

## Договор реализации туристского продукта №

г. Петрозаводск

«» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью Компания «Карельские каникулы» (ООО Компания «Карельские каникулы»), именуемое в дальнейшем Туроператор, в лице генерального директора **Шахновича Максима Марковича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, \_\_\_\_\_, именуемые в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### 1. Предмет договора и термины, используемые в договоре.

Тур - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг)

Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее тур от имени туриста(ов), в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Туристская путевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и подтверждающий переход права на тур Заказчику.

Программа тура – документ, содержащий информацию о маршруте и сроках путешествия, стоимости тура, средствах размещения, условиях проживания, программе пребывания и особенностях предоставления экскурсионных, а также иных услуг, предусмотренных настоящим Договором, или являющихся дополнительными. Если иное не согласовано Сторонами Договора, срок действия Программы тура определяется указанными в ней календарными датами;

Лист бронирования – документ, подтверждающий бронирование туристского продукта и содержащий информацию о стоимости и потребительских свойствах этого туристского продукта.

1.1. Туроператор обязуется реализовать Заказчику туристский продукт, а Заказчик обязуется принять туристский продукт (далее по тексту Договора – турпродукт) и уплатить за него определенную денежную сумму.

1.2. Турпродуктом в настоящем Договоре именуется комплекс туристических услуг, перечень которых указан в договоре и в зависимости от конкретных условий путешествия может включать: размещение в отелях (и/или иных средствах размещения), питание в отелях (средствах размещения), перевозку туристов (авиа-, иные виды), экскурсионные и иные услуги.

1.3. По настоящему Договору Туроператор предоставляет Заказчику следующий Турпродукт (туристские услуги):

- Название тура:
- Количество участников тура:
- Начало (дата) путешествия:
- Окончание (дата) путешествия:
- Размещение:
- Транспортное обслуживание:
- Питание: по программе тура
- Экскурсионное обслуживание:
- Дополнительные услуги: нет

1.4. Организатором и/или непосредственным исполнителем туристских услуг, входящих в туристский продукт, реализуемый в соответствии с настоящим Договором, является туроператор **Общество с ограниченной ответственностью Компания «Карельские каникулы» реестровый номер РТО 016104.**

### 2. Сведения о туроператоре.

2.1. Туроператором, сформировавшим Турпродукт по перечню туристских услуг, указанному в п. 1.3. настоящего Договора, является следующее юридическое лицо:

Общество с ограниченной ответственностью Компания «Карельские каникулы» (ООО Компания «Карельские каникулы»)

Адрес места нахождения: 185035 Республика Карелия, г. Петрозаводск, пр. Ленина 13-45

Почтовый адрес: 185035 Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Свердлова 18

Реестровый номер туроператора: серия РТО №016104

Размер финансового обеспечения: 500 000 (пятьсот тысяч) рублей

Договор страхования гражданской ответственности № 113/17-49 от 01/11/2017

Срок действия - с 12/03/2018 по 11/03/2019

Страховщик: АО "Страховая компания Гайде" 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт, д. 108, лит. А

### 3. Порядок бронирования и подтверждения заявки на турпродукт.

3.1. При бронировании турпродукта Заказчик направляет Туроператору подписанную заявку/лист бронирования на получение турпродукта, которая одновременно является доверенностью-поручением и в которой должны быть указаны достоверные данные и реквизиты Заказчика: Ф,И,О., паспортные данные и гражданство туриста (-ов), его (их) дата рождения; сроки путешествия, название отеля (средства размещения), условия размещения, тип питания, необходимость перевозки, другие дополнительные услуги. Заказчик, подписавший настоящий Договор, представляет

интересы третьих лиц, указанных в Договоре, и несет ответственность перед Туроператором за своевременное выполнение и соблюдение условий путешествия и настоящего Договора.

3.2. Везде, где по тексту договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровожаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние, а также иной заказчик туристского продукта (если он не является заказчиком). Информация о таких третьих лицах и о полномочиях, переданных ими Заказчику, указывается Заказчиком в Заявке. Заказчик предоставляет Туроператору доверенностей от третьих лиц на бронирование тура, получение информации о туре, оплату тура, получение документов по туру и на основании этой доверенности имеет право подписи договора и других документов по туру. Доверенным лицом несовершеннолетнего являются его родители или опекуны.

