru, туроператоров, а именно: фотоснимками средств размещения, текстовы описанием и стоимостью туристских услуг. Аналогичная, размещенной на сайте, информация содержится в сезонных рекламных текстовых, описательных и ценовых каталогах Турагента, туроператоров. Дополнительная информация (при необходимости) предоставляется Заказчику при заключении (подписании) настоящего Договора: памятка туриста, необходимость наличия у туриста санаторно-курортной карты, справки о прививках и эпидемиологическом окружении (для ребенка), если Заказчик приобретает Турпродукт - отдых в санатории с лечением; сведения об Ассоциации «Турпомощь» и возможности обращения в указанную организацию, другие документы, в зависимости от конкретных условий путешествия.

3.6. Условия путешествия и общая цена Турпродукта указываются в настоящем Договоре и Ваучере (за исключением цены), которые выдаются Заказчику.

При приобретении Заказчиком м в составе Турпродукта услуги перевозки авиа- или железнодорожным транспортом, после полной оплаты указанной услуги, Турагент выдает Заказчику электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в настоящем Договоре маршруту, и оформленный на основании данных документа, предоставленного Заказчиком и удостоверяющем его личность.

Согласно положениям настоящего Договора, после полной оплаты Заказчиком услуги размещения в гостинице или ином средстве размещения в составе Турпродукта, Турагент выдает Заказчику Ваучер, подтверждающий бронирование и получение места в гостинице или ином средстве размещения на условиях, согласованных Сторонами в настоящем Договоре.

(заявленных в Турпродукте туристских услуг), являются:

* настоящий Договор;
* Ваучер № ;
* Квитанция к Приходный кассовому ордеру;
* Кассовый чек (в случае оплаты наличными деньгами), выдаваемые Заказчику после полной оплаты турпродукта в соответствии с п. п. 5.2 - 5.4. настоящего Договора.

Указанные документы содержат необходимую информацию о потребительских свойствах Турпродукта и являются неотъемлемой частью настоящего Договора (Ваучер на размещение, перевозку, при его наличии и в случае приобретении Заказчиком, Квитанция к Приходный кассовому ордеру, Кассовый чек).

1. ***Права и обязанности сторон***

4.1. Заказчик обязан:

4.1.1. Предоставить Турагенту при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании Турпродукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая персональные данные) и документы для оформления путешествия (заключения договора) (см. Приложение №3).

4.1.2. После подтверждения Турагентом бронирования Турпродукта (согласования Турпродукта) и подписания настоящего Договора, произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.1.3. Принять от Турагента все исполненное последним в соответствии с Договором.

4.1.4. Если Заказчик, подписавший настоящий Договор, представляет интересы иных туристов, указанных в заявке/ваучере, Заказчик обязан нести ответственность перед последними за достоверную передачу информации о порядке разрешения споров и предъявления претензий, установленном настоящим Договором в соответствии Федеральным законом «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации».

4.1.5. Заказчик и/или туристы обязаны соблюдать пограничные и таможенные правила РФ и страны (места) путешествия (пребывания), правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа (или иных перевозчиков), правила общественного поведения и законодательство в стране (месте) путешествия (пребывания), правила проживания в отеле (иных средствах размещения). Турагент не несет ответственность при нарушении Заказчиком и/или туристами соответствующих правил.

4.1.6. Заказчик обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер в отеле (ином средстве размещения) в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем (средством размещения) и не входящие в заказанный и оплаченный Турпродукт.

4.2. Заказчик вправе:

4.2.1. Обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» согласно следующих контактов: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47; Телефоны: +7 (499) 678-12-03, e-mail: secretary@tourpom.ru.

4.2.2. Обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного Заказчиком в результате неисполнения туроператором, поставщиками услуг по выездному туризму обязательств по договору, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора по выездному туризму;

4.2.3. Добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия по маршруту выездного туризма и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора по выездному туризму. В том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором по выездному туризму обязательств по настоящему договору.

4.2.4. Запросить и получить у Турагента копию свидетельства о внесении сведений о туроператоре из Единого федерального реестра туроператоров.

