

Договор на реализацию туристских услуг

г. Петропавловск-Камчатский

Общество с ограниченной ответственностью «Камчатский Тур» (реестровый номер туроператора: РТО 021637), в лице генерального директора Емелина Дмитрия Владимировича, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем Туроператор, с одной стороны, и лицо оплатившее полную стоимость экскурсионной программы именуемое в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

- 1.1. Туроператор продает, а Заказчик покупает турпродукт или отдельную услугу Туроператора, в соответствии с условиями настоящего договора и Приложений к нему, которые являются его неотъемлемой частью.
- 1.2. Для целей настоящего Договора под понятием турист понимается человек или группа людей путешествующие вместе с Заказчиком или за его счет. Заказчик принимающий участие в туре также, является туристом. Заказчик берет на себя ответственность заключения договора от своего лица за туристов участвующих в путешествии и обязуется нести ответственность за этих туристов в рамках настоящего договора. Права и обязанности по забронированным и оплаченным услугам (туру), возникают непосредственно у Заказчика и его туристов.
- 1.5. Непосредственное предоставление туристических услуг Заказчику и (или) туристам осуществляет Туроператор ООО «Камчатский Тур». Полные сведения о Туроператоре изложены в п.11 настоящего договора
- 1.6. Страхование гражданской ответственности Туроператора осуществляет Страховщик АО "ДальЖАСО" Полные сведения о Страховщике изложены в п.11 настоящего договора.

2. Обязательства и ответственность Туроператора

- 2.1. Предоставить Заказчику программу экскурсии с достоверной и полной информацией об организуемом туристском путешествии, указанную в описании каждой отдельной экскурсии, размещенной на сайте <https://kamchattour.ru>, а также необходимые документы для пользования услугами, входящими в состав экскурсии:
 - ✓ Туристический Ваучер (Туристская путевка копия заверенная Туроператором) – после полной оплаты экскурсии.
- 2.2. Оказать туристам Заказчика услуги, условия предоставления и содержание которых предусмотрены программой экскурсии, размещенной на сайте <https://kamchattour.ru> настоящего договора.
- 2.3. Встретить туристов Заказчика в месте сбора туристской группы, предоставить запланированные транспортные услуги и сопроводить к месту начала туристского маршрута.
- 2.4. Информировать туристов Заказчика в день заезда о действующих на туристских маршрутах правилах внутреннего распорядка и техники безопасности на маршруте, пожарной безопасности, об охране природы и охраняемых природных территориях, по которым проходит маршрут.
- 2.5. Туроператор обязуется обеспечить страхование туриста от несчастного случая, если это оговаривается в программе экскурсии.
- 2.6. Если же в программе тура не предусмотрено страхование туриста от несчастного случая, то Туроператор обязана уведомить Заказчика о том, что последний обязан осуществить страхование самостоятельно своими силами за счет своих собственных денежных средств. В случае отсутствия у туристов Заказчика указанной страховки Туроператор не допускает такого туриста к проведению тура.
- 2.7. Обеспечить безопасность туристов на маршруте при условии соблюдения ими требований гидов-проводников, а также соблюдения требований техники безопасности, указанных в общей памятке безопасности размещенной в **приложении №1**
- 2.8. Обеспечить конфиденциальность персональных данных туристов и безопасность персональных данных при их обработке, хранении и передаче третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему договору, а именно: перевозчикам, страховым компаниям, туроператорам, отелям, гостиницам и т.п.
- 2.9. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору оказать туристические услуги в том объеме и на тех условиях, которые указаны в программе экскурсии по независящим от Туроператора причинам (ухудшение условия на маршруте экскурсии, которые могут быть опасны для жизни), Туроператор информирует об этом Заказчика по факту и производит замену услуг на эквивалентные.
- 2.10. Туроператор не несет ответственности:
 - 2.10.1. За возможный ущерб, нанесенный туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в Программу тура и вызванные инициативой самих туристов.
 - 2.10.2. За все случаи краж личного имущества, которые находятся вне ее компетенции.
 - 2.10.3. За частичное или полное невыполнение условий договора, если турист по своей вине, по своему решению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью услуг, предоставляемыми Туроператором.