3.3. Туроператор в течение 3 рабочих дней подтверждает Заказчику возможность приобретения турпродукта с предоставлением заказанных услуг в соответствии с условиями, перечисленными в заявке и указываемые в п.1.3. настоящего Договора. Подтверждением заявки и бронирования услуг является выставленный Туроператором Заказчику счет на оплату турпродукта.

3.4. Любое изменение подтвержденной заявки (бронирования и заказа турпродукта) должно быть письменно запрошено (подтверждено) Заказчиком. Если по инициативе Заказчика происходит изменение подтвержденной заявки, Заказчик оплачивает Туроператору возможные фактически понесенные последним расходы (затраты, связанные с перебронированием или бронированием Турпродукта), которые определяются туристскими услугами заказанного турпродукта.

#### **4. Условия предоставления (реализации) турпродукта.**

4.1. Турпродукт (туруслуги) предоставляется Заказчику Туроператором при условии подписания настоящего Договора и полной оплаты Турпродукта. Обязательство Заказчика по оплате стоимости туристского продукта считается фактически исполненным с момента оплаты по средствам кредитной организации, платёжного агента, либо банка или внесения в кассу Туроператора денежных средств в порядке и размере, указанных в п.п.6.2. и 6.4. настоящего договора.

4.2. Обязательство передачи Турпродукта (документов на оказание туруслуг: договор, кассовый чек, путевка) по Договору наступает у Туроператора после поступления на счет или внесения в кассу Туроператора денежных средств в порядке и на условиях, указанных в п.п. 6.2., 6.3., 6.4. настоящего Договора.

4.3. При бронировании и последующей реализации Турпродукта Туроператор информирует Заказчика в необходимом объеме о потребительских свойствах турпродукта: о средстве размещения (гостиница, пансионат, отель, другое), стоимости туристских услуг и иных сведениях об основных потребительских свойствах туристских услуг.

4.4. Условия путешествия и общая цена Турпродукта указываются в настоящем Договоре, который выдается Заказчику. Основанием, подтверждающим согласование всех существенных условий путешествия (заявленных в турпродукте туристских услуг), является подписанный Туроператором и Заказчиком настоящий Договор.

#### **5. Права и обязанности сторон.**

##### **5.1. Заказчик имеет право:**

5.1.1 Ознакомиться с информацией об основных потребительских свойствах предоставляемого турпродукта (тура) и других туристских услугах, оказываемых Туроператором, на Интернет-сайте Туроператора - [www.karelianholidays.ru](http://www.karelianholidays.ru), а именно: фотоснимками средств размещения, программами туров, текстовым описанием и стоимостью туристских услуг. Дополнительная информация (по необходимости) предоставляется туристу при заключении (подписании) настоящего Договора: памятка туриста, другие документы, в зависимости от конкретных условий путешествия.

5.1.2. Получить все причитающееся по настоящему Договору и оплаченные им услуги.

5.1.3. Расторгнуть Договор без объяснения причин, возместив при этом Туроператору все фактически понесенные затраты.

5.1.4. получить копию свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр.

5.1.5. получить информацию 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.

##### **5.2. Заказчик обязан:**

5.2.1. Предоставить Туроператору при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании турпродукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения и документы для оформления путешествия (заключения сделки).

5.2.2. После подтверждения Туроператором бронирования турпродукта (согласования турпродукта) и подписания настоящего договора произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

5.2.3. Заказчик, подписавший настоящий Договор и представляющий интересы группы туристов и/или иных заказчиков, несет ответственность перед последними за достоверную передачу информации о порядке разрешения споров и предъявления претензий, установленном настоящим договором в соответствии Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

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

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

**5.3. Туроператор имеет право:**

5.3.1. Расторгнуть договор с Заказчиком, если Заказчик в установленный в Договоре срок не оплатил полностью стоимость поездки.