4.3. Турагент обязан:

4.3.1. Предоставлять Заказчику достоверную информацию о Турпродукте, необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме;

4.3.2. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика и/или иного туриста на получение услуги, входящей в Туристский продукт –(ваучер и другие), а также иные документы, необходимые Заказчику для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки). Положение о минимальном сроке передачи документов туристу не действует, если Договор заключен менее чем за 24 часа до начала путешествия;

4.3.3. При оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

4.3.4. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Заказчика и/или иных туристов, в том числе при их обработке и использовании;

4.3.5. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

4.3.6 Уведомить Туроператора о заключении Договора, в том числе согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительские свойства Турпродукта) в соответствии с Заявкой на бронирование;

4.3.7. По требованию Заказчика предоставить информацию о договоре, заключенном между Туроператором и Турагентом;

4.3.8. В случае невозможности предоставления Туроператором подтвержденных туристских услуг, изменения стоимости туристских услуг, а также их условий, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах. В случае замены Туроператором заказанного средства размещения (гостиницы, отеля и т.п.), Турагент обязан получить согласие Заказчика на такую замену (совершение определенных действий Заказчиком по размещению рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в Договор), при замене согласованного средства размещения, размещение Заказчика должно производиться в средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории или категорией выше.

4.3.9. Передать Туроператору полученную от Заказчика оплату Турпродукта за вычетом агентского вознаграждения, предусмотренного договором между Турагентом и Туроператором.

4.4. Турагент вправе:

4.4.1. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору считать Заявку на бронирование Тур продукта аннулированной.

1. ***Цена и порядок расчетов***

5.1. Цена Турпродукта определяется в соответствии с конкретным перечнем заявленных Заказчиком туристских услуг и согласовывается Сторонами на момент бронирования.

***5.2. Общая цена Турпродукта по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

5.3. Оплата по Договору производится Заказчиком в порядке наличного расчета – внесением денежных средств в кассу Турагента либо безналичным путем – переводом денежных средств на банковский счет Турагента.

5.4. Заказчик оплачивает Турагенту 100% стоимость Турпродукта в размере, указанном в п. 5.2 настоящего Договора и согласно выставленного счета, в порядке одного из нижеуказанных способов:

* предоплаты полной стоимости (100%) турпродукта в течение 1 (одного) дня с момента подписания (заключения) настоящего Договора; или
* ***внесением авансового платежа в размере \_\_\_\_\_% (что составляет денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей) от стоимости турпродукта в течение 1 (одного) дня с момента подписания (заключения) настоящего Договора и последующей оплаты до\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года оставшейся стоимости турпродукта (окончательный расчет по оплате).***

5.5. Нарушение Заказчиком порядка оплаты, указанного в п. п. 5.3, 5.4 настоящего Договора, может быть признано Туроператором отказом Заказчика от забронированного Турпродукта (аннуляцией Заявки на бронирование) по инициативе Заказчика. В этом случае Заказчик оплачивает Турагенту фактически понесенные последним расходы.

5.6. Факт полной оплаты Заказчиком Турпродукта (в порядке наличного платежа) подтверждается выданным Турагентом Заказчику Квитанцией к Приходному кассовому ордеру, Кассовым чеком и является основанием для оформления и передачи необходимых сопроводительных документов (размещения и/или перевозки) на турпродукт.

1. ***Ответственность сторон***

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по Договору в отношении обязанностей Турагента.

6.3. Ответственность за оказание услуг, входящих в состав Турпродукта, в том числе за действия (бездействия) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком и/или иными туристами по оказанию услуг, входящих в состав Турпродукта, несет Туроператор, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Заказчиком и/или иными туристами несет третье лицо.

6.4. Туроператор не несет ответственность перед Заказчиком:

* за услуги авиаперевозчика, железнодорожного или иного перевозчика, а также за отмену или изменения времени отправления авиарейсов или поездов (иного транспорта) по вине перевозчика.
* за действия посольств (консульств) иностранных государств, иных организаций, за исключением организаций, которые привлечены для оказания услуг, входящих в Турпродукт, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Турагентом, Туроператором, либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Турагента, а также части выполненной Турагентом работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе туристам во въездной визе;
* за отказ Заказчику и/или иным туристам в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Заказчику органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Турагентом своих обязательств по Договору.

