

ЗАО «Чайка-Тур», туроператор по международному туризму (реестровый номер РТО 018618 в едином федеральном реестре туроператоров, присвоен Федеральным Турагентством по туризму «31» августа 2009 г.), в лице Коммерческого директора Турченко А.А., действующего на основании Доверенности № 1 от «13» сентября 2016 г., именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристского продукта, сформированного Туроператором.

1.2. Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Статьи 1 Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иного применимого законодательства.

1.3. Турагент обязуется по поручению Туроператора за вознаграждение осуществлять продвижение и реализацию туристам и/или иным заказчикам туристских продуктов или отдельных туристских услуг, предоставляемых Туроператором, реализацию туристских продуктов Туроператора, на условиях, определяемых настоящим договором.

1.4. Турагент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту в соответствии с положениями настоящего договора.

1.5. Турагент осуществляет реализацию туристских продуктов Туроператора в соответствии с содержащимися в настоящем договоре указаниями Туроператора и в пределах установленных настоящим договором полномочий. ТУРАГЕНТ реализует Туристские продукты посредством заключения Договоров о реализации Туристского продукта с туристами или иными заказчиками Туристского продукта. В целях исполнения поручения Туроператора Турагент самостоятельно совершает необходимые юридические и иные действия, направленные на продвижение и реализацию туристского продукта.

1.6. Каждая из сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент его заключения и в течение всего срока его действия, обладает всеми необходимыми документами для осуществления туристической деятельности.

1.7. В целях исполнения настоящего договора Туроператор, по письменному запросу (заявке) Турагента, предоставляет Турагенту полномочие на реализацию турпродукта, а Турагент реализует туристу и/или иному заказчику туристский продукт Туроператора.

1.8. Полномочия Турагента на реализацию турпродукта подтверждаются доверенностью на совершение сделки с туристом или иным заказчиком туристского продукта, выдаваемой после заключения договора. На совершение предварительных действий, направленных на продвижение и реализацию туристского продукта, выдача доверенности не требуется.

1.9. Полномочие на совершение сделки прекращается в случае отсутствия подтверждения оплаты Заявки в срок и в порядке, установленном настоящим договором.

## 2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.1. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

2.2. Реализация турпродукта Турагентом туристу или иному заказчику турпродукта должна осуществляться в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ «Об утверждении Порядка оказания услуг по реализации туристского продукта».

2.3. Турагент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором.

2.4. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость турпродукта, отражаются в ценовых предложениях (прайс-листах) по каждому определенному направлению международного туризма, являющимися приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

2.5. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка).

Заявка направляется Турагентом по форме, указанной на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.chaika.ru> и (или) должна соответствовать требованию к форме Заявки, указанной в п. 3.3.1. настоящего Договора.

Заявка подается в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами).

2.6. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно (или в электронном виде, если это согласовано сторонами) в Подтверждении Заявки.

Стоимость турпродукта рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Подтверждении Заявки и Счете. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Статье 4 настоящего Договора.

2.7. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии Подтверждения Заявки и оплате Счета с учетом прочих положений настоящего Договора.

2.8. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации туристского продукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Особые условия реализации турпродукта устанавливаются Туроператором.

2.9. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.

2.10. С даты подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту непоступления оплаты Счета Туроператора, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

2.11. Изменение Турагентом параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

2.12. Отдельными Приложениями к настоящему Договору может устанавливаться иной порядок заказа и/или предоставления турпродукта.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Туроператор обязан:**

3.1.1. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию:

- о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранных государств;

- о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»;

- о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.

Указанная информация представляется Турагенту в письменном виде, или в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.chaika.ru> или в устной форме по согласованию сторон. Подписанием настоящего Договора Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.

3.1.2. Информировать Турагента в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.

3.1.3. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, своевременно информировать Турагента.

3.1.4. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.

3.1.5. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее, дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 3 часа до отправления.

3.1.6. Произвести выплату вознаграждения Турагента.

#### **3.2. Туроператор имеет право:**

3.2.1. Производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты.

3.2.2. При неисполнении Турагентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента отказать в предоставлении забронированных туристских продуктов (в том числе полностью оплаченных Турагентом) и/или изменить их потребительские свойства, и/или приостановить оказание услуг, предусмотренных заявкой на бронирование туристских продуктов (в том числе полностью оплаченных

Турагентом). Понесенные Турагентом убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператором не возмещаются, ответственность перед заказчиком туристского продукта за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент

3.2.3. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом туристского продукта, сформированного Туроператором по заявке Турагента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Турагента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

### **3. 3. Турагент обязан:**

3.3.1. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме. Не позднее, чем за 30 дней подавать запрос о групповых поездках для разработки соответствующих предложений.