5.3.2. Вносить, по согласованию с Заказчиком, до начала поездки изменения в программу и условия тура, вызванные форс-мажорными обстоятельствами

5.3.3. Вносить изменения в ходе самой поездки, если таковые возникли в связи с форс-мажорными обстоятельствами. При этом Туроператор будет принимать все меры к тому, чтобы, по возможности, сохранить характер и классность оплаченных Заказчиком услуг.

5.3.4. Туроператор имеет право менять последовательность заявленных в программе услуг, но обязуется предоставить все услуги, заявленные в программе или заменить их на равноценные в случае форс-мажорных обстоятельств.

**5.4. Туроператор обязан:**

5.4.1. Предоставить Заказчику турпродукт, в соответствии с потребительскими свойствами всех оплаченных услуг.

5.4.2. В случае невозможности предоставить подтвержденные туры, изменения стоимости туров, а также их условий, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах. В случае замены заказанного отеля (средства размещения), Туроператор обязан получить письменное согласие Заказчика на такую замену.

5.4.3. Предоставлять Заказчику полную и достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах турпродукта, предусмотренную ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и «Порядком оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденным Правительством РФ, содержащуюся в памятке туристу и справочной информации по программе тура, иных приложениях к настоящему Договору, а также предоставить Заказчику иную информацию, необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме.

5.4.4. Предоставлять Заказчику достоверную информацию о турпродукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе и о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Заказчика в случае, если Заказчик предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и другие). По требованию Заказчика туроператор оказывает содействие по предоставлению услуг по страхованию дополнительных рисков, связанных с прохождением Заказчиком маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья.

5.4.5. В случае отзыва у организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, лицензии на осуществление страхования или лицензии на осуществление банковских операций либо признания такой организации несостоятельной (банкротом) в соответствии с законодательством Российской Федерации туроператор не позднее 45 календарных дней со дня получения соответствующего уведомления от уполномоченного федерального органа исполнительной власти обязан представить в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти документ, подтверждающий наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора. В случае, если указанный документ не представлен, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти исключает сведения о туроператоре из реестра не позднее 10 календарных дней со дня, следующего за днем, когда истек срок представления туроператором указанного документа (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 4.1 настоящего Федерального закона).

## **6. Цена и порядок расчетов.**

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

6.2. Общая цена туристского продукта составляет: **руб. 00 коп.** (руб. 00 коп.)

6.3. Оплата по договору производится в рублях, как наличными, так и по безналичному расчету. В случае безналичной оплаты Туроператором выписывается счет на сумму стоимости турпродукта. **Оплата производится Заказчиком в срок**

6.4. Нарушение Заказчиком порядка оплаты, указанного в п.п. 6.3, настоящего Договора считается отказом от забронированного Турпродукта (аннуляцией заявки) по инициативе Заказчика. В этом случае Заказчик оплачивает Туроператору фактически понесенные расходы.

## **7. Ответственность сторон.**

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

**7.2. Туроператор несет ответственность перед Заказчиком:**

7.2.1 за действия (бездействия) третьих лиц, на которых Туроператор возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Заказчиками несет третье лицо.

7.2.2. при переносе туроператором сроков уже оплаченной поездки, если Заказчик не согласен с новыми сроками, ему возвращается выплаченная им сумма

**7.3. Туроператор не несет ответственность перед Заказчиком:**

7.3.1. при неявке или опоздании к месту сбора

7.3.2. при утере Заказчиком авиабилета, ж/д билета или паспорта, а также личных вещей, багажа, денег.

7.3.3. при наступлении страхового случая

7.3.4. за качество услуг, которые оказаны Заказчику на месте по его собственной инициативе за дополнительную плату и нанесенный ему при этом ущерб.

### **8. Обстоятельства непреодолимой силы.**

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

8.2. Случаями непреодолимой силы в соответствии с настоящим договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; погодные условия, стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения; действия властей, посольств, принятие законов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих осуществлению условий данного договора. **К форс-мажорным обстоятельствам относится штормовая погода и в следствие этого невозможность осуществить экскурсионные поездки на о. Кижы, о. Валаам, Соловецкие острова.**

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

### **9. Изменение или расторжение договора.**

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

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путёвки.

