*ДОГОВОР № [Номер]*

***о реализации туристского продукта***

***Общество с ограниченной ответственностью «БайкалПрофиТур» (ООО «БайкалПрофиТур»), находящегося по адресу: г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф.10, реестровый номер туроператора № РТО 018830, договор страхования гражданской ответственности туроператора в ПАО СК «Росгосстрах» Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Иркутской области № Д-63850010-50-1-002103-19 от 12 августа 2019 года, страховая сумма в размере 500 000 (пятьсот тысяч) рублей на период с 10 февраля 2020 года по 09 февраля 2021 года, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Резвановой Наталии Валерьевны, действующего на основании Устава, с одной стороны***

***и [Клиент]***, ***именуемый(-ая) в дальнейшем «Заказчик», паспорт серии [ПаспортСерия] № [ПаспортНомер], выдан [ПаспортВыдан] [ПаспортДата] (кем и когда), с другой стороны,***

***при совместном упоминании в дальнейшем именуемые как «Стороны», заключили настоящий договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем:***

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель принимает на себя обязанность по заявке Заказчика от своего имени и на условиях настоящего Договора оказать

Заказчику возмездные туристические услуги или комплекс услуг (реализовать туристский продукт), полный перечень потребительские свойства, которого указаны в Заявке на бронирование (Приложение № 1) (далее – Туристический продукт), а Заказчик – своевременно принять и оплатить указанные услуги (Туристский продукт).

* 1. В перечень услуг, оказываемых по Договору, входит: **[Направление],** срок оказания услуги **с [ДатаС] по [ДатаПо].** По дополнительной заявке Заказчика Исполнителем могут быть оказаны иные услуги.

Полный перечень и стоимость оказываемых Исполнителем услуг в Заявке на бронирование (Приложение № 1), являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора с момента подписания ее обеими Сторонами.

* 1. Сведения о туристах, совершающих путешествие на условиях настоящего Договора:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Фамилия Имя Отчество (Name, Surname)  Адрес / тел. (Address / phone number) | Дата рождения  (Date of birth) | Номер паспорта  (Nameplate) |
|  |  |  |  |

**2.ЦЕНА ДОГОВОРА, ФОРМА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ**

**2.1.** Цена Договора составляет: **[ЦенаДоговора] ([ЦенаДоговораПрописью])** (Приложение № 1). НДС не облагается.

**2.2.** Установленные настоящим Договором цены на Туристический продукт и тарифы на оказываемые Исполнителем услуги не могут быть изменены в одностороннем порядке после 100% оплаты.

**2.3.**  Форма оплаты: безналичным перечислением на расчетный счет Исполнителя или наличным платежом в кассу Исполнителя.

**2.4**. Порядок и сроки оплаты: Заказчиком производится **100 %** предоплата стоимости заказанного и согласованного в приложениях к Договору обслуживания на основании счета Исполнителя на следующих условиях:

* предоплата в размере не менее **50 %** стоимости заказанного обслуживания в течение 5 (Пяти) банковских дней с даты заключения настоящего Договора
* внесение в полном объеме стоимости предварительно заказанного обслуживания не позднее, чем за 10 (Десять) дней до начала обслуживания (первый день обслуживания: **[ДатаС]**).

**2.5. В случае, не оплаты или неполной оплаты Заказчиком заказанного Турпродукта,** настоящий Договор считается расторгнутым, а заявка (заказ) Заказчика - аннулированной. В таком случае, Заказчик обязан возместить Исполнителю все фактически понесенные расходы, в связи с исполнением Договора и/или с заявкой (заказом) Заказчика.