В Заявке должны содержаться следующие данные:

- маршрут и условия путешествия;
- место нахождения, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;
- количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- сроки проживания в отеле;
- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата их рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость страхования туристов;
- необходимость авиаперелета;
- необходимость оформления въездных виз;
- иные условия и сведения, имеющие отношение у турпродукту.

3.3.2. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства согласно выставленному Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Статьей 4 настоящего Договора.

3.3.3. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта и иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления сообщаются Турагенту дополнительно исходя из конкретных характеристик турпродукта. В случае непредставления Турагентом в установленный срок полного комплекта документов, Туроператор освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз. Турагент проинформирован о том, что любая досылка Турагентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы, (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Туроператором в консульский отдел, что автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов

3.3.4. Не позднее 21 дня до поездки предоставлять списки туристов и (или) иных заказчиков и документы для оформления въездных виз, а также производит оплату заказанных услуг. При необходимости (оформление виз нескольких стран, изменение сроков оформления) Туроператор может потребовать более ранней сдачи документов.

3.3.5. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах турпродукта, предоставлять необходимые информационные материалы. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к турпродукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.

3.3.6. Осуществлять реализацию турпродукта, сформированного Туроператором, путем заключения от своего имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Получить подпись туриста в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.

3.3.7. Выступая от имени туристов Турагент доверяет компании Чайке-Тур обработку и хранение их персональных данных и персональных данных аффилированных лиц и передачу их третьим лицам с целью выполнения настоящего Договора,

3.3.8. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком турпродукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с

п. 3.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.

3.3.9. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в ценовых предложениях (прайс-листах) или указанным в Подтверждении Заявки.

3.3.10. Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:

- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не входящие в туристский продукт и приобретенные туристом самостоятельно;
- об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение, как правило, в 12:00;
- об обязанности туриста соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране (месте) временного пребывания;
- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, оказывающему услуги входящие в туристский продукт, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
- об обстоятельствах, зависящих от туриста, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому лицу без объяснения причин такого отказа;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности туриста соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьей 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- о правилах и порядке предъявления туристом (иным заказчиком туристского продукта) требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.
- о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора 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 необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), 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, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- об условиях договора добровольного страхования, которыми 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, 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, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика.

Указанная в настоящем пункте информация должна найти свое отражение в качестве существенных условий Договоров о реализации Туристского продукта, заключаемых Турагентом с туристами и/или иными заказчиками.

3.3.11. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.

3.3.12. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристской и проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.

3.4. Передать Туроператору копию (а по требованию Туроператора - оригинал) запроса на оказание экстренной помощи в случае получения от туриста и/или иного заказчика туристского продукта указанного запроса. Запрос представляется Туроператору Турагентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, если иной срок не указан в требовании Туроператора.

3.5. По требованию Туроператора передать ему оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи. Документы представляются Туроператору Турагентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Турагенту Туроператором соответствующего требования, если иной срок не указан в требовании Туроператора.

3.6. Реализовывать туристский продукт только после уточнения свойств конкретного туристского продукта, отличий от описаний, указанных в каталогах Туроператора, и уведомления об этом туриста (иного заказчика туристского продукта). Факт оплаты со стороны Турагента подтверждает получение Турагентом соответствующей информации.

3.7. Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в письменной форме и в соответствии с условиями, установленными разделом 2 настоящего договора. Своевременно, в письменной форме информировать Туроператора о наличии обстоятельств, препятствующих совершению туристами поездки, в том числе связанных с гражданством туристов, необходимостью оформления виз или получением специальных разрешений и отметок, наличием у туристов неисполненных обязательств на территории РФ. Туроператор не несет ответственность в случае не оказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.

3.8. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства за туристские продукты, предоставляемые Турагенту Туроператором по настоящему договору, в соответствии с условиями, установленными разделом 4 настоящего договора.

3.9. Обеспечить своевременное (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда (автобуса)) прибытие туристов к месту начала путешествия.

3.10. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.

3.11. Накануне поездки уточнять у Туроператора место и время вылета, иные существенные данные; информировать туриста (иного заказчика туристского продукта) о возможных изменениях.

3.12. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным (форма отчета содержится в Приложении № \_\_), предоставлять Туроператору отчет о реализованных туристских продуктах. Представить Туроператору сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. В случае непредставления достоверных сведений, повлекших неправильное оформление бухгалтерской отчетности, Туроператор освобождается от любой ответственности за несоблюдение сроков оформления бухгалтерской отчетности и имеет право отказаться от исполнения настоящего договора.

