Договор №\_\_\_\_\_

реализации туристского продукта и/или услуг

(ОФЕРТА)

**г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.**

Общество с ограниченной ответственностью «ТРЕВЕЛ КЛАБ», именуемое в дальнейшем Турагентство, в лице Генерального директора Вороновой О.А., действующей на основании Устава, с одной стороны, и Заказчик (пользователь сервиса Системы интернет-бронирования на официальном сайте Турагентства, указанный в «Заявке на бронирование услуг» и/или в «Заявке на бронирование туристского продукта» (далее по тексту - «Заявки на бронирование»), действующий в интересах лиц, указанных в «Заявке на бронирование», с другой стороны, именуемые совместно Стороны, в случае принятия Заказчиком условий настоящего Договора, являющегося офертой, пришли к соглашению о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Турагентство реализует сформированный туристский продукт, в соответствии с заявкой Заказчика, и/или услуги, предоставляемые непосредственными исполнителями услуг (далее – туристские услуги), указанные в заявке Заказчика, а Заказчик оплачивает туристский продукт и/или туристские услуги. Сведения о стоимости туристского продукта и/или туристских услуг указываются в «Счёте», выставленном Турагентством. Информация о потребительских свойствах туристских услуг и/или туристского продукта указывается на сайте. Информация о туроператоре, сформировавшем туристский продукт, содержится в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.2. В рамках настоящего Договора под «Непосредственными исполнителями услуг» (далее по Договору – «Исполнители») понимаются объекты размещения (отели, гостиницы, пансионаты, санатории), оказывающие гостиничные и дополнительные услуги, страховые компании, предоставляющие соответствующие услуги страхования, экскурсионные бюро, предоставляющие экскурсионные услуги и иные коммерческие организации, реализацию услуг которых осуществляет Турагентство.

1.3. При выполнении обязательств по реализации туристских услуг, Турагентство действует от своего имени, но за счет непосредственных исполнителей услуг (гостиниц, отелей, пансионатов и т.п.) на основании заключенных договоров.

1.4. При выполнении обязательств по реализации туристского продукта от имени и за счет Туроператора, права и обязанности возникают непосредственно у Туроператора.

1.5. Термины, используемые в настоящем Договоре (оферты), соответствуют терминам и определениям Федерального закона №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года (в действующей редакции), а также терминам и определениям, указанным в отраслевых нормативных документах и законах, регламентирующих деятельность соответствующих исполнителей туристских услуг.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

2.1. «Заявка на бронирование» оформляется Заказчиком на сайте путем заполнения всех существенных данных о Заказчике (туристах). Оформленной «Заявке на бронирование» Турагентством присваивается номер брони и Заказчику на электронную почту, указанную при бронировании, высылается ссылка на принятую Заявку.

2.2. Подтверждение Заявки оформляется Турагентством в виде «Счета», который размещается в сформированной «Заявке на бронирование» на сайте. Информация о подтверждении заявки и размещении «Счета» в «Заявке на бронирование» отправляется Заказчику на электронную почту (указанную при бронировании) в виде ссылки, пройдя по которой Заказчик может распечатать все необходимые ему Документы. Турагентство принимает на себя обязательство реализовать Заказчику туристские услуги (туристский продукт) только при условии оплаты Заказчиком полной стоимости туристских услуг (туристского продукта). Оплата Заказчиком туристских услуг (туристского продукта) произведенная в сроки, указанные в п. 3.2. настоящего Договора (оферты), является акцептом Заказчика настоящего Договора (оферты).

2.3. Любые изменения и дополнения в подтверждённую «Заявку на бронирование» могут производиться только по согласованию Сторон путем обмена сообщениями на сайте в оформленной «Заявке на бронирование». При внесении изменений, касающихся существенных условий предоставления услуг, данные изменения считаются новой «Заявкой на бронирование» туристских услуг (туристского продукта), при этом первичная «Заявка на бронирование» подлежит аннуляции в порядке, предусмотренном в главе 6 настоящего Договора (оферты), если иное не согласовано Сторонами.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цены на туристские услуги (туристский продукт) устанавливаются в рублях. Цена, указанная в «Счёте» в сформированной «Заявке на бронирование» Заказчика, является окончательной и может быть изменена только в случае изменения условий предоставления услуг, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование», либо в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором (оферты).

3.2. Оплата туристских услуг (туристского продукта), согласно оформленной «Заявке на бронирование», производится Заказчиком в рублях РФ в строгом соответствии с действующим законодательством РФ в течение 60 минут после подтверждения бронирования.

3.3. Сроком исполнения финансовых обязательств Заказчика в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагентства.

3.4. В стоимость туристских услуг (туристского продукта) входит стоимость услуг, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование» и стоимость услуг Турагентства по бронированию и реализации туристских услуг (туристского продукта).

3.5. Турагентство обязуется перечислить денежные средства, полученные от Заказчика непосредственным исполнителям услуг, если иной порядок оплаты туристского продукта (туристских услуг) не предусмотрен договором между Турагентством и исполнителями услуг (Туроператором).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Права и обязанности Турагентства.

Турагентство обязано:

4.1.1. Предупредить Заказчика о том, что существенным и обязательным условием бронирования и приобретения туристских услуг (туристского продукта) является наличие у Заказчика и лиц, в интересах которых действует Заказчик, действующих документов, удостоверяющих их личность (паспорт гражданина РФ и т.п.).

4.1.2. Путём размещения информации на сайте, предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах туристских услуг, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование».

4.1.3. Своевременно, путём направления извещения по электронной почте, указанной Заказчиком и/или размещения сообщения в «Заявке на бронирование», информировать Заказчика об изменении условий предоставления туристских услуг (туристского продукта).

4.1.4. После полной оплаты Заказчиком стоимости забронированных туристских услуг (туристского продукта), предоставить Заказчику доступ к документам (ваучер, проездные документы, страховка и др.), подтверждающим право на получение услуг, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование».

4.1.5. В исключительных случаях Турагентство, по согласованию с Заказчиком, имеет право заменить отель или номер в отеле, подтвержденные ранее, на отель или номера в отеле той же, либо более высокой категории, а также вносить иные изменения в туристские услуги (туристский продукт), не меняя при этом качество заказанных туристских услуг (туристского продукта).

4.2. При формировании туристского продукта Турагентство извещает Заказчика о нижеследующей информации:

4.2.1. Сведения о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт, реализуемый Турагентством Заказчику, указаны в Приложении № 1 к настоящему Договору (оферты).

4.2.2. Информация об организации, заключившей с Туроператором договор страхования ответственности Туроператора, указана в Приложении №1 к настоящему Договору (оферты).

4.3. Турагентство вправе:

4.3.1. В случае неоплаты или несвоевременной оплаты стоимости туристских услуг (туристского продукта), в одностороннем порядке аннулировать туристские услуги (туристский продукт), забронированные Заказчиком. При этом Турагентство ответственности за ущерб, нанесённый Заказчику и/или лицам, указанным в «Заявке на бронирование» туристских услуг (туристского продукта), связанный с аннуляцией забронированных услуг, не несёт.

4.3.2.. Использовать предоставленные Заказчиком персональные данные лиц, указанные в «Заявке на бронирование» туристских услуг (туристского продукта), исключительно в целях выполнения условий настоящего Договора (оферты).

4.3.3. В случае удорожания стоимости услуг Непосредственных исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, по объективным причинам, Турагентство имеет право вносить изменение в подтвержденное бронирование и выставить Заказчику новый счёт на оплату туристского продукта и/или туристских услуг с учётом изменения стоимости туристского продукта и/или туристских услуг. Сообщение о внесении изменения в подтверждение бронирования и новый счёт на оплату туристского продукта и/или туристских услуг Турагентство размещает в «Заявке на бронирование» Заказчика на официальном сайте Турагентства. Оплата вышеуказанного счёта осуществляется в течение 2 (Двух) банковских дней с момента выставления счёта, если иное не указано в счёте или согласовано сторонами дополнительно.

К объективным причинам удорожания стоимости туристского продукта и/или туристских услуг относится:

* удорожание транспортных тарифов;
* изменение объектом размещения (гостиницей, хостелом, апартаментами, отелем, санаторием, пансионатом и т.п.) условий предоставления услуг – изменение расчётного часа, изменение стоимости услуг размещения и питания, внесение иных изменений, влияющих на стоимость услуг, предоставляемых объектом размещения;
* введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, предусмотренных в РФ.

4.4. Права и обязанности Заказчика.

Заказчик обязан:

4.4.1. На сайте Турагентства заполнить «Заявку на бронирование», указав в заявке полный перечень заказываемых туристских услуг (туристского продукта) и данные о лицах (туристах), указанных в «Заявке на бронирование», необходимые для предоставления бронируемых туристских услуг (туристского продукта).

4.4.2. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату стоимости туристских услуг (туристского продукта) в размере и в сроки, указанные в п. 3.1. настоящего Договора (оферты) и/или в «Счёте», выставленном Турагентством.

4.4.3. Своевременно и в полном объеме довести до лиц, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование», информацию о потребительских свойствах туристских услуг (туристского продукта), в том числе о мерах безопасности, особенностях пребывания и санитарно-эпидемиологических правилах в местах предоставления туристских услуг (туристского продукта), в соответствии с информацией, размещённой на сайте.

4.4.4. В случае аннулирования туристских услуг (туристского продукта) незамедлительно на сайте Турагентства в «Заявке на бронирование» путём нажатия кнопки «Запрос на аннуляцию заявки» (с указанием номера бронирования), аннулировать забронированные туристские услуги (туристский продукт). Аннуляция считается принятой с момента оформления аннуляции на сайте Турагентства в «Заявке на бронирование» (с указанием номера бронирования), и подтверждения, высланного на электронную почту Заказчика об аннуляции туристских услуг (туристского продукта).

4.4.5. В случае отказа от получения туристских услуг (туристского продукта), указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование», в том числе при досрочном выезде из отеля (санатория, пансионата и т.п.), известить Турагентство о факте отказа и/или досрочного выезда, путём размещения сообщения в «Заявке на бронирование» на сайте Турагентства. Факт не заезда или досрочного выезда должен быть подтверждён соответствующим документом, полученным Заказчиком у администрации объекта размещения.

4.4.6. Возместить Турагентству расходы, связанные с аннуляцией заказанных и забронированных туристских услуг (туристского продукта), в соответствии с главой 6 настоящего Договора (оферты), в том числе стоимость услуг Турагентства по формированию туристского продукта (туристских услуг), операционные и сервисные сборы и стоимость услуг Турагентства по бронированию и аннуляции туристских услуг (туристского продукта).

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору (оферты) Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором (оферты).

5.2. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками и страхованием, относится соответственно на транспортных перевозчиков и страховые организации, в связи с чем заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе с задержкой отправления и/или опозданием по прибытию, кражей багажа и т.д.) и ненадлежащим исполнением договорных условий страхования, предъявляются непосредственно перевозчикам и страховщикам.

5.3. Ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению услуг, входящих в состав туристского продукта, несет Туроператор, сформировавший туристский продукт. Туроператор отвечает перед Заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, предоставляющих услуги, входящие в состав туристского продукта, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Договором (оферты) не установлено, что ответственность перед Заказчиком несет третье лицо.

5.4. Заказчик несет ответственность перед Турагентством за достоверность информации о лицах, указанных в «Заявке на бронирование».

5.5. Заказчик несёт ответственность перед Турагентством за несвоевременное предоставление информации о досрочном выезде лиц, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование)», из объекта размещения в размере ущерба, понесённого Турагентством в связи с неполучением указанной информации;

5.6. Турагентство не несет ответственности перед Заказчиком и лицами, указанными в «Заявке на бронирование»:

* за любой ущерб, который может быть нанесен лицам, в подтверждённой «Заявке на бронирование», в связи с невозможностью предоставления туристских услуг или услуг, входящих в туристский продукт, по причине, связанной с отсутствием у туристов действительного (действующего) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* за утрату Заказчиком или лицами, указанными в подтверждённой «Заявке на бронирование», проездных, страховых и иных документов;
* за ошибки при оформлении туристских документов, которые связанны с неточной информацией, содержащейся в «Заявке на бронирование» и документах, предоставленных Заказчиком;
* за опоздание на трансфер, экскурсионные программы, к началу иных туристских услуг и услуг, входящих в состав туристского продукта, по вине Заказчика, лиц, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование» или третьих лиц;
* за самовольное изменение лицами, указанными в подтверждённой «Заявке на бронирование», оплаченного маршрута (в том числе места проживания, экскурсий, перевозки, условий питания и т.д.) или несоблюдение правил группового прохождения маршрута. Компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретённые услуги оплачиваются Заказчиком или лицами, указанными в подтверждённой «Заявке на бронирование», самостоятельно;
* за качество туристских услуг, самостоятельно приобретенных Заказчиком или лицами, указанными в подтверждённой «Заявке на бронирование», и не входящих в забронированные туристские услуги и/или в состав туристского продукта;
* за ущерб, нанесенный лицам, указанным в подтверждённой «Заявке на бронирование» или их имуществу, по вине перевозчиков или третьих лиц;
* за нарушения лицами, указанными в подтверждённой «Заявке на бронирование», законов Российской Федерации и за возникшие при этом последствия (арест, снятие с рейса и т.д.).

6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Заказчик, до начала предоставления туристских услуг (туристского продукта), может в любое время расторгнуть настоящий Договор (оферты), уведомив Турагентство о своем решении, разместив сообщение на посредством нажатия кнопки «Запрос на аннуляцию заявки» в оформленной «Заявке на бронирование»;

Датой расторжения Договора (оферты) считается дата размещения вышеуказанного сообщения на сайте в «Заявке на бронирование» (с указанием номера брони).

6.2. В случае расторжения настоящего Договора (оферты) по инициативе Заказчика, Заказчик обязан возместить Турагентству расходы, связанные с исполнением Турагентством настоящего Договора (оферты).

В том числе: стоимость услуг Туроператора по формированию туристского продукта (туристских услуг), стоимость услуг Турагентства по бронированию, реализации и аннуляции туристского продукта (туристских услуг), сервисный сбор в размере 2 000 рублей.

6.3. На момент оформления «Заявки на бронирование» Заказчик ознакомлен с условиями аннуляции туристских услуг (туристского продукта), указанных Заказчиком в «Заявке на бронирование». Сведения об условиях аннуляции туристских услуг (туристского продукта) указаны в Приложении № 4 к настоящему Договору (оферты).

6.4. Порядок расторжения настоящего Договора (оферты), определенный в п. 6.1., указан без учета возврата денежных средств за авиа-/железнодорожные билеты. Возврат денежных средств за авиа-/железнодорожные билеты осуществляется в соответствии с правилами аннуляции билетов, устанавливаемыми перевозчиками.

6.5. Турагентство не осуществляет возврат денежных средств Заказчику за забронированные и оплаченные туристские услуги (туристский продукт), указанные в подтверждённой «Заявке на бронирование», не аннулированные до начала предоставления туристских услуг (туристского продукта) и не использованные по инициативе лиц, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование».

6.6. При не поступлении платежей на расчетный счет или в кассу Турагентства в срок, указанный в п. 3.1. настоящего Договора (оферты), Турагентство вправе аннулировать забронированные туристские услуги (туристский продукт) и взыскать с Заказчика фактически понесенные расходы, связанные с исполнением настоящего Договора (оферты).

6.7. Неявка лиц, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование», к месту начала оказания туристских услуг (туристского продукта) считается односторонним отказом от туристских услуг (туристского продукта), Договор (оферты) считается расторгнутым по инициативе Заказчика. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с «Правилами и условиями отмены и аннуляции туристских услуг» (Приложение № 4 к настоящему Договору (оферты).

6.8. Любые изменения, в том числе изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентством, без которого лицам, указанным в подтверждённой «Заявке на бронирование», не будут предоставлены услуги вне сроков, указанных в подтверждённой «Заявке на бронирование».

6.9. Заказчик, при внесении любых изменений в подтвержденную и/или оплаченную Заявку, более одного раза, выплачивает Турагентству операционный сбор (за услуги по операциям) в размере 500 рублей за каждое произведенное изменение. Оплата операционного сбора производится на основании счета, выставленного Турагентством, в течение срока, указанного в счете.

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. При наличии каких-либо замечаний относительно качества туристского обслуживания, Заказчик обязан незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах. Обо всех претензиях, касающихся туристского сервиса, необходимо на местах составлять соответствующий протокол (акт) в двух экземплярах, под которым ставит свою подпись Заказчик и представитель принимающей стороны. Один экземпляр протокола (акта) получает Заказчик, один экземпляр протокола (акта) остается у представителя принимающей стороны.

7.2. При подаче претензии Заказчик обязан предоставить документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный лицами, указанными в подтверждённой «Заявке на бронирование» в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентством или третьими лицами туристских услуг, и/или услуг, входящих в туристский продукт. В число таких документов могут входить: счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д., выданные компетентными органами, экспертными организациями, непосредственными исполнителями услуг (перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п.).

7.3. Досудебный претензионный порядок является обязательным. Заказчик имеет право в течение 20 дней после получения последней услуги, входящей в состав туристских услуг (туристского продукта), представить претензию в офис Турагентства либо направить ее по почте.

7.4. Претензия о непредоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Заказчик или лица, указанные в подтверждённой «Заявке на бронирование», воспользовался альтернативными услугами, предложенными взамен тех, которые по тем или иным причинам не могли быть предоставлены исполнителем услуг (отелем, санаторием, перевозчиком и т.п.). Принятие Заказчиком или лицами, в подтверждённой «Заявке на бронирование», альтернативных услуг, является согласием Заказчика с внесением изменений в состав туристских услуг (туристского продукта).

7.5. В случае, если стороны, заключившие настоящий Договор (оферты), не смогли урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения ответчика (договорная подсудность) с применением материального и процессуального права РФ.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

8.1. Турагентство не несет ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору (оферты) в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, как то: пожар, эпидемия, карантин, землетрясение, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, народные волнения, восстания, мятежи, массовые беспорядки, террористические акты или угроза их совершения и их последствия, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ, действия органов таможенного и санитарного контроля, действия авиакомпаний-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов; отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и т. д.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Настоящий Договор (оферты) считается заключённым с момента размещения в «Заявке на бронирование» на сайте Турагентства «Счёта» на оплату забронированных туристских услуг (туристского продукта), и действует до момента окончания предоставления последней услуги, входящей в состав туристских услуг (туристского продукта). При этом обязательства по настоящему Договору (оферты) для Турагентства вступают в силу с момента полной оплаты Заказчиком стоимости туристских услуг (туристского продукта).

10. РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТСТВА

Турагентство: ООО "ТРЕВЕЛ КЛАБ"  
Юридический адрес: 109202, Москва г, ул. 3-Я Карачаровская,

дом 12, корпус 1, квартира 64

Электронная почта: [info@panamka.club](mailto:info@panamka.club)

ОГРН 1147746687923

ИНН: 7725832320 КПП: 771301001

Р/с: 40702810838000212960

Банк: ПАО СБЕРБАНК  
Кор. счет: 30101810400000000225  
БИК: 044525225

ОКВЭД 79.11

ОКПО 17521513

|  |  |
| --- | --- |
| Телефон: +7 (499) 681-61-05 |  |

Утверждено,

Генеральный директор ООО «ТРЕВЕЛ КЛАБ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/Воронова О.А./

**Приложение № 1  
к Договору (оферта) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_ г.**

**ОБРАЗЕЦ**

1. Сведения о Туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, по внутреннему и международному въездному туризму:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование |  |
| Сокращенное наименование |  |
| Адрес (место нахождения) |  |
| Почтовый адрес |  |
| Реестровый номер |  |

**Финансовое обеспечение Туроператора:**

|  |  |
| --- | --- |
| Размер финансового обеспечения |  |
| Номер, дата и срок действия договора(ов) страхования ответственности Туроператора |  |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение |  |
| Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение |  |

2. Сведения о порядке предъявления Заказчиком (Туристом) требований о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (Страховщику).

2.1. Порядок предъявления Заказчиком (Туристом) требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта:

2.1.1. Заказчик (Турист) имеет право обратиться к Страховщику только при наступлении страхового случая. Страховым случаем, в соответствии с настоящим Договором, является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику (Туристу) реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в течение срока действия Договора между Туроператором и Страховщиком.

2.1.2. Случай признается страховым, если факт установления обязанности Туроператора по возмещению реального ущерба Заказчику (Туристу) подтверждается вступившим в законную силу судебным актом или добровольным решением Туроператора, принятого по согласованию со Страховщиком.

2.1.3. Существенным нарушением условий Договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для Заказчика (Туриста) такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора. К существенным нарушениям Туроператором Договора о реализации туристского продукта относятся:

* неисполнение обязательств по оказанию Заказчику (Туристу) входящих в туристский продукт услуг;
* наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

2.1.4. Случай не признается страховым, если Договор о реализации туристского продукта между Туроператором и Заказчиком, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. В состав реального ущерба, понесенного Заказчиком (Туристом), в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные Заказчиком (Туристом) в месте временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные Договором о реализации туристского продукта.

2.1.6. При обращении за страховой выплатой должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Туроператором):

* требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты настоящего Договора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование Туроператора, который заключил настоящий Договор; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Страхователем обязательств по Договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; 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 Заказчиком (Туристом) в связи с его расходами по эвакуации;
* копия паспорта Заказчика (Туриста) или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
* копия Договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);
* документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком (Туристом) в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по Договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также копия судебного решения, вступившего в законную силу.

Все документы, предоставляемые Туроператору и Страховщику Заказчиком (Туристом), должны быть составлены на русском языке. В случае, если документы составлены на ином языке, Заказчик (Турист) обязан предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

2.2. По настоящему Договору не подлежит страховому возмещению:

2.2.1. Ущерб, причинённый Туроператором, освобождённым в соответствии с законодательством Российской Федерации от ответственности за причинение ущерба, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Договора о реализации туристского продукта;

2.2.2. Ущерб, причиненный Туроператором, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора о реализации туристского продукта, прямо или косвенно обусловленных:

* а) воздействием ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
* б) незаконными действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам;
* в) военными действиями, а также манёврами или иными военными мероприятиями;
* г) гражданской войной, народными волнениями всякого рода или забастовками, террористическим актом;
* д) конфискацией, реквизицией, арестом или уничтожением имущества по распоряжению государственных органов;
* е) основаниями, не предусмотренными законом и Правилами страхования;
* ж) умышленными действиями Заказчика (Туриста), направленными на наступление страхового случая, в том числе сговором между Туроператором и Заказчиком (Туристом). При этом к умышленным действиям приравниваются действие (бездействие), при которых возможное наступление ущерба ожидается с достаточно большой вероятностью и сознательно допускается виновным лицом.

3. В соответствии с настоящим Договором, Страховщиком, Туроператором не возмещаются:

3.1. Расходы, произведенные Заказчиком (Туристом) и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода;

3.2. Расходы, произведенные Заказчиком (Туристом), связанные с его неявкой, опозданием и (или) не заселением по вине Заказчика (Туриста), в сроки, указанные в проездных документах, турпутевке, Договоре о реализации туристского продукта;

3.3. Расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в Договоре о реализации туристского продукта, если такие расходы не согласовывались с Туроператором;

3.4. Расходы, возникшие в результате утери Страхователем документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены;

3.5. Расходы, связанные с отменой поездки по не зависящим от Заказчика (Туриста) и Туроператора обстоятельствам (болезнь туриста, и др.);

3.6. Расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе Заказчика (Туриста);

3.7. Претензии и требования о выплате страхового возмещения, предъявленные с нарушением вышеуказанных требований, не рассматриваются и удовлетворению не подлежат.

4. При формировании туристского продукта Туроператором, Турагентство разъясняет Заказчику (Туристу) под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране (регионе) временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

5. Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

6. Факт оплаты Заказчиком счёта, выставленного Турагенством, подтверждает факт ознакомления Заказчика со сведениями о Туроператоре и сведениями о порядке предъявления Заказчиком (Туристом) требований о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (Страховщику).