**2.6.** До момента внесения предоплаты 50% стоимости заказанного обслуживания по договору возможно изменение цен туристических услуг, определенной п 2.1 настоящего договора, после его заключения в случаях существенного изменения обстоятельств, влияющих на оказание качественных туристических услуг, а именно, роста инфляции, непредвиденного увеличения транспортных тарифов, существенное увеличение роста цен на топливо, введения новых или повышения действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, резкого изменения курса валют, и на других основаниях, предусмотренных настоящим договором. Изменение стоимости тура возможно не позднее, чем за 15 дней до начала тура. Увеличение стоимости тура не может превышать 20 % стоимости, указанной в п. 2.1 настоящего договора. Заказчик, в течение пяти банковских дней с момента получения письменного уведомления от Исполнителя об увеличении стоимости тура, должен произвести доплату в порядке, установленном п.2.4 настоящего договора, или может отказаться, возместив Исполнителю все фактически понесенные расходы, в связи с исполнением Договора и/или с заявкой (заказом) Заказчика.

**2.7.** После 50% предоплаты стоимости услуг по договору Исполнитель не вправе изменять стоимость туристических услуг.

**3.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

***3.1.Заказчик обязуется:***

**3.1.1.** Произвести своевременную оплату цены Туристского продукта в соответствии с разделом 2 настоящего Договора.

**3.1.2.** В установленный Исполнителем срок, но не позднее 10 (Десяти) дней до начала путешествия предоставить Исполнителю копию(и) паспорта(ов) или иных документов, необходимых для формирования и приобретения Туристического продукта.

**3.1.3.**  Предоставить Исполнителю точную информацию о своем адресе и телефоне, а так же данные от остальных Туристов, которые указаны в заявке на бронирование необходимую Исполнителю для формирования и приобретения Туристического продукта, а так же для оперативной связи с Заказчиком (Приложение №4)

**3.1.4.** Довести до сведения Исполнителя информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку,

которым, в том числе, но не только, относятся:

различного рода заболевания участников группы и самого Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в  том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);

имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов.

**3.1.5.** Своевременно уточнить у Исполнителя сроки совершения путешествия, место и время сбора, прочие существенные

данные. До начала путешествия получить документы, необходимые для совершения путешествия. Документы выдаются в офисе Исполнителя, а в некоторых случаях, с учетом особенностей туристского продукта – обмен документами происходит посредством электронной почты. Заказчик обязуется ознакомиться с полученными документами и известить Исполнителя без промедления об обнаруженных в документах недостатках;

**3.1.6.** Своевременно прибыть к установленному Исполнителем месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора. Изменение сроков путешествия возможно только по предварительному письменному или иному подтверждению согласование с Исполнителем, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле и иные услуги при самостоятельном прибытии Заказчика раньше или позже согласованного срока;

**3.1.7.** Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и иными соответствующими нормативными актами;

**3.1.8.** Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;

**3.1.9.** Соблюдать действующее законодательство РФ, уважать сложившиеся социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

**3.1.10.** Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

**3.1.11.** Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры.

**3.1.12.** Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные

третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

**3.1.13.** Незамедлительно информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

**3.1.14.** Ознакомить других участников (Туристов) путешествия с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной

Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

**3.1.15.** Оплатить фактически понесенные Исполнителем расходы в случае отказа от настоящего договора до начала поездки.

**3.1.16.** Возместить убытки, причиненные Исполнителю своими неправомерными действиями или неправомерным действиями

следующими с Заказчиком лицами.

**3.1.17.** Самостоятельно возмещать убытки, причиненные лицам, оказывающим услуги по размещению, питанию, доставке и

прочее, входящих в комплекс Туристических услуг.

**3.1.18.** Освободить средство или место размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные средствами размещения и не входящими в Туристский продукт;

**3.1.19.** Своевременно и в полном объеме осуществить оплату за использование дополнительных услуг в местах проживания

и пребывания, если иной способ не был оговорен с Исполнителем.

**3.1.20.** Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении № 1), на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиниц, страхования и тд);

***3.2. Заказчик имеет право:***

**3.2.1.** На получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в РФ, об обычаях местного населения,религиозных  обрядах, святынях, памятниках природы, истории,культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

**3.2.2.** На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых на территории РФ ограничительных мер;

**3.2.3.** На обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

**3.2.4.** Получать при заключении Договора информацию, предоставляемую Исполнителем в соответствии с п. 3.3.4. и Приложением №3

данного Договора.

**3.2.5.** Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов,

связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору согласно п. 4.2.