- изменение сроков совершения путешествия

- непредвиденный рост транспортных тарифов

- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него причинам (болезнь, отказ в выдаче визы).

9.2. В случае изменения и/или отказа Заказчика от исполнения (расторжения) Договора, и/или отказа Заказчика от услуг Туроператора, а также в иных случаях, предусмотренных положениями Договора, Заказчик возмещает Туроператору фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам до момента получения от Заказчика письменного уведомления об изменении или расторжении Договора и/или отказе Заказчика от подтвержденного турпродукта. Фактически понесенными расходами Туроператора признаются расходы, вызванные отказом туриста от турпродукта, факт которых подтвержден документально, в том числе расходы по бронированию, выплачиваемые Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, средства размещения, перевозчику и иным лицам) во исполнение настоящего Договора.

9.3. Все изменения (дополнения) или расторжение настоящего Договора будут считаться действительными, если они совершены в письменной форме, подписаны обеими сторонами.

### **10. Порядок предъявления претензий и разрешения споров.**

10.1. В случае ненадлежащего оказания или неоказания Туроператором оплаченных услуг, Заказчик обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, администрацию средства размещения для своевременного принятия последними мер по устранению недостатков оказываемой услуги. Невыполнение этого требования может являться основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Заказчика. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения недостатков услуг, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора (окончания срока путешествия) предъявить письменную претензию Туроператору. Претензия подлежит рассмотрению Туроператором в течение 10 дней со дня ее получения.

10.2. Все споры между Заказчиком и Туроператором решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **11. Порядок и сроки предъявления Туристом требований о выплате страхового возмещения. Основания для осуществления выплат.**

11.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором (ООО Компания «Карельские каникулы» и далее по тексту - Туроператор) обязательств по настоящему Договору перед Заказчиком, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации (страховщику), предоставившей финансовое обеспечение и указанной в п. 2.1 настоящего Договора.

11.2. Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения (до 11.03.2018).

11.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по настоящему Договору, если это является существенным нарушением условий договора.

Существенным нарушением условий настоящего Договора признается нарушение, которое влечет для Заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора, в частности:

- неисполнение обязательств по оказанию Заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

11.4. Обязанность Туроператора возместить Заказчику ущерб, указанный п. 11.3 настоящего Договора, устанавливается письменным признанием Туроператора обоснованности претензии Заказчика или по решению суда.

11.5. Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является неисполнение туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора.

## 12. Прочие условия.

12.1. Стороны пришли к соглашению, что дополнительные соглашения, заявки и иные документы, составленные во исполнение и/или в связи с настоящим Договором, отправленные с использованием факсимильной, электронной связи будут иметь для Сторон полную силу и порождать юридические последствия, при условии, что указанные документы будут скреплены подписями (печатами – для юридического лица) сторон. (Согласно ГК РФ ст.434 п.2)

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

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

12.4. Настоящий Договор составлен в соответствии с положениями Гражданского Кодекса РФ, Федеральным Законом РФ “Об основах туристской деятельности в РФ”.

12.5. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

## 13. Местонахождение, банковские реквизиты и подписи сторон.

Туроператоры:

Заказчик:

<p>ООО Компания "Карельские каникулы" Юр. адрес: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, пр. Ленина, 13-45 Почтовый адрес: 185035, Карелия Респ, Петрозаводск г, ул. Свердлова, д. 18 тел./факс: (8142) 59-33-20 ИНН 1001231203 КПП 100101001 Расчетный счет: 40702810232460000712 Название Банка: ФИЛИАЛ "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК" Кор.счет: 30101810600000000786 БИК банка: 044030786 ОКПО 63416500 ОГРН 1101001001892</p> <p>Генеральный директор</p> <p>М.М. Шахнович / _____ /</p>	<p><i>С условиями использования моих персональных данных для исполнения Туроператором настоящего договора согласен.</i></p>
--	---