- 2.10.4. За нарушение туристами законодательства РФ.
- 2.10.5. За возможную утерю, порчу, кражу личного багажа, ценностей, денег и документов туристов во время поездки.
- 2.10.6. За несоответствие предоставленных туристических услуг ожиданиям и субъективной оценке туристов.
- 2.11. Туроператор несет ответственность только в рамках настоящих договорных обязательств и в соответствии с действующим законодательством РФ.

3. Обязательства и ответственность Заказчика

- 3.1. Своевременно оплатить и принять путевку, выписанную Туроператором.
- 3.2. Обеспечить соблюдение туристами законодательства РФ. Туристы обязаны придерживаться общепринятых норм поведения и проживания в составе туристической группы. В случае их грубого нарушения Туроператор вправе приостановить предоставление услуг, вплоть до снятия туристов с маршрута.
- 3.3. Заказчик, заключивший настоящий договор, представляет интересы всех туристов, внесенных в Туристскую путёвку, и несет ответственность перед Туроператором за правильность сообщенных данных, за выполнение всеми туристами обязательств по настоящему договору, надлежащую своевременную оплату Турпродукта, а также возмещает расходы Туроператору в случае расторжения договора или изменений его условий.
- 3.4. Ущерб, причиненный имуществу туриста (если это не связано с несоблюдением туристом правил пребывания на маршруте), подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством РФ, с обязательным заверением этого факта документально.
- 3.5. Ответственность за ущерб, причиненный туристами третьим лицам в процессе поездки, несут туристы, указанные в Туристической путевке.
- 3.6. В случае причинения туристом ущерба имуществу Туроператору, нарушений природоохранного законодательства и других противоправных действий – причиненный ущерб и штраф возмещается туристом в порядке, установленном законодательством РФ.
- 3.7. Все претензии, связанные с выполнением страховых обязательств по услуге страхования от несчастного случая, предъявляются к страховой компании, осуществившей страхование туристов.
- 3.8. Заказчик и или турист имеет право в любой момент отказаться от заказанных услуг (забронированного тура) путем аннуляции, при этом обязан возместить Туроператору все фактически понесенные расходы. О чем говорится в п 6.2. настоящего договора.
- 3.9. Заказчик сообщает Туроператору для связи свои действительные телефоны для предупреждения о возможных изменениях в организации экскурсии и предоставлении услуг.
- 3.10. Заказчик и или турист принимающий участие в туре обязан:
- 3.10.1. Заполнить Туристическую путевку достоверной информацией.
- 3.10.2. Ознакомиться с общей памяткой безопасности в приложении №1
- Только после ознакомления с памяткой безопасности турист допускается к туру!**
- 3.10.3. Прибыть в место сбора группы в назначенное время, иметь при себе туристскую путевку, документ удостоверяющий личность и предоставить их к осмотру гида проводнику в электронном или распечатанном виде перед посадкой в автомобиль.
- 3.10.4. Иметь соответствующую с полученной информацией туристскую экипировку и личное снаряжение для участия в туристических походах, планируемых программой обслуживания.
- 3.10.5. Выполнять требования гидов-проводников, относящиеся к дисциплине, выполнению общественных поручений, связанных с организацией быта в походных условиях, обеспечению техники безопасности на маршруте.
- 3.10.6. Участвовать в туристических походах и мероприятиях, запланированных программой путешествия, не нарушать общественный порядок и не совершать противоправных действий.
- 3.10.7. Быть застрахованным от несчастного случая на момент проведения тура. В противном случае турист к проведению тура не допускается.

4. Стоимость туристской путевки, порядок оплаты и выдачи

- 4.1. Все расчеты сторон по настоящему договору производятся в рублях.
- 4.2. Общая стоимость тура указывается в счете на оплату экскурсии.
- 4.3. Путевка считается оплаченной и выдается только при условии получения полной суммы денег Туроператором от Заказчика.