**3.2.6.** Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**3.2.7.** В случае причинения реального ущерба вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем

обязательств по настоящему Договору, обратиться с письменным требованием о выплате возмещения непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

**3.2.8.** В случае, увеличения стоимости тура, указанной в п. 2.1 настоящего Договора, отказаться от выполнения договора, а Исполнитель обязан вернуть ему все ранее полученные денежные средства за исключением стоимости фактически понесенных  расходов потраченных на организацию и на бронирование тура.

**3.2.9.** Набеспрепятственный доступ к средствам связи;

**3.2.10.** На 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.

**3.2.11.** Получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором ;

***3.3. Исполнитель обязуется:***

**3.3.1.** Оказать все Услуги, входящие в Туристский продукт самостоятельно или с привлечение третьих лиц, на которых Исполнителем возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком надлежащим образом в соответствии с согласованными сторонами условиями.

**3.3.2.** Обеспечить уровень обслуживания в соответствии с условиями Договора и официально установленными в сфере туристических услуг стандартами Российской Федерации и Федеральным законом №ФЗ-132.

**3.3.3.** Информировать Заказчика и Туристов о порядке и условиях предоставления Услуг.

**3.3.4.** Предоставить Заказчику информацию:

о потребительских свойствах реализуемого по настоящему Договору туристского продукта, а так же информацию предусмотренную Приложением к Заявке на бронирование (Приложение №1 к Договору) ;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для 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;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах и режимах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

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 национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

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 Заказчик 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 Заказчика;

Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает свое ознакомление с перечисленной информацией.

**3.3.5.** 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 (ваучер)  на условиях, согласованных в Договоре;

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

**3.3.7.** Использовать полученные от Агента персональные данные исключительно в целях исполнения настоящего Договора. Все действия, совершаемые Исполнителем с полученными от Заказчика персональными данными, должны быть направлены на исполнение настоящего Договора. Использование Исполнителем полученных персональных данных в иных целях недопустимо.

**3.3.8.** Соблюдать при обработке персональных данных конфиденциальность полученных от Заказчика персональных данных и обеспечить безопасность этих данных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к защите персональных данных не ниже 3-го уровня защищенности (в соответствии с Постановлением Правительства № 1119 от 01.11.2012 года), а также предпринимать для этого необходимые правовые, организационные и технические меры защиты от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении этих данных**.**

**3.3.9.** В исключительных случаях произвести замену забронированных и оплаченных Заказчиком услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса, без доплаты со стороны Заказчика.

***3.4. Исполнитель вправе:***

**3.4.1.** Требовать возмещения убытков, причиненных Заказчиком, в полном объеме;

**3.4.2.** В случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта и потребовать возмещение фактически понесенных расходов;

**3.4.3** Изменить последовательность проведения экскурсионно-культурных мероприятий.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**4.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору его Стороны несут ответственность в порядке и размерах, предусмотренных нормами действующего гражданского законодательства Российской Федерации и положениями настоящего Договора.

**4.2.** В случае изменения или расторжения настоящего Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора и (или) отказа Заказчика от подтвержденного туристского продукта, Заказчик обязан возместить Исполнителю **фактически понесенные расходы Исполнителя,** связанные с исполнением обязательств по Договору (стоимость бронирования номеров в гостинице, стоимость международных и междугородних телефонных переговоров, затраты на ведение переписки по электронной почте, затраты на Интернет и т.д.), а также денежные средства, оплаченные Исполнителем третьим лицам во исполнение настоящего Договора и до момента получения от Заказчика письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от исполнения Договора и (или) отказе Заказчика от подтвержденного туристского продукта.

Суммы фактически понесенных расходов, в зависимости от сроков изменений условия бронирования или аннуляции могут составлять:

В срок от 0 дней до 3-х дней  -100%

В срок от 4 дней до 7-х дней  -75%

В срок от 8 дней до 14-х дней  -50%

В срок от 15 дней до 30-х дней -30%

В срок от 31 дней  и более  - 20%

Примечание. Указанные сумму фактически понесенных расходов являются примерными и окончательно определяются

в каждом конкретном случае.

**4.3.** Возможный материальный ущерб, причиненный Исполнителю действиями Заказчика в ходе обслуживания, возмещается в

соответствии с действующего гражданского законодательства Российской Федерации.

**4.4.** В случае несоблюдения Заказчиком сроков оплаты заказанного обслуживания, Исполнитель вправе отказаться от оказания

Заказчику заказанного обслуживания до дня фактической оплаты просроченной суммы в полном объеме, с уведомлением об этого Заказчика и отнесением на его счет ответственности за возможные неблагоприятные последствия таких действий.

**4.5.** В случае, не выезда Заказчика вследствие неправильного оформления или не оформления паспортных и/или визовых

документов, все финансовые расходы по поездке и аннуляции тура несет Заказчик.

**4.6.** Исполнитель не несет ответственности и не возмещают финансовые расходы Заказчика за оплаченные услуги, если Заказчик в

период пребывания в туре по своему решению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг и не возмещает Заказчику расходы, которые выходят за пределы услуг, обусловленных настоящим договором.

**4.7.** Исполнитель не несет ответственности за отмену или изменение времени отправления или прибытия транспортных средств

(авиа, ж/д) и связанные с этим изменения объема и срока тура. В этих случаях ответственность перед Заказчиком согласно правилам пассажирских перевозок несут соответствующие авиакомпании и другие транспортные компании и другие третьи лица согласно законодательству.

**4.8.** 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 Заказчику/Туристам по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Заказчиком в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также части выполненной Исполнителя работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

**4.9.** Исполнитель не несет ответственность за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или

таможенного контроля, либо применение к Заказчику органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

**4.10.** Исполнитель не несет ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Туриста в течение всего периода тура, а

так же за утерю багажа авиа, ж/д или авто перевозчиками.

**4.11.** Исполнитель настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие

непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания («страхование от не выезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**4.12.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если

это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, наступление которых Сторона, не исполнившая обязательство полностью или частично, не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными методами (форс-мажор). Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

**4.13.** Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего договора, стороны будут стремиться разрешить путем переговоров. В случае, если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя.

**5. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

**5.1.** Настоящий Договор вступает в законную силу с момента его подписания Сторонами и действует до момента исполнения Сторонами в полном объеме обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

**5.2.**Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть совершены в письменной форме и удостоверены надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

**5.3.** Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора с обязательным оформлением об этом двухстороннего документа по правилам, предусмотренным п. 4 Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств, в частности, относятся:

* ухудшение условий путешествия;
* непредвиденный рост транспортных расходов;
* изменение сроков совершения путешествия;
* 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 изменениям обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Исполнителя. На основании статьи 32 закона «О защите прав потребителей» Исполнитель вправе удержать свои расходы, которые он успел понести в связи с организацией путешествия. Это может быть оплата за заказанные авиабилеты, страховку, бронь гостиницы и т. д.

**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.** При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья Туристу, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия -ее  часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

**5.7.**В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик и (или) Исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его Изменения.\*

\*В  соответствии  со  статьей  14  Федерального  закона  [от 24.11.1996   № 132-ФЗ](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102431589&backlink=1&&nd=102044374)   "Об основах   туристской   деятельности   в Российской   Федерации"   (Собрание   законодательства   Российской Федерации, 1996, № 49, ст. 5491; 2007, № 7,  ст. 833;  2012,  № 19,ст. 2281; 2016, № 10, ст. 1323)  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.

**6.ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ**

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

**6.2.** Обоснованные претензии Заказчика по реализованным услугам могут быть предъявлены Исполнителю в письменном виде

течение **20 (Двадцати)** дней после окончания действия настоящего Договора и подлежат рассмотрению в течение **10 (Десяти) дней** со дня получения претензии. Претензии Заказчика принимаются в офисе Исполнителя по адресу: 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф. 10. или по электронной почте [info@baikalvisa.ru](mailto:info@baikalvisa.ru)

**6.3**. При наступление страхового случая претензии Заказчика принимаются в офисе Исполнителя по адресу: 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф 10. Или страховой компании Исполнителя, предоставившей финансовое обеспечение, находящемся по адресу: г. Иркутск, ул. Рабочего Штаба д. 5.