6.5. В случае отказа Заказчика от исполнения Договора, Заказчик оплачивает Турагенту фактически понесенные последним расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

6.6. В случае отказа Турагента от исполнения обязательств по настоящему Договору, Турагент возмещает Заказчику понесенные убытки.

1. ***Обстоятельства непреодолимой силы***

7.1. В случае невозможности выполнения условий настоящего Договора по независящим от Сторон обстоятельствам Стороны освобождаются от ответственности.

7.2. Случаями непреодолимой силы в соответствии с настоящим Договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте, пробки на дорогах, скопление транспорта на границах; погодные условия, стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения;

действия властей, посольств, принятие законов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих осуществлению условий данного договора.

7.3.В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком по настоящему Договору, производится за вычетом фактических расходов Турагента.

1. ***Изменение или расторжение договора***

8.1. Стороны вправе изменить или расторгнуть настоящий Договор в связи со следующими обстоятельствами:

* по соглашению Сторон;
* по инициативе одной из Сторон при условии соблюдения порядка изменения или досрочного расторжения Договора и возмещении расходов, предусмотренных настоящим Договором;
* при существенном нарушении исполнения обязательств по Договору одной из сторон;
* при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

8.2. В случае изменения и/или отказа Заказчика от исполнения (расторжения) Договора, и/или отказа Заказчика от услуг Турагента, а также в иных случаях, предусмотренных положениями Договора, Заказчик возмещает Турагенту фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, в том числе расходы по уплате неустойки и удержания, подлежащих выплате Турагентом Туроператору в связи с несением последним аналогичных расходов вследствие заключения договоров с третьими лицами (принимающей стороной, средствам размещения, перевозчиком и иными лицами).

8.3. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчик и (или) Турагент вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации Турпродукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств 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 обстоятельств, указанных в настоящем пункте Договора, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Турпродукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

1. ***Порядок предъявления претензий и разрешения споров***

9.1. В случае ненадлежащего оказания или неоказания Туроператором оплаченных услуг, входящих в состав Турпродукта, Заказчик обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, администрацию средства размещения для своевременного принятия последними мер по устранению недостатков оказываемой услуги. Невыполнение указанного требования может являться основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Заказчика. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для

устранения недостатков услуг, он имеет право в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания срока действия настоящего Договора (окончания срока путешествия) предъявить письменную претензию Туроператору. Претензия подлежит рассмотрению Туроператором в течение 10 (десяти) дней со дня ее получения в соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852.

Претензия должна содержать следующие сведения:

Фамилия, имя и отчество Заказчика и/или иных туристов;

Договор (копия) о реализации турпродукта;

Наименование Туроператора;

Информация о фактических обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении

Туроператором обязательств по оказанию услуг, наличии недостатков, существенных недостатков в оказываемых услугах;

Размер денежной компенсации причиненных Заказчику убытков;

К претензии Заказчик прилагает документы, подтверждающие понесенные Заказчиком убытки.

9.2. В случае нарушения Турагентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик также вправе в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания срока действия настоящего Договора (окончания срока путешествия) предъявить письменную претензию Турагенту. Претензия подлежит рассмотрению Турагентом в течение 10 (десяти) дней со дня ее получения.

Претензия должна содержать следующие сведения:

Фамилия, имя и отчество Заказчика и/или иных туристов;

Договор (копия) о реализации турпродукта;

Наименование Турагента;

Информация о фактических обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении

Турагентом обязательств по Договору;

Размер денежной компенсации причиненных Заказчику убытков;

К претензии Заказчик прилагает документы, подтверждающие понесенные Заказчиком убытки.

9.3. Досудебный претензионный порядок урегулирования спора между Турагентом и Заказчиком для Заказчика является обязательным.

9.4. В случае невозможности разрешения разногласий между Турагентом и Заказчиком в досудебном претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Турагента (договорная подсудность) в соответствии с действующим законодательством РФ.

1. ***Порядок и сроки предъявления Заказчиком требований о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии. Основания для осуществления выплат.***

***Порядок и сроки предъявления Заказчиком требований о возмещении реального ущерба Заказчику за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора***

10.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору перед Заказчиком, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или денежной суммы по банковской гарантии, Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации (страховщику) или требование о выплате денежной суммы по банковской гарантии гаранту, предоставившему финансовое обеспечение и указанному в Приложении №1 к настоящему Договору.

10.2. Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

10.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования или денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию услуг, входящих в состав Турпродукта в соответствии с условиями настоящего Договора, в частности:

* неисполнение обязательств по оказанию Заказчику входящих в Турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению;
* наличие в Турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

10.4. Обязанность Туроператора возместить Туристу ущерб, указанный п. 10.3 настоящего Договора, устанавливается письменным признанием Туроператора обоснованности претензии Заказчика или по решению суда.

10.5. Порядок и сроки предъявления Заказчиком требований о возмещении реального ущерба Заказчику за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора достиг максимального размера, а также, в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора не достиг максимального размера, определен Правилами возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам Турпродукта из денежных средств фонда персональной ответственности Туроператора в сфере выездного туризма, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 779.

1. ***Прочие условия***

11.1. В случае оплаты (в том числе частичной) Заказчиком счёта, выставленного Турагентом на основании настоящего Договора, настоящий Договор с учётом п.3 ст.438 Гражданского кодекса РФ признается заключенным Сторонами в письменной форме на условиях, содержащихся в полученном Заказчиком от Турагента экземпляре Договора, с момента осуществления Заказчиком оплаты (в том числе частичной), независимо от того, подписан ли Договор Заказчиком.

11.2. При заключении настоящего Договора Заказчик предоставляет свои персональные данные, которые обрабатываются Турагентом в целях исполнения Договора реализации Турпродукта, одной из сторон которого является Заказчик, т.е. субъект персональных данных (основание: пункт 2 пункта 2 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ).

11.3. Заказчиком (субъектом персональных данных) 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 реализации туристского продукта. Согласие и обработку персональных данных дано физическим лицом, Заказчиком, указанным в преамбуле и разделе 12 настоящего Договора, Турагенту указанным в преамбуле и разделе 12 настоящего Договора, который в целях исполнения настоящего договора обрабатывает персональные данные Заказчика (Ф.И.О., дата рождения, данные документа (паспорт гражданина РФ (внутренний, заграничный), удостоверяющего личность, адрес

регистрации, телефон и/или электронная почта) и совершает действия с персональными данными в рамках договорных обязательств и в течение срока действия настоящего Договора. Заказчик вправе отозвать данное в рамках настоящего Договора согласие в пределах срока его действия, предоставив Турагенту соответствующее письменное Заявление на отзыв персональных данных. Подписанием настоящего Договора Заказчик удостоверяет свое согласие Турагенту на обработку и предоставление третьим лицам (средствам размещения, туроператорам, перевозчикам, экскурсоводам и иным лицам, оказывающим услуги в рамках настоящего договора) персональных данных субъекта.

* случае, реализации Заказчику Турпродукта с выездом за пределы Российской Федерации, согласие субъекта персональных данных распространяется на трансграничную передачу персональных данных (передачу персональных данных туроператором 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.

* случае, если Заказчик заключает настоящий договор в интересах иных туристов, Заказчиком должно быть получено согласие на обработку и передачу персональных данных лиц, указываемых в заявке на бронирование, Турагенту и иным лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы) от всех туристов, указанных в Приложении №2 к Договору.

11.4. При приобретении по настоящему Договору Турпродукта по маршруту выездного туризма (с пересечением туристом Государственной границы Российской Федерации) Заказчик, Турагент и туроператор (действующий в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика) вправе заключить в пользу Заказчика договор добровольного страхования имущественных интересов Заказчика в соответствии с требованиями законодательства РФ и с учетом положений ст. 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности

* РФ». Договор добровольного страхования предусматривает обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела

(останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания. Заказчик уведомлен, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Сведения о заключении Заказчиком договора добровольного страхования или сведения об отсутствии договора добровольного страхования указываются в п.9. Приложения к Приложению №2 настоящего Договора, которое является неотъемлемой частью Договора.

11.5. Стороны настоящего Договора признают, что документы, имеющие отношение к данному Договору, заверенные факсимильным воспроизведением подписи Стороны по договору и скрепленные оттиском печати, являются подписанными должным образом и имеют правовую силу документов, оформленных оригинальной собственноручной подписью Стороны по договору, заверенной оттиском печати.

11.6. Стороны пришли к соглашению, что дополнительные соглашения, заявки и иные документы, составленные во исполнение и/или в связи с настоящим Договором, отправленные с использованием факсимильной, электронной связи в виде электронного образа документа, либо электронного документа будут иметь для Сторон полную силу и порождать юридические последствия. Оригиналы документов, отправленных факсимильной, электронной связью отправляющая Сторона передает получающей Стороне через представителя, почтовой связью, курьером или иным способом, обеспечивающим надежную доставку.

11.7. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до даты окончания путешествия (тура).

11.8. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному каждой из Сторон.

1. ***Реквизиты и адреса сторон***

|  |  |
| --- | --- |
| **Турагент:** Общество с ограниченной ответственностью "Здоровыймир - Сочи плюс"ОГРН: 1162366056522ИНН: 2320241873/КПП: 232001001Р\С: 40702810300230195232 ФИЛИАЛ в Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. МосквеК\С: 30101810145250000411 БИК: 044525411 Юр. адрес: 354000, Краснодарский край, г. Сочи, Советская, дом № 42/1, офис 12 Офис: 354000, Краснодарский край, г. Сочи, Советская, дом № 42/1, офис 12 тел. (862)2-960-170, 2-960-172 Факс - Email: zmcorp@zm-sochi.ruсайт: www.zm-sochi.ru | Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Паспорт серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_г. отделением №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ району) отдела УФМС России по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон и/или электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***ПОДПИСИ СТОРОН:***

***ОТ АГЕНТСТВА ОТ КЛИЕНТА***

Директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/С.А. Дудукчян/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Приложение №1***