3.13. В случае изменения организационно-правовой формы Турагента, реорганизации Турагента, смены органов управления Турагента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Турагента или его часть по настоящему Договору, изменения в экономическом положении Турагента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Турагента банкротом, изменения реквизитов Турагента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Турагента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Турагента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Турагента и иных средств связи с Турагентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего договора, Турагент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.

3.14. Включить в договор о реализации туристского продукта сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика

осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства РФ и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

3.15. Разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

3.16. Размещать информацию о страховщиках, от имени которых Туроператор, Турагент заключают договоры добровольного страхования, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**3.17.** Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах и иных заказчиков турпродукта, Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов и иных заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов и иных заказчиков турпродукта по гражданским искам. Турагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Турагент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Туроператор не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

### **3.4. Турагент имеет право:**

3.4.1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в статье 4 настоящего Договора.

3.4.2. Реализовать турпродукт по цене превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки на бронирование, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.

3.4.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в ценовом предложении (прайс-листе). Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.

3.4.4. Заключать субТурагентские договоры с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субТурагентов перед Туроператором.

3.4.5. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. При отсутствии такого требования Турагента **Турагент обязан оказать вышеназванные услуги сам, либо представить Туроператору расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг**, в противном случае он принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).

3.4.6. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по передаче от имени Турагента (туристов Турагента) документов в посольство (консульство) для оформления виз для туристов.

#### 4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА

4.1. Оплата турпродукта производится Турагентом в полном объеме в течение 2 (двух) банковских дней после получения от Туроператора Подтверждения Заявки или Счета на оплату, но не позднее чем за 5 (пять) дней до даты начала путешествия. В случае подачи Заявки Турагентом в срок менее пяти дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в течение суток после Подтверждения Заявки Туроператором. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента.

4.2. Оплата производится по внутреннему курсу Туроператора, приравненному к курсу ЦБ на день оплаты+2 %. Внутренний курс может меняться без предупреждения в зависимости от возможности конвертации рубля в валюту в кредитном учреждении (банке).

4.3. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

- удорожание транспортных тарифов (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждения Заявки);
- изменение стоимости перелета (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждения Заявки), в том числе из-за увеличения стоимости топлива;
- резкое изменение курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждения Заявки);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей

Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в Счете.

4.4. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в рублях.

4.5. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.

4.6. Туроператор выплачивает Турагенту за исполненное поручение вознаграждение согласно приложения №1 к настоящему Договору, либо согласованное в предварительной переписке по конкретному заказу.

4.7. В случае предоставления Турагентом скидки туристам по договору о реализации туристского продукта за счет вознаграждения Турагента, размер вознаграждения Турагента уменьшается на сумму предоставленной скидки и должен быть указан в отчете Турагента.

4.8. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указываются в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

4.9. Сверка взаиморасчетов производится не реже одного раза в квартал.

4.10. Проценты на предоплату не начисляются и уплате не подлежат.

#### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.

5.2. При отказе Турагента от подтвержденного турпродукта, Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку, размер которой составляет

Тип тура	Аннуляционная неустойка		
	20%	75%	До 100%
Групповые туры	Менее 3 нед.	Менее 2 нед.	Менее 6 дней
Индивидуальные туры	Менее 3 нед.	Менее 2 нед.	Менее 6 дней
Туры на выставки	Менее 12 мес.	Менее 6 мес.	Менее 3 мес.
Языковые курсы		За программы обменов с момента бронирования	Менее 4 нед.
Речные круизы	Более чем за 50 дней	Менее 2 нед.	Незаезд, Неинформирование об отказе
Пакеты на озеро Тегернзее	Менее 3 нед.	Менее 1 нед.	Незаезд, Неинформирование об отказе

Транспортные штрафы рассчитываются по правилам компаний-перевозчиков.

В зависимости от конкретного заказа могут применяться другие условия оплаты и аннуляции, которые сообщаются Турагенту при выставлении предложения.

Аннуляционные неустойки могут быть меньше 100% при условии продажи аннулированных мест далее и рассчитываются с учетом фактических затрат Туроператора и его контрагентов.

Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта, или иные действия (бездействие) Турагента, свидетельствующие об отказе от подтвержденного турпродукта. При отказе от турпродукта, Турагент несет ответственность независимо от причин, вызвавших отказ.

5.3. При отказе Турагента от турпродукта стоимостью страховки, визового сбора (консульского сбора) и некоторых категорий выписанных авиабилетов возврату не подлежат.

5.4. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт, во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

5.5. Изменение фамилий пассажиров и переоформление авиабилетов на регулярные рейсы авиакомпаний не предусмотрено. Данные изменения расцениваются как отказ от авиаперевозки, вследствие чего удерживается штраф, в соответствии с тарифом, по которому приобретен авиабилет.

5.6. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;
- за действия страховых организаций;
- за действия консульских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы). В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Турагенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;
- за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
- за отсутствие у туристов Турагента проездных документов, выданных им Туроператором или Турагентом;
- за неявку или опоздание туристов Турагента на регистрацию в аэропорт отправления;
- за не соблюдение туристами Турагента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
- за отсутствие у туристов Турагента оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
- за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления виз;
- за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Турагенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;
- за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Турагента в течение всего срока их поездки;
- по возмещению денежных затрат туристов Турагента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг.

5.7. Туроператор не несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком турпродукта за непредоставление или представление недостоверной информации Турагентом туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также информации, указанной в п. 3.3.9. настоящего Договора.

5.8. При отказе в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи, фактические расходы, понесенные туристом или иным заказчиком турпродукта, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы производятся страховой организацией в соответствии с условиями страхования «от невыезда».

При отказе, просрочке в выдаче въездной визе консульством иностранного государства, в том числе, когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью Турагента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператором, Турагент возмещает убытки Туроператора по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (принимающей стороне,



перевозчику, страховщику или иным лицам), а в случае отказа от подтвержденного турпродукта уплачивает штрафные санкции, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

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

5.10. Турагент несет ответственность перед Туроператором, туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия наступившие вследствие не предоставления или представление недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также не предоставление информации, указанной в п. 3.3.9. настоящего Договора.

## **6. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

6.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются Приложением № 2 к настоящему Договору.

## **7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

7.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

7.3. В случае если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.

7.4. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками турпродукта указать следующие условия предъявления и рассмотрения претензий:

Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:

1) фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);

2) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

3) наименование Турагента и Туроператора;

4) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта

5) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению.

Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта турист вправе предъявить непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

7.6. При наличии каких-либо замечаний у туристов относительно туристского обслуживания, Турагент обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о требованиях туриста в офис Туроператора.

7.7. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о турпродукте, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.

7.8. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.

## 8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с хищением имущества, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

8.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом расходов Туроператора.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

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

9.2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

9.4. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашению сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.

9.5. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

9.6. Заявки на бронирование, Аннуляции, Подтверждения, Отчеты Турагента, Акты сверки, ценовые предложения являются приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

## 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР:

ТУРАГЕНТ:

### **ЗАО «Чайка-Тур»**

Юр. и почтовый адрес: 115172 Москва,  
ул. Большие Каменщики 2  
Адрес офиса: 125009 Москва,  
Брюсов пер. 7, подъезд 1, оф. 1  
р/с 40702810600000003507  
в ОАО "ОТП Банк",  
кор. Счет 30101810000000000311  
БИК 044525311,  
ИНН 7705040742 / 770501001  
тел. (495) 668-31-61  
факс. (495) 668-31-63

Коммерческий директор

\_\_\_\_\_/Турченко А.А./

М.П.

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

М.П.

Дата	ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ	приложение №1 к договору: №
------	------------------------	-----------------------------

Заказчик	
Адрес / Телефон	
Источник информации	

Название тура:	
----------------	--

Информация об участниках поездки (1) и заказываемых услугах (2)

№	Фамилия и имя, как указано в загранпаспорте	Пол	Паспорт	Дата рождения	2.1. Содействие в визовом оформлении	2.2. Содействие в заключении договора медицинского страхования

2.3. Размещение по маршруту

№	Страна	Город	Отель (катег.)	Номер	Питание	Дата заезда	Дата выезда	Кол. ночей

2.4. Переезды по программе поездки

Переезд	Дата	Время (местное)	Транспорт

2.5. Экскурсионные программы

--

2.6. Дополнительные услуги

--

2.7. Круизы

--

3. Общая цена договора

Цена полная в у.е.	Скидка (на чел.)	К оплате в у.е.	Курс	К оплате, руб.

4. Сведения об оплате по договору

Форма оплаты

Отметка об оплате

Наличная	Безналичная		туроператор
ФИО	Дата	Подпись	
ФИО	Дата	Подпись	

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

Заказчик

Внимание! При расторжении (изменении) договора на обслуживание по инициативе клиента, последний обязан оплатить часть выполненной Агентством работы (оказанной услуги) и возместить убытки по правилам, предусмотренным ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителя».

Документы получил:

Цены приводятся в условных единицах (справочно) и в рублях. Одна условная единица соответствует курсу одного Евро, установленному ЦБ РФ на день оплаты + 2%.

Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	Закрытое акционерное общество "Чайка-Тур"
Сокращенное наименование	ЗАО "Чайка-Тур"
Адрес (место нахождения)	115172 Москва, ул. Б. Каменщики 2
Адрес офиса	125009 Москва, Брюсов переулок 7, под. 1, оф. 1
Почтовый адрес	115172 Москва, ул. Б. Каменщики 2
Реестровый номер	РТО 018618
Телефон/факс	(495) 6683161, 6683162, 6683163
Электронная почта/Сайт	<a href="mailto:info@chaika.ru">info@chaika.ru</a> <a href="http://www.chaika.ru">www.chaika.ru</a>
Режим работы	Пн.-Пт. 10:00 – 19:00

2. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	<b>Финансовое обеспечение</b>
Размер финансового обеспечения	10000000 рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии	ДОГОВОР страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № ЦО18/18/ГОтур №1244705 от 20/11/2018, с 12.12.2018 по 11.12.2019
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	ООО "РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО "ЕВРОИНС"
Адрес (местонахождение)	214000, Смоленская обл, г Смоленск, ул Глинки, д 7
Почтовый адрес	109147, Москва, ул. Воронцовская д. 35Б, корп. 2, оф. 629, а/я 97
Сайт	<a href="http://www.euro-ins.ru">www.euro-ins.ru</a>
Электронная почта	<a href="mailto:info@euro-ins.ru">info@euro-ins.ru</a>

3. Сведения об объединении Туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон "Горячая линия"	+7 (800) 100-41-94; +7 (499) 678-12-03
Электронная почта/Сайт	Эл. почта: <a href="mailto:secretary@touroom.ru">secretary@touroom.ru</a> Сайт: <a href="http://www.tourpom.ru">www.tourpom.ru</a>

## СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Заказчика (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, не предусмотренных ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Заказчика (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

## СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ОБРАЩЕНИЯ ТУРИСТА В ОБЪЕДИНЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА О ВОЗМЕЩЕНИИ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора (далее – фонд) (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные заказчики туристского продукта (далее - иные заказчики) или их представители.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности туроператора.

До достижения максимального размера фонда, указанного в [статье 11.6](#) Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», возмещению из денежных средств фонда подлежит разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и

(или) банковской гарантии в соответствии со [статьей 17.5](#) Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В случае если основание для возмещения реального ущерба возникло до достижения максимального размера фонда, указанного в [статье 11.6](#) Федерального закона, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора.

Турист и (или) иной заказчик (их представитель) вправе требовать возмещения реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и подлежит размещению на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Содержание требования, а также перечень документов, предъявляемых туристом и (или) иным заказчиком, утвержден в «Правилах возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма», утв. Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 779.

Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней с даты начала сбора требований о возмещении денежных средств формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

В случае если требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде.

#### СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с Турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - Турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) Турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания

путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (Турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

**ОТЧЕТ АГЕНТА от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г**

АГЕНТ: \_\_\_\_\_

Туроператор: **ЗАО «Чайка-Тур»**

Договор: **агентский договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г**

№ п/п	Код заказа	Клиент, даты заезда	цена наземных услуг (руб)	Перечислено (№ ПП, дата, сумма)	агентское вознаграждение (руб.)	В т.ч. НДС с вознаграждения (руб.)
<b>ИТОГО:</b>						

Туроператор  
Коммерческий директор

АГЕНТ

\_\_\_\_\_ /Турченко А.А./

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

**АКТ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г

Мы, ниже подписавшиеся, представитель ЗАО «Чайка-Тур», в лице Коммерческого директора Турченко А.А., действующей на основании Доверенности № 1 от 13.09.2016 г., с одной стороны, и представитель агента \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны составили настоящий акт о том, что:

агентом оказаны услуги по реализации услуг Туроператора на общую сумму:

\_\_\_\_\_

—

Агентское вознаграждение составило \_\_\_\_\_

В т.ч. НДС \_\_\_\_\_

Агентское вознаграждение считается выплаченным в полном объеме.

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Стороны претензий по объему. Качеству и срокам оказания услуг не имеют.

Туроператор

АГЕНТ

Коммерческий директор

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /Турченко А.А./

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

**М.П.**

**М.П.**