5. Взаиморасчёты

- 5.1. Заказчик обязуется оплатить туристическую путевку в полном объеме путем перевода денежных средств на расчетный счет Туроператора: **40702810636170000914** за 5 (пять) рабочих дней до начала экскурсии. Все расходы Заказчика связанные с перечислением денежных средств Туроператору, относятся на счёт Заказчика.

5.2. Заказчик обязан выслать Туроператору посредством факсимильной связи или по электронной почте банковское подтверждение об оплате выставленного счета.

6. Особые условия

6.1. В случае отказа туристов от участия в путешествии Заказчик обязан известить об этом Туроператора не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до начала тура и написать заявление о возврате денежных средств за путевку. Указанное заявление может быть направлено Заказчиком в адрес Туроператора посредством почтовой связи (заказным письмом) с обязательной досылкой по факсу или по электронной почте, а также может быть представлено непосредственно в офис Туроператора по адресу его фактического места нахождения, указанного в разделе 10 «Адреса и реквизиты сторон» настоящего договора. В этом случае Туроператор производит возврат денежных средств Заказчику в течение 5 (пять) рабочих дней с момента получения от Заказчика заявления о возврате денежных средств следующими способами:

6.1.1. путем перевода денежных средств на счет Заказчика

6.1.2. непосредственно Заказчику в офисе Туроператора (в случае, если Заказчик проживает или находится в данный момент на территории Камчатского края)

6.2. В случае отказа от экскурсии менее чем за 10 (десять) календарных дней, независимо от причин такого отказа Заказчик, оплачивает Туроператору фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору. Такими фактическими расходами могут являться документально подтвержденные платежи, произведенные Туроператором до момента получения извещения об отказе туристов Заказчика от тура, третьим лицам задействованным в исполнении данного тура (например: гиды-проводники, водители автомобилей и т.п.), которые при условии отказа Туроператора от забронированных услуг такого рода, вправе применить штрафные санкции, предусмотренные в договорных отношениях Туроператора с указанными третьими лицами. Именно данные штрафные санкции обязан возместить Заказчик Туроператору за свой отказ от забронированных услуг.

6.2.1. В случае отказа туриста от экскурсии Туроператор удерживает полную сумму или часть денежных средств Заказчика, в следующем порядке:

- отказ от экскурсии менее чем за (10) десять дней до начала тура - 50% от полной стоимости экскурсии.
- отказ от экскурсии менее чем за (5) пять дней до начала тура - 100% от полной стоимости тура

7. Условия изменения или расторжения договора

7.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором.

7.2. В случае расторжения договора по инициативе Туроператора, Заказчик должен быть проинформирован в письменном виде. Ему возвращается, тот объем денежных средств, который был внесен после заключения договора.

7.3. В случае одностороннего расторжения Заказчиком настоящего договора, Заказчик возмещает Туроператору фактически понесенные расходы. О чем говорится в п 6.2. настоящего договора.

7.3.1. Дата расторжения договора определяется на момент поступления Туроператору письменного заявления Заказчика:

7.4. Также не являются основанием для возврата оплаты неприбытие (опоздание) туристов Заказчика к месту трансфера и или начала экскурсии.

7.5. Возврат Заказчику денежных средств по расторгнутому договору производится за вычетом фактически понесенных Туроператором затрат. О чем говорится в п 6.2. настоящего договора.

7.7. Каждая из договаривающихся сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, а именно:

7.7.1.ухудшение условий путешествия, неблагоприятные погодные условия,

7.7.2.изменение сроков путешествия;

7.7.3.форс-мажорные обстоятельства: пандемии, эпидемии, военные действия, мятежи, саботажы, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации, либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления и т.п.

7.7.4.непредвиденный рост транспортных тарифов;

7.7.5.введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;

7.7.6.резкое изменение курса национальной валюты.