При доказательстве наступления страхового случая страховщик выплачивает страховое возмещение (сумма зависит от характера понесенного реального ущерба) согласно договору страхования гражданской ответственности Туроператора ***в ПАО СК «Росгосстрах» Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Иркутской области договор № Д-63850010-50-1-002103-19 от 12 августа 2019 года, на период с 10 февраля 2020 года по 09 февраля 2021 года,***

***6.4.*** В случае не урегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**7.1.** С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.

**7.2.** Цены за услуги, указанные в настоящем Договоре, определены только для настоящего Договора и не могут служить прецедентом или конкурентным материалом при заключении между Сторонами аналогичных Договоров в будущем.

**7.3.** Действие настоящего Договора ограничивается определенным в разделе 1 Договора предметом Договора. Если в ходе исполнения Договора возникнет необходимость оказания Заказчику дополнительного комплекса Услуг, не предусмотренных условиями настоящего Договора, то условия оказания таких Услуг Стороны обязуются обсудить дополнительно, в том числе размер дополнительной оплаты услуг Исполнителя и заключить дополнительное соглашение к данному Договору.

**7.4.** Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика .

**7.5.** В целях оптимизации процесса взаимодействия Сторон в отношении предмета Договора, Стороны установили, что заключение настоящего Договора, его дополнение и/или изменение может быть произведено путем обмена документами между Сторонами посредством почтовой, электронной, факсимильной, цифровой или иной связи.

При заключении, изменении и дополнении условий настоящего Договора Стороны допускают факсимильное воспроизведение подписей уполномоченных лиц и оттисков печатей Сторон с помощью средств механического или иного копирования, либо использование иного аналога собственноручной подписи и оттиска печати. При этом на отправителя документа возлагается обязанность в день отправления документа по факсимильной связи обеспечить направление экземпляра подлинного документа в адрес другой стороны почтовой корреспонденцией.

**7.6.** Настоящий Договор составлен и заключен Сторонами в 2 (Двух) экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**7.7**. Все приложения, а так же изменения (дополнения) являются неотъемлемой частью Договора.

**7.8.** Условия, не отраженные в настоящем Договоре, регулируются нормами действующего гражданского законодательства Российской Федерации.

**8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОЫ**

***ЗАКАЗЧИК:***

|  |
| --- |
| ***ИСПОЛНИТЕЛЬ:***  ***ООО «БайкалПрофиТур»***  ***ИНН/КПП 3808230466/381101001***  ***ОГРН 1133850025870***  ***Р/сч 40702810818350016465***  ***БАЙКАЛЬСКИЙ БАНК***  ***ПАО СБЕРБАНК,***  ***ИРКУТСК***  ***К/cч 30101810900000000607***  ***ОКАТО 09125602***  ***БИК 042520607***  [www.baikalvisa.ru](http://www.baikalvisa.ru/)  ***Юр.адрес: 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф. 10***  ***Факт.адрес: 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф.10***  ***Тел. (3952) 550-464, 533-500***  ***e-mail:*** [info@baikalvisa.ru](mailto:info@baikalvisa.ru)    ***Генеральный директор***  ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Н.В.Резванова/***  ***м.п.***    ***.*** |

***ФИО [Клиент]***

***Дата рождения: [ДатаРождения]***

***Паспорт [ПаспортСерия] [ПаспортНомер]***

***выдан [ПаспортВыдан] [ПаспортДата]***

***Адрес регистрации***: ***[Адрес]***

***Адрес проживания: [АдресФактический]***

***Почтовый индекс:***

***тел/факс: [Телефон]***

***e-mail:***

***С условиями настоящего договора, маршрута тура, программы пребывания, условиях безопасности, порядком встречи, проводов и сопровождения по программе тура ознакомлен и согласен. Информацию о Туроператоре, памятку о туре получил, согласен и обязуюсь донести до сведения всех туристов, указанных в путевке. Претензий к полученной информации не имею.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / [Клиент] /***