***к договору реализации туристского продукта***

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Сведения о Туроператоре: | ***Информация о Туроператоре*** |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ***Полное наименование*** |  | Общество с ограниченной ответственностью "Здоровый мир - Сочи плюс" |  |
|  | ***Сокращенное наименование*** | ООО "Здоровый мир - Сочи плюс" |  |
|  | ***Адрес (место нахождения)*** | 354000, Краснодарский край, г. Сочи, Советская, дом № 42/1, офис 12 |  |
|  | ***Почтовый адрес*** |  |  | 354000, Краснодарский край, г. Сочи, Советская, дом № 42/1, офис 12 |  |
|  | ***Реестровый номер*** |  | РТО №017739 |  |
|  | ***Телефон/факс*** |  |  | (8862) 296-01-70 |  |  |  |
|  | ***Электронная почта/Сайт*** |  | zmcorp@zm-sochi.ru |  |
|  | ***Режим работы*** |  |  | пн.- пт. с 9.00- 19.00, сб. с 10.00- 18.00, вс. – выходной. |  |  |  |
|  | 2.Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора: |  |
|  | ***Вид*** | ***финансового*** | ***обеспечения*** |  |  |  |  |
|  | ***ответственности туроператора*** | договор страхования гражданской ответственности туроператора |  |
|  | ***Размер финансового обеспечения*** | 500 000, 00 руб. |  |  |  |
|  | ***Дата и срок действия договора*** | от 24.08.2020 до 23.08.2021 г. |  |  |  |
|  | ***страхования*** | ***ответственности*** |  |  |  |  |
|  | ***туроператора*** | ***или*** | ***банковской*** |  |  |  |  |
|  | ***гарантии*** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***Наименование*** |  | ***организации,*** |  |  |  |  |
|  | ***предоставившей*** |  | ***финансовое*** |  |  |  |  |
|  | ***обеспечение*** | ***ответственности*** |  |  |  |  |
|  | ***туроператора*** |  |  | ПАО СК "Росгосстрах" |  |
|  | ***Адрес (местонахождение)*** | 140002, Московская обл., Люберецкий р-он, г. Люберцы, ул. Парковая, д. 3 |  |
|  | ***Почтовый адрес*** |  |  | 140002, Московская обл., Люберецкий р-он, г. Люберцы, ул. Парковая, д. 3 , г. Сочи, ул. Советская, д. 42/1 |  |
|  | ***Сайт*** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***Электронная почта*** |  |  |  |  |  |
|  | ***Телефон*** |  |  | +7 (861)279-44-70/ +7 (862)225-53-95 |  |  |  |
|  | 3.Сведения о Федеральном Агентстве по Туризму (Ростуризм) |  |
|  | ***Наименование*** |  |  | Федеральное Агентство по Туризму (Ростуризм) |  |
|  | ***Адрес*** |  | ***(местонахождение)*** |  |  |  |  |
|  | ***организации*** |  |  | 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47 |  |
|  | ***Телефон "Горячая линия"*** | +7 (800) 100-41-94; +7 (495) 981-51-498 |  |  |
|  | ***Электронная почта/Сайт*** |  | www.russiatourism.ru |  |
|  | ***Заказчик:*** |  |  |  |  |  |  |
|  |  | (Ф.И.О.) |  |  | (подпись) |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***Приложение №2*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  | ***к договору реализации туристского продукта*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  |
|  |  |  |  | ***Заявка на бронирование*** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | от(дата) \_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ***ТУРАГЕНТСТВО*** Общество с ограниченной ответственностью"Здоровый мир – Сочи плюс» |  город |  Сочи |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ***Менеджер***  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тел.: (8862) 296-01-70 |  |  | Факс: |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  ***Фамилия, Имя******(русская и латинская транскрипция)*** | ***Паспортные данные*** |  | ***Дата*** |  |  |  |  |
|  | ***рождения*** |  | ***Гражданство*** | ***Страховка*** |  |
|  |  |  |  | ***Размещение по маршруту тура*** |  |  |  |
| ***Курорт*** |  |  | ***Тип*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***Гостиница*** | ***номера*** |  | ***Даты заезда*** |  | ***Кол.ноч.*** |  | ***Питание*** | ***Лечение*** |  |
| Сочи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | ***Дополнительные услуги*** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Допуслуга*** | ***Состав доп.услуги*** |  |  |  |  |
| ***Общая цена туристского продукта в рублях*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Общая цена:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

***сумма цифрами:***

***сумма прописью:***

***9. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу туристов***



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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Заказчик:*** |  |  |  |
|  |  |  | "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. |
| (Ф.И.О.) |  | (подпись) |  |
| ***Турагент:*** |  |  |  |
| С.А. Дудукчян |  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. |
| (Ф.И.О.) |  | (подпись) |  |

М.п.



Договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

***Приложение №3***

***к договору реализации туристского продукта***

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

***Акт***

***реализации туристского продукта***

г. Сочи

* "Здоровый мир-Сочи плюс", в лице директора Дудукчян С.А, именуемое в дальнейшем "Турагент", с одной стороны, и Гражданин(ка) Российской Федерации, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1.Во исполнении условий Договора Турагент реализовал туристский продукт, а Заказчик принял туристский продукт и уплатил за принятое, определенную Договором денежную сумму (стоимость) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей без НДС.

1. Претензий по объему, качеству, срокам реализованного туристского продукта Заказчик к Турагенту не имеет.
2. Акт реализации туристского продукта составлен в 2 (двух) экземплярах по каждому из Сторон договора.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Заказчик:*** |  |  |  |
|  |  |  | "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. |
| (Ф.И.О.) |  | (подпись) |  |
| ***Турагент:*** |  |  |  |
| С.А. Дудукчян | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (Ф.И.О.) |  | (подпись) |  |

М.п.