**Договор публичной оферты о реализации туристского продукта № TUR-число/месяц/год-1727**

**1. Предмет договора**

1.1. Данный документ является официальным предложением компании ООО «Эллис» (далее - Турагент) для физических лиц (далее - Заказчиков) о заключении договора о реализации туристических услуг на указанных ниже условиях (далее – Договор). Текст настоящего Договора опубликован на сайте http://sunmar74.ru. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются граждане РФ. Для иностранных граждан данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящий Договор заключается в особом порядке: путем его акцепта, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, в письменном виде содержащим подписи сторон.

1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Настоящий Договор является многосторонней сделкой, состоящей из акцептованной публичной оферты и ее неотъемлемых частей в виде приложений, соглашений, памяток, регламентов, положений, акта выполненных работ размещенных на сайте.

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. В соответствии со статьей 433 ГК РФ Договор признается заключенным в момент получения Турагентом от Заказчика акцепта оферты. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт порождают обязанность для Сторон исполнения Договора, независимо от его подписания Сторонами.

1.6. После поступления заявки на бронирование туристических услуг вся информация, представленная в заявке, является основой договора между Турагентом и Заказчиком. При этом под Заказчиком (стороной по Договору) считается любое лицо, указанное в платежном документе, от имени которого произведена оплата по настоящему Договору (плательщик), а если платеж произведен за третье лицо (и это следует из платежного или иного официального документа), то Заказчиком по данному Договору является лицо, за которое произведена оплата.

1.7. Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящего Договора, предлагаем Вам отказаться от его принятия и заключить с Турагентом договор в письменном виде.

1.8. Заказчик до акцептования настоящей оферты (до бронирования и оплаты) получил всю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте/туристических услугах, обеспечивающую возможность его правильного выбора: - о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах; - об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта; - о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта; - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; - об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; - об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); - о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия); - об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; - о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие); - о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); - о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя; - об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; - о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об обеспечении экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма; - о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи; - о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. Указанная информация предоставлена Заказчику путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Заказчиком туристского продукта в сети Интернет путем включения в текст настоящего договора и Заявки, а также в устной форме по телефону.

1.9. Понятия, применяемые в настоящем договоре: «туристский продукт», «турист», «туроператор», «реализация туристского продукта», «турагент», понимаются в соответствии со статьей 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

**2. Существенные условия Договора:**

2.1. Гражданин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующий от своего имени и в своих интересах, а так же от имени и в интересах всех туристов поименованных в настоящем договоре, именуемый в дальнейшем Заказчик, с одной стороны, и ООО "Эллис" в лице генерального директора Сайфутдиновой Риммы Петровны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем Турагент, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

2.1. Общая цена туристского продукта, порядок, сроки и способы оплаты указаны в [Приложение N 1](#sub_21000) к Договору, и если иное не предусмотрено в указанном приложении, общая цена туристского продукта подлежит оплате Заказчиком в день заключения настоящего Договора.

**3. Взаимодействие Сторон**

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах заказанного Заказчиком Туристского продукта, предусмотренную информационными материалами Туроператора, законами Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452, а также информацию, предусмотренную приложениями к Договору.

3.1.2. Уведомить Туроператора о заключении настоящего Договора, согласовав с ним условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта), направив Туроператору Заявку на бронирование в соответствии с заданием Заказчика (Приложение № 1 к Договору).

3.1.3.Согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование ([Приложение N 1](#sub_21000) к Договору).

3.1.4. Передать денежные средства, полученные от Заказчика, Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом.

3.1.5. До момента подтверждения к исполнению Тура Туроператором настоящий Договор считается заключенным с отлагательным условием подтверждения Туроператором к исполнению заказа (заявки на бронирование) Заказчика, за исключением обязательств Сторон, указанных в разделе 2 и подпунктах 3.1.1-3.1.3. пункта 3.1. раздела 3 настоящего Договора. При не подтверждении заказанного Тура Туроператором, т.е. в отсутствии согласования Туроператора Заказа на бронирование Туристского продукта, Исполнитель уведомит об этом обстоятельстве Заказчика и обязуется возвратить полученную от Заказчика предоплату, если Стороны не достигнут соглашения об изменении условий задания Заказчика.