**Приложение № 1** *К ДОГОВОРУ № [Номер] от [Дата]*

***СМЕТА и ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ***

**1.Список туристов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Фамилия Имя Отчество (Name, Surname)  Адрес / тел. (Address / phone number) | Дата рождения  (Date of birth) | Номер паспорта  (Nameplate) |
|  |  |  |  |

**2.Информация о потребительских свойствах туристического продукта**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Кол-во** | **Сроки обслуживания** | **Стоимость** |
|  |  |  |  |

**3.Сведения о договоре добровольного страхования в пользу туриста,**

**(если такова имеется у туриста)**

**[Страховка]**

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ИСПОЛНИТЕЛЬ:***  ***ООО «БайкалПрофиТур»***  ***Ген. директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Н.В. Резванова /***  ***М.П.*** | ***ЗАКАЗЧИК:***  ***ФИО [Клиент]***  ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / [Клиент] /***    ***С информацией о потребительских свойствах  туристского продукта  с дополнительной  информацией  указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование Заказчик  ознакомлен в полном объеме*** |

**Приложение № 2** *К ДОГОВОРУ № [Номер] от [Дата]*

**1.Сведения о Туроператоре**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Полное наименование*** | Общество с ограниченной ответственностью «БайкалПрофиТур» |
| ***Сокращенное наименование*** | ООО «БайкалПрофиТур» 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф 10 |
| ***Адрес (местонахождения)*** | 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф. 10 |
| ***Почтовый Адрес*** | 664075 г. Иркутск, ул. Дальневосточная 164/5, оф. 10 |
| ***Реестровый номер*** | РТО 018830 |
| ***Телефон*** | +7 (3952) 550 464 |
| ***Адрес электронной почты/ сайт*** | [info@baikalvisa.ru](mailto:info@baikalvisa.ru) / [www.baikalvisa.ru](http://www.baikalvisa.ru/) |
| ***Режим работы*** | 09.30-18.30  пн -пт |

**2.Сведения об организации предоставляющее Туроператору финансовое  обеспечение ответственности**

***ПАО СК «Росгосстрах» Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Иркутской области***

***Договор № Д-63850010-50-1-002103-19 от 12 августа 2019 года,***

***Страховая сумма в размере 500 000 (пятьсот тысяч) рублей на период с 10 февраля 2020 года по 09 февраля 2021 года,***

***Адрес нахождения организации***: 140002, Московская область, г. Люберцы, ул. Парковая, д.3

**Адрес нахождения филиала:** г. Иркутск, ул. Рабочего Штаба д. 5.

1. **Сведения о порядке страховых выплат**

*Основанием для выплаты страхового возмещения* по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

Выгодоприобретатель вправе в пределах установленной Договором страхования страховой суммы предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

При обращении за страховой выплатой Выгодоприобретатель или его законный представитель обязан предоставить Страховщику надлежаще оформленное *требование (заявление) Выгодоприобретателя о выплате страхового возмещения* , в котором указываются:

* . фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);
* . дата выдачи, срок действия и иные реквизиты Договора страхования;
* . номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
* . наименование Туроператора, который заключил Договор страхования;
* .наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению Туроператора, но от своего имени);
* 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 Выгодоприобретателю в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Выгодоприобретателем в связи с его расходами по эвакуации;

*К требованию (заявлению) Выгодоприобретатель прилагает следующие документы:*

копию паспорта Выгодоприобретателя или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);

.документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Выгодоприобретателем в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта (например: документы, выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения, билеты)). Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Выгодоприобретателем в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении Страхователем реального ущерба по иску, предъявленному в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Все документы, предоставляемые Страховщику Страхователем или Выгодоприобретателем, должны быть составлены на русском языке. В случае если документы составлены на иностранном языке, Страхователь и (или) Выгодоприобретатель обязаны предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

Решение о страховой выплате может быть принято Страховщиком после предоставления ему всех документов, предусмотренных п. 11.4 настоящих Правил в том числе подтверждающих величину реального ущерба.

После получения всех необходимых документов и сведений, предусмотренных настоящим Разделом, Страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:

Если установлен факт наступления страхового случая, Страховщик обязан удовлетворить требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, в соответствии с настоящим Разделом.

Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате Выгодоприобретателю и (или) Страхователю.

Определение размера страховой выплаты производится Страховщиком на основании полученных документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.

Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать установленной Договором страхования страховой суммы.

. Страховые выплаты, осуществляемые в соответствии производятся непосредственно Выгодоприобретателю.

. *Страховая выплата производится* Выгодоприобретателю  путем перечисления на его банковский счет

Если в течение срока исковой давности, после страховой выплаты обнаружится обстоятельство, которое в соответствии с настоящими Правилами и (или) Договором страхования полностью или частично лишает Выгодоприобретателя права на получение страховой выплаты, он обязан вернуть Страховщику полученную выплату (или ее соответствующую часть) в течение 5 (пяти) банковских дней (если письменным соглашением сторон не будет установлен иной срок и порядок).

Подписанием  настоящего Приложения №2 к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и  получение

соответствующих материалов.

**Заказчик:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**(Ф.И.О) (подпись) (дата)**

**Приложение № 3** *К ДОГОВОРУ № [Номер] от [Дата]*

**Перечень информации, доведенной до Заказчика**

|  |
| --- |
| 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 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) |
| 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 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 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 |
| Иная информация |

Подписанием настоящего Приложения №3 к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение

соответствующих материалов.

**Заказчик:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**(Ф.И.О) (подпись)       (дата)**

**Приложение № 4** *К ДОГОВОРУ № [Номер] от [Дата]*

**Cогласие на обработку персональных данных**

Я, именуемый в Договоре о реализации туристского продукта как Клиент,

***[Клиент]***

Ф.И.О. Полностью

Дата и место рождения: ***ДатаРождения]***

***Паспорт серии [ПаспортСерия] № [ПаспортНомер], выдан [ПаспортВыдан] [ПаспортДата]***

Адрес места регистрации:  ***[АдресФактический]***

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях формирования и реализации мне туристического продукта даю согласие Туроператору

***ООО «БайкалПрофиТур»***, ***ИНН/КПП*  *3808230466/380801001 ОГРН 1133850025870*,** адрес.: **664075*, г. Иркутск ул.***

***Дальневосточная 164/5 оф.10***

на обработку моих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество; номер паспорта, удостоверяющего мою личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия, то есть на совершение действий, предусмотренных [п. 3 ч. 1 ст. 3](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103290;fld=134;dst=100022) Федерального закона "О персональных данных".

В целях исполнения Договора к моим персональным данным, на обработку которых я даю согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

Я осведомлен и согласен, что мои данные могут обрабатываться Исполнителем в моем интересе смешанным методом (в том числе автоматизированный) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств.

**Заказчик:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**(Ф.И.О)           (подпись)       (дата)**

***Мини — анкета «ПОМОГИ НАМ СТАТЬ ЛУЧШЕ»***

**Уважаемые клиенты** !!!

С целью разработки мероприятий по улучшению культуры и качества обслуживания клиентов, а также чтобы сотрудничество с нами становилось для Вас интереснее и полезнее, нами проводится анкетный опрос: НУЖНОЕ ВЫДЕЛИТЬ

***Как Вы узнали о нашей туристической фирме:***

* случайно;
* интернет
* Instagram
* Facebook
* из печатной рекламы;
* по наружной рекламе;
* от друзей, знакомых.

***Что является для Вас основным при выборе отдыха***

* скидки , акции
* направление
* известность Туроператора (турфирмы)

**Как часто вы отдыхаете на Байкале**

* редко
* не был
* часто

**Откуда удобнее получать информацию о турах**

* сайт
* рассылка
* Instagram
* Facebook

***Оцените, пожалуйста, культуру обслуживания клиентов нашими* сотрудниками:**

* высокая;
* хорошая;
* удовлетворительная;
* низкая.

**Порекомендуете ли нас другим**

* да
* нет
* вряд ли

**Чего не хватает на ваш взгляд в работе нашей компании**

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