**Приложение № 2  
к Договору (оферта) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_ г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ (заполняется Заказчиком)**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** |  |
| **КОД ГОРОДА/ТЕЛЕФОН** |  |
| **ДАТА БРОНИРОВАНИЯ** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Город** |  | |
| **Название тура/Отель** |  | |
| **Сроки пребывания** |  |  |
| **Размещение** | **Категория номера:** | **Кол-во номеров:** |
| **Питание** |  | |
| **Билеты (ж/д, авиа)** |  | |
| **Трансфер (инд./груп.)** |  | |
| **Страховка** | медицинская (да/нет) |  |
|  | от невыезда (да/нет) |  |
| **В стоимость туристских услуг/ туристского продукта входит** |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О. полностью** | **№ паспорта** | **Дата рождения** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма оплаты:** | | |
| **Наличная** | **Безналичная** | |
|  |  | |
|  | | |
| Оплата в полном объеме будет произведена до: | |  |

Подпись Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись представителя Турагентства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м.п.

**Приложение № 3  
к Договору (оферта) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_ г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ (заполняется Турагентством)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ТУРАГЕНТ/ ГОРОД** |  | |
| **КОД ГОРОДА/ТЕЛЕФОН** |  | |
| **ФАКС** |  | |
| **E-mail** |  | |
| **ДАТА БРОНИРОВАНИЯ** |  | |
| **Город** |  | |
| **Название тура/Отель** |  | |
| **Сроки пребывания** |  |  |
| **Размещение** | **Категория номера:** | **Кол-во номеров:** |
| **Питание** |  | |
| **Билеты (ж/д, авиа)** |  | |
| **Трансфер (инд./груп.)** |  | |
| **Страховой полис** | медицинская (да/нет) |  |
| **оформлен** | от невыезда (да/нет) |  |
|  | Наименование страховой компании |  |
| **В стоимость туристских услуг/ туристского продукта входит** |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О. полностью** | **№ паспорта** | **Дата рождения** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Расчет стоимости:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Общая стоимость** | **Скидка** | **К оплате** |
|  |  |  |
| **Предоплата:** | |  |
| **Оплату в полном объеме гарантирую до:** | |  |

На момент подачи Заявки Заказчик и лица (туристы), указанные в настоящем Подтверждение бронирования ознакомлены и согласны с условиями бронирования туристского продукта, вся объективная информация о туристском продукте, памятки, сведения о Туроператоре предоставлена Заказчику и туристам Турагентства.

Ф.И.О. производящего бронирование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м.п.

Подпись Заказчика\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 4  
к Договору (оферта) \_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_ г.**

**ОБРАЗЕЦ**

Правила и условия отмены и аннуляции туристских услуг (туристского продукта)

1. Заказчик в любое время может аннулировать «Заявку на бронирование», уведомив Турагентство об аннуляции в личном кабинете Заказчика. Датой аннуляции «Заявки на бронирование» считается дата размещения аннуляции в личном кабинете Заказчика. В случае аннуляции Заказчиком «Заявки на бронирование», Турагентство имеет право удержать из сумм, полученных от Заказчика, стоимость услуг Туроператора (**Исполнителей услуг**\*) по формированию туристских услуг (туристского продукта) и стоимость услуг Турагентства по бронированию и аннуляции туристских услуг (туристского продукта), стоимость которых составляет:

- при направлении аннуляции в срок от 15 до 10 суток (включительно) до заезда – 30% от стоимости туристских услуг (туристского продукта), но не менее стоимости фактически понесенных затрат;

- при направлении аннуляции в срок от 9 до 5 суток (включительно) до заезда – 50% от стоимости туристских услуг (туристского продукта), но не менее стоимости фактически понесенных затрат;

- при направлении аннуляции в срок, менее чем за 5 суток до заезда – 95% от стоимости туристских услуг (туристского продукта), но не менее стоимости фактически понесенных затрат.

При получении извещения об аннуляции услуг в срок ранее 15 суток до заезда Турагентство имеет право удержать из сумм, полученных от Заказчика, стоимость фактически понесенных затрат, с учётом штрафных санкций выставленных объектами размещения и иными исполнителями услуг, а также сервисный сбор в размере 2000 (две тысячи) рублей за услуги аннуляции по каждой заявке.

1. При аннуляции услуг, предоставляемых в период новогодних и рождественских заездов (заезды в период с 25 декабря по 10 января), после 15 ноября, Турагентство имеет право удержать с Заказчика стоимость услуг по бронированию и аннуляции услуг в размере 95 (Девяносто пяти) % от стоимости забронированных и оплаченных услуг, а при аннуляции до 15 ноября в размере 10 (Десяти) % от стоимости услуг, но не менее стоимости фактически понесенных затрат, включая, а также сервисный сбор в размере 2000 (две тысячи) рублей за услуги аннуляции по каждой заявке.

Точный размер стоимости услуг бронирования и аннуляции, размер расходов (сервисных и операционных сборов) понесенных при аннуляции услуг, указывается в письме, направленном в адрес Заказчика.

\*Под **Исполнителями услуг** в настоящем Приложении стороны понимают как непосредственных исполнителей услуг, так и иных лиц, выступающих от имени Исполнителей услуг.

1. Факт оплаты Заказчиком счёта, выставленного Турагентством, подтверждает факт ознакомления и согласие Заказчика с условиями бронирования и аннуляции туристских услуг (туристского продукта).

**Приложение № 5**

**к Договору (оферта) \_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_ г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**«Согласие на предоставление, обработку и передачу персональных данных»**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), именуемый(-ая) в дальнейшем «Заказчик», действующий в интересах, и являющийся законным представителем лиц, указанных в «Заявке на бронирование», даю своё согласие Турагентству (адрес: г. Москва, Москва г, ул. 3-Я Карачаровская, дом 12, корпус 1, квартира 64), на обработку и передачу персональных данных лиц, указанных в «Заявке на бронирование»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И.О. полностью | № паспорта | Гражданство | Дата  рождения |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

в целях исполнения настоящего Договора оферты, заключённого между Заказчиком и Турагентством, и передачи их туроператору, а также непосредственным исполнителям услуг (отелям, санаториям, страховым компаниям, перевозчикам и т.п.), указанных в настоящем Договоре (оферте), для последующего бронирования и оформления документов на право получения услуг, входящих в состав туристского продукта и/или туристских услуг, приобретаемого Заказчиком.

Вышеприведенное согласие на обработку персональных данных представлено с учетом Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (в действующей редакции), в соответствии с которыми обработка персональных данных, осуществляемая на основе федерального закона либо для исполнения договора, стороной в котором я являюсь, может осуществляться Турагентством без моего дополнительного согласия.

Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания настоящего Договора (оферта) и действует до момента окончания предоставления последней услуги, входящей в состав туристского продукта.

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ удостоверяющий личность Заказчика:

Паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выдачи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код подразделения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные телефоны:. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

**Приложение № 6**

**к Договору (оферта) \_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_ г.**

**ОБРАЗЕЦ**

**Генеральному директору**

**ООО «ТРЕВЕЛ КЛАБ»**

**Заявление.  
«Отказ от включения в состав туристского продукта  
услуг оформления страхового полиса (оформления медицинской страховки)».**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), именуемый(-ая) в дальнейшем «Заказчик», действующий в интерес и являющийся законным представителем лиц, указанных в «Заявке на бронирование» туристского продукта, настоящим заявлением уведомляю Турагентство и Туроператора о том, что я отказываюсь от включения в перечень услуг, входящих в состав приобретаемого туристского продукта, услуг страхования (медицинского и от несчастного случая) и оформления страхового полиса.

С последствиями отказа от услуг страхования (медицинского и от несчастного случая) и оформления страхового полиса ознакомлен(-а).

Ответственность и риски связанные с отказом от включения в перечень услуг, входящих в состав приобретаемого туристского продукта, услуг страхования (медицинского и от несчастного случая) и оформления страхового полиса услуг принимаю на себя.

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ удостоверяющий личность Заказчика:

Паспорт: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выдачи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код подразделения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные телефоны:. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

Представитель Турагентства Заявление получил «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/