3.1.6. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. Далее по тексту настоящего Договора пакет документов Туроператора, устанавливающих право туристов на получение услуг Туристского продукта именуется термином «Сопроводительные документы».

3.1.6.1. В случае если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации, Исполнитель не позднее 24 часов до начала путешествия обязан передать Заказчику оригинал Договора, и Сопроводительные документы Туроператора, к которым относятся туристский ваучер, полис (договор) страхования медико-транспортных расходов, заключенный в пользу туриста, проездные билеты на транспорт, при оформлении билета в электронном виде - выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках/маршрутная квитанция). Данные документы выдаются Исполнителем после их получения от Туроператора, но в любом случае не позднее, чем за 24 часа до даты начала Тура. Турагент вправе делегировать выдачу Сопроводительных документов Тура или их части Туроператору при наличии письменного согласия Заказчика и/или туристов. Сопроводительные документы выдаются Туроператором при условии получения полной оплаты Тура и исполнения Заказчиком обязанностей предусмотренных п. 3.4.6 настоящего Договора способом, указанным в Приложении № 1. В случае не получения туристами визы в страну временного пребывания для целей использования услуг, Сопроводительные документы могут быть выданы ограниченным комплектом или не выданы с указанием причины. Риск уклонения от получения Сопроводительных документов Тура несет Заказчик. В случае изменений (уточнений) в содержании подтвержденного Тура, Турагент уведомляет об этом Туриста в соответствии с п. 3.1.11. Договора. При не внесении изменений в Договор, а также при отсутствии требования Туриста о разъяснении текста Сопроводительных документов, Стороны будут руководствуются перечнем услуг, указанным в полученных Туристом Сопроводительных документах.

3.1.6.2. Выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Исполнителем отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет/маршрутную квитанцию электронного билета), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия.

3.1.6.3. Выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (туристский ваучер) на условиях, согласованных в Договоре;

3.1.7. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании.

3.1.8. 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).

3.1.9. Оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком.

3.1.10. Предоставить для ознакомления Заказчика Договор (ознакомить с его существенными условиями), заключенный между Туроператором и Исполнителем (Турагентом).

3.1.11. Извещать Заказчика по указанным в Договоре контактным телефонам и (или) средствам электронной связи обо всех известных Турагенту изменениях в содержании Тура.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта с применением последствий, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором.

3.3.2. Довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия.

3.3.3. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование ([Приложении N 1](#sub_21000) к Договору), на обработку и передачу своих персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

3.3.4. Предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в [приложении](#sub_211000) к Заявке на бронирование.

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

3.3.6. Предоставить Исполнителю документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно Перечню документов и сведений, содержащихся в [Приложении N](#sub_23000)4 к Договору.

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

3.3.8. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.4.1. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

3.4.2. Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда.

3.4.3. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

3.4.4. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.4.5. Руководствоваться информацией о порядке осуществления Тура, указанной по тексту Договора, в Памятке по стране временного пребывания/оказанию услуг, в Сопроводительных документах Туроператора; иным образом представленной Исполнителем.

3.4.6. Своевременно предоставить Исполнителю надлежащим образом оформленные общегражданские загранпаспорта туристов с необходимым остаточным сроком действия после плановой даты окончания Тура (см. Памятку по стране временного пребывания или Перечень документов для оформления визы) и корректным содержанием (cсоответствие указанного в паспорте пола обладателя паспорта действительности; заполненное в паспорте место и дата рождения и соответствие действительности; наличие в паспорте всех страниц, в том числе свободных от записей и проч.), а также иные достоверные сведения и документы, необходимые для формирования Тура Туроператором и исполнения Сторонами настоящего Договора. По Турам внутрироссийских маршрутов (направлений), граждане РФ предоставляют вместо загранпаспортов паспорт гражданина Российской Федерации, Свидетельство о рождении несовершеннолетнего туриста. При изменении сведений Заказчик обязан немедленно сообщить об этом Исполнителю в письменной форме.

3.4.7. Предоставить Исполнителю сведения о наличии у туристов ограничений, установленных законом, на осуществление путешествия, включая различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания, ограничение на право выезда из РФ, ограничение/запрет на въезд в определенное государство или группу стран.

3.4.8. В случае приобретения Туристского продукта для третьих лиц (туристов) ознакомить их с условиями Договора и предоставить им всю полученную от Турагента информацию. При приобретении Туристского продукта для иностранных граждан Заказчик обязан выяснить все необходимые сведения о порядке пересечения ими госграницы России/страны временного пребывания в соответствующем консульстве и довести их до сведения туристов.

3.4.9. Возместить возникший в период осуществления Тура вред, причиненный Заказчиком личности или имуществу третьих лиц, а также проинформировать туристов о наличии обязанности причинителя вреда возместить причиненный им вред.

3.4.10. При заключении договора предоставить Исполнителю актуальную и достоверную информацию о своих контактных данных, в том числе о номере телефона и адресе электронной почты, обеспечивать доступность предоставленного телефонного номера, принимать звонки от Исполнителя и отвечать на них, регулярно проверять наличие sms-сообщений и сообщений электронной почты, принимать к сведению и учитывать поступившую по данным каналам связи информацию, подтверждать её получение.

3.5. Заказчик вправе:

3.5.1. Получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров.

3.5.2. Получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором.

3.5.3. Требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.5.4. Обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

3.6.1. Получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды.

3.6.2. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

3.6.3. Обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

3.6.4. Обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

3.6.5. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Исполнителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.6.6. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

3.6.7. Беспрепятственный доступ к средствам связи.

3.6.8. Получение информации 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.

**4. Ответственность Сторон**

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также части выполненной Исполнителем работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

- за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы. К обстоятельствам непреодолимой силы не относится отказ Заказчику в пересечении государственной границы, отказ/задержка в выдаче въездной визы компетентным органом иностранного государства и иные не относимые к обстоятельствам непреодолимой силы причины, повлекшие отказ Заказчика от исполнения Договора или сделавшие невозможным его исполнение Сторонами.

4.4. В силу положений законодательства Российской Федерации Туроператор и Турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

4.5. По договору о реализации туристского продукта, заключенному Турагентом, Туроператор является лицом (исполнителем) оказывающим Заказчику (Туристам) услуги туристского продукта. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг подтвержденного к исполнению и оплаченного Тура и обязан возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения своих обязанностей по настоящему Договору. Туроператор отвечает перед Заказчиком (туристами) за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами не установлено, что ответственность перед Заказчиком (туристами) несет третье лицо.

4.6. Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных статьей 10.1. Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в том числе к ответственности Турагента перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение Договора относится: ненадлежащее уведомление или не уведомление Туроператора о заключении Турагентом Договора о реализации туристского продукта Туроператора; полное или частичное несоответствие заключаемого с Туристом Договора требованиям законодательства и потребительскому запросу Туриста; не перечисление или несвоевременно перечисление Туроператору полученных от Туриста денежных средств за реализованный туристский продукт; не передача или несвоевременная передача Туроператору сведений и документов, необходимых для бронирования и исполнения Туристом Тура; не передача или несвоевременная передача Туристу Сопроводительных документов, в том числе после внесение Туроператором изменений в ранее выданные Сопроводительные документы. Турагент обязан компенсировать Заказчику убытки, возникшие в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом своих обязанностей по настоящему Договору.

4.7. Заказчик несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность и обязан компенсировать Туроператору/Турагенту документально подтвержденный реальный ущерб, возникший по причине действия (бездействия) Заказчика или туристов при заключении и исполнении настоящего Договора.

**5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора**

5.1. Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до выполнения обязательств Сторонами.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме. Любые изменения в Туристский продукт, иные условия [Заявки](#sub_21000) на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.6. 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, турист (экскурсант), Туроператор, Исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта 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 до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в статье 14 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2007, N 7, ст. 833; 2012, N 19, ст. 2281; 2015, N 27, ст. 3946), туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг. В соответствии с указанной статьей закона уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

5.7. Нарушение Заказчиком порядка оплаты цены Туристского продукта и (или) не представление или несвоевременное представление документов и сведений, необходимых для исполнения Турагентом/Туроператором настоящего Договора, в том числе документов, требуемых для открытия въездной визы в страну временного пребывания, относится к обстоятельствам, препятствующим Турагенту/Туроператору исполнить Договор. Если иное не предусмотрено законом, в случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Заказчика, Тур (услуги) подлежат оплате в полном объеме; в случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

**6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров**

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

6.2. Претензии, касающиеся ответственности Туроператора, предъявляются Туроператору в письменном виде. К претензии рекомендуется приложить копии Сопроводительных документов. Претензии принимаются Туроператором в течение 20 дней со дня окончания Тура и, при наличии оснований, удовлетворяются в течение 10 дней со дня поступления.

6.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. Иные условия Договора**

7.1. Исключительно для целей исполнения Договора Заказчик дает свое письменное согласие на разрешенные Федеральным законом «О персональных данных» обработку, использование и передачу (в том числе трансграничную) персональных данных туристов консульским службам и партнерам Туроператора в объеме, необходимом для реализации заказанных услуг, а также гарантирует, что обладает необходимыми полномочиями, полученными от лиц, указанных в Приложении № 1 к Договору (письменное согласие или доверенность) на передачу и обработку их персональных данных и ознакомит их с правами, предусмотренными ФЗ «О персональных данных». Исполнитель обязуется использовать полученные персональные данные туристов исключительно в целях исполнения настоящего Договора, обеспечить безопасность при обработке и хранении персональных данных в соответствии с требованиями ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.2. Заказчик предоставляет согласие на получение от Турагента сведений о турах и акциях по указанным в настоящем Договоре адресам, в том числе электронным и телефонам, в том числе посредством SMS сообщений. Заказчик и Туристы вправе отменить рассылку, направив соответствующее уведомление Турагенту, какой обязуется принять незамедлительные меры по прекращению рассылки.

7.3. Для обмена информацией по Договору Стороны договорились использовать электронные адреса и другие контактные данные, указанные в разделе 9 настоящего Договора или в Приложении № 1 к Договору**.** Заполняя строку с адресом электронной почты/мобильного телефона, Заказчик выражает согласие получать информацию по Договору на данный электронный адрес/телефон. Извещение Турагента, направленное на указанный в договоре электронный адрес/телефон считается надлежаще отправленным. При изменении адреса электронной почты/телефона, Заказчик уведомит письменно об этом Турагента.

7.4. Если предметом Договора являются отдельные туристские услуги, не подпадающие под определение Туристского продукта в соответствии со ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Исполнитель в правоотношениях с Заказчиком действует от собственного имени. Положения Приложения № 3 к Договору в этом случае не применяются. Претензии по туристским услугам рассматриваются Исполнителем, за исключением претензий, касающихся перевозки и страхования. Требования, касающиеся перевозки, направляются перевозчику на основании договора перевозки (авиа/ж.д билет), в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Воздушным кодексом РФ и иными нормативно-правовыми актами. Требования, касающиеся страхования, направляются страховщику на основании договора страхования (страховой полис).

**8. Заключительные положения**

8.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

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

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

8.4. Заказчик, акцептуя настоящий договор, удостоверяет, что ему предоставлены для ознакомления Правила оказания услуг по реализации туристского продукта утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452, с текстом правил Заказчик ознакомился, объем предоставляемой Турагентом информации ему предоставлен.

**9. Реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:****ООО «ЭЛЛИС»** Адрес: 454080 Г. Челябинск ул. Энгельса, 65Контактные телефоны: +7 (351) 225-60-50, 248-70-90Email: sunmar74@yandex.ruИНН/КПП 7453323490/745301001Р. сч. 40702810072000032831Кор. сч. 30101810700000000602 ПАО СБЕРБАНКБИК 047501602 | **Заказчик:**  |
| м.п., подпись | подпись |

**Приложение № 2**

к Договору о реализации туристского продукта

№ TUR-число/месяц/год-1727 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**Лист ознакомления с информацией о потребительских свойствах тура (туристских услуг) туроператора**

Заказчик подтверждает, что получил, в объеме необходимом для совершения путешествия, информацию:

о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения (условной категории, месте нахождения), условиях проживания и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, дополнительных услугах; о климатических, политических и иных особенностях страны временного пребывания; о контактных данных принимающей стороны и номерах телефонов для связи с принимающей стороной и туроператором;

о том, что оплата оказанной гражданину Российской Федерации, находящемуся за пределами территории Российской Федерации, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) оплата возвращения его тела (останков) в Российскую Федерацию осуществляются согласно условиям договора добровольного страхования (страхового полиса), предусматривающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию; с условиями договора добровольного страхования (страхового полиса) в пакете услуг туристского продукта, заключенного в интересах туристов, которыми 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, 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; о том, что вся необходимая информация о страховании туристов на период пребывания в туре, а также о случаях, которые не отнесены к числу страховых, содержится по тексту страхового полиса и приложенных к нему правил (условий) страхования страховой компании; 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; претензии по страховым случаям рассматриваются страховщиком (страховой компанией); о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);

о возможности страхования дополнительных рисков не включенных в страховое обслуживание в пакете тура; о рекомендации застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены/изменения сроков поездки («страхование от невыезда») по независящим от туриста причинам; о том, что в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания - расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращения тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков). Заказчик уведомлен, что туроператор вправе отменить ранее подтвержденный групповой или индивидуальный тур, в том числе экскурсионный, по причине недобора необходимого количества туристов или по причине объективной невозможности исполнения. В случае применения данного положения, Туроператор обязан произвести возврат полученной им цены туристского продукта. Заказчик осведомлен, что ответственность за услуги не входящие в оплаченный тур, несет лицо оказавшее такие услуги; о правилах заселения/выселения (расчетный час), принятых в отелях (иных средствах проживания), порядке оплаты счетов за дополнительные услуги, оказанные за отдельную плату в стране временного пребывания; об обязанности соблюдать законы страны пребывания, правила проживания и поведения в отелях, правила личной безопасности, о необходимости возместить вред, причиненный третьим лицам действием туриста в период исполнения тура; о том, что турист обязан своевременно (не менее чем за три часа до вылета) прибыть в аэропорт/ на вокзал для регистрации на рейс, прохождения таможенного, паспортного контроля. Заказчик предупрежден о том, что в случае, если у туриста есть специальные требования к качеству и /или составу тура, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя в письменной форме и отразить их в Договоре; что опоздание пассажира на регистрацию рейса по любым причинам, относится к неисполнению тура по вине заказчика; за утрату (кражу) багажа туриста, а также вещей, документов и ценностей турист несет личную ответственность, если эта ответственность не возложена законодательством на третьих лиц; туристы самостоятельно несут ответственность за действительность заграничных паспортов/достоверность иных документов, предоставляемых в консульство (сервисную службу) для получения въездной визы; консульство (посольство) вправе отказать в выдаче/задержать выдачу визы; сервис туроператора по содействию в оформлении визы не предусматривает обязательство выдать туристу визу в страну временного пребывания, так как обязательством туроператора является исключительно передача необходимых документов для оформления визы в соответствующую компетентную организацию в допустимые указанными организациями сроки и оплата сервисных (визовых) сборов; сроки рассмотрения/список документов, необходимых для получения визы, указанные на сайте туроператора, не являются гарантированными и могут быть увеличены консульством (посольством); консульство (посольство) вправе запросить дополнительные документы, список которых может отличаться от указанного на сайте туроператора или вызвать туриста на собеседование до принятия решения об оформлении визы. Заказчик информирован об условиях договора перевозки, возврата и обмена билетов, применения тарифов перевозчиков, приведенных в Памятке по стране пребывания/по тексту авиабилета/правил авиаперевозчика. В случае отказа от услуги авиаперевозки Заказчик обязуется компенсировать расходы, связанные с аннуляцией таких авиабилетов. Если авиаперевозка включена в пакет тура, то стоимость данной авиаперевозки не выделяется, так как включена в туристский продукт. В пакет туроператора может быть включена международная коммерческая (чартерная) перевозка, особенностью которой является более низкая (в сравнении с регулярными рейсами) стоимость, отсутствие стабильного расписания вылетов, возможность изменения фрахтователем типа самолета, авиакомпании (перевозчика), аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Информация об актуальном времени вылета/аэропорте предоставляется Турагентом за один день до даты начала тура и может быть уточнена в зависимости от информации Туроператора/авиакомпании, информация об актуальном времени обратного вылета предоставляется туроператором (принимающей компанией). Расписание вылетов чартерных рейсов, как правило, дублируется на официальном сайте туроператора. Заказчик извещен, что в исключительных случаях в программу тура могут быть внесены обоснованные изменения. В случае невозможности предоставления туристу ранее подтвержденного отеля (средства размещения) или категории номера, туроператор обязан предоставить ему размещение в отеле, имеющем равную или более высокую категорию ценового и (или) сервисного обслуживания без взимания дополнительной оплаты. Иная необходимая Заказчику (туристу) информация указана по тексту Памятки туриста по стране временного пребывания, опубликованная на официальном сайте Туроператора, которая может дополнять настоящее приложение.

|  |
| --- |
| Информация, доведенная Исполнителем до сведения Заказчика при заключении настоящего Договора: |
| О потребительских свойствах Туристского продукта |
| О всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта |
| О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания |
| Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания |
| О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия) |
| Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды |
| О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания |
| О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия) |
| Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями |
| О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие) |
| О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста |
| О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии |
| О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера |
| О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера |
| Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика |
| О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований |
| Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей |
| О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора |
| О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма |
| О возможности Заказчика 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 переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу |

|  |
| --- |
| Информацию, указанную в настоящем Приложении получил путем ознакомления с текстом Договора и приложений к нему, содержанием сайта Исполнителя и Туроператора, о информационным материалом (Памятка туриста по стране временного пребывания, Каталог туров Туроператора). Памятка туриста по стране временного пребывания получена. C Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 года № 452), правилами въезда/выезда в страну пребывания, в том числе несовершеннолетних детей за пределы РФ ознакомлен. Перечень документов, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; с требованиями к этим документам ознакомлен, обязуюсь предоставить документы на визу в срок, указанный в Приложении № 1 к Договору. |

Подписанием настоящего Приложения к Договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов. Заказчик обязуется довести настоящую информацию до сведения Туриста по [Договору](#sub_2000). Настоящее Приложение составлено в 2 экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон и является неотъемлемой частью Договора.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:****ООО «ЭЛЛИС»**  | **Заказчик:** |
| м.п., подпись | подпись |

**Приложение № 3**

к Договору о реализации туристского продукта

№ TUR-число/месяц/год-1727 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**1. Сведения о Турагенте:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | ООО «ЭЛЛИС»  |
| Адрес (место нахождения) | 454080 Г. Челябинск ул. Энгельса, 65 |
| Почтовый адрес | 454091 Г. Челябинск ул. Свободы д. 32 оф. 307 |
| Телефон / факс | +7 (351) 225-60-50, 248-70-90 |
| Адрес электронной почты, сайт | sunmar74@yandex.ru |
| Режим работы |  |

**2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта**

**(Присваивается при выборе туристического продукта Заказчиком):**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование |  |
| Сокращенное фирменное наименование |  |
| Реестровый номер |  |
| Адрес (место нахождения) |  |
| Почтовый адрес |  |
| Телефон / факс |  |
| Адрес электронной почты, сайт |  |
| ОГРН |  |
| ИНН |  |
| Членство туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма: |  |
| Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров: |
| Дата приказа |  |
| Номер приказа |  |
| Номер выданного свидетельства |  |
| Сфера туроператорской деятельности: |  |

**3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:**

|  |  |
| --- | --- |
| Способ финансового обеспечения |  |
| Размер финансового обеспечения |  |
| Договор |  |
| Срок действия финансового обеспечения |  |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение |  |
| Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение |  |
| Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение |  |

**4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование объединения |  |
| Адрес (местонахождение организации) |  |
| Телефон «Горячая линия» |  |
| Адрес электронной почты, сайт |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:****ООО «ЭЛЛИС»**  | **Заказчик:** |
| м.п., подпись | подпись |