7.8. Если Заказчик желает изменить или расторгнуть договор по своей инициативе, при наступлении обстоятельств, перечисленных в п. п. 7.7.1 п. 7.7. настоящего договора, Туроператор, вправе удержать полную сумму или часть денежных средств от общей стоимости тура, указанных в п. 6.2.1.

7.9. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими сторонами. Изменения и дополнения к договору осуществляются путем подписания сторонами дополнительных соглашений и оформляются в виде приложений к настоящему договору.

8. Ответственность сторон

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. Стороны освобождаются от ответственности по настоящему договору за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если надлежащее исполнение оказалось неизбежным вследствие непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных или неотвратимых при данных условиях обстоятельств.

9. Претензии и порядок разрешения споров

9.1. При возникновении у туриста обоснованной претензии к качеству предоставляемого туристского обслуживания или условиям путешествия он должен немедленно обратиться к полномочному представителю принимающей стороны Туроператора с которым должен разрешить все споры и разногласия на месте. В случае если выявленные разногласия невозможно разрешить и устранить на месте, представителем принимающей стороны совместно с предъявляющим претензии туристом составляется протокол с подробным описанием характера претензий туриста и мер, принятых по их устранению. Протокол составляется в трех экземплярах. Один экземпляр протокола получают туристы, один экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны, один направляется Туроператору. Претензия не подлежит рассмотрению, если на месте не был составлен протокол.

9.2. Досудебный претензионный порядок является обязательным. Претензии к качеству туристского обслуживания или условиям путешествия предъявляются туристом к Туроператору в письменной форме в офис или направляются по почте в течение 20 (двадцать) календарных дней с момента окончания действия настоящего договора и подлежат рассмотрению в течении 10 (десять) рабочих дней после получения Туроператором претензии.

9.3. При невозможности урегулирования разногласий между Туроператором и туристом в процессе переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке согласно законодательству РФ.

9.4. Турист имеет право предъявить требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристских услуг в следующих случаях:

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

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

9.4.3. Существенным нарушением условий Договора о реализации туристских услуг признается нарушение, которое влечет для туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора. К существенным нарушениям Туроператором договора о реализации туристских услуг относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу входящих в туристский продукт туристских услуг;
- наличие в туристских услугах существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристских услуг.

9.5. По настоящему Договору не подлежит страховому возмещению:

9.5.1. Ущерб в виде расходов, понесенный туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению, и не обусловленные Договором о реализации туристских услуг.

9.5.2. Ущерб, причиненный Туроператором, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта, прямо или косвенно обусловлен форс-мажорными обстоятельствами:

- а) стихийными бедствиями;
- б) военными действиями, а также манёврами или иными военными мероприятиями, народными волнениями всякого рода или забастовками, террористическим актом;
- в) незаконными действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам;
- г) конфискацией, реквизицией, арестом или уничтожением имущества по распоряжению государственных органов;
- д) умышленными действиями туриста, направленными на наступление страхового случая, в том числе сговором между Туроператором, Заказчиком и туристом. При этом к умышленным действиям приравниваются действие (бездействие), при котором возможное наступление ущерба ожидается с достаточно большой вероятностью и сознательно допускается виновным лицом.

9.6. В соответствии с договором, Страховщиком и Туроператором не возмещаются:

- 9.6.1. Расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода;
- 9.6.2. Расходы, произведенные туристом, связанные с его неявкой, опозданием по вине туриста, во время указанное в Туристической путевке.
- 9.6.3. Расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, если такие расходы не согласовывались с Туроператором в программе экскурсии размещенной на <https://kamchattour.ru/>.
- 9.6.4. Расходы, возникшие в результате утери туристом документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены;
- 9.6.5. Расходы, связанные с отменой поездки по независящим от туриста и Туроператора обстоятельствам (болезнь туриста, неполучение визы и др.);
- 9.6.6. Расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе туриста;
- 9.7. Претензии и требования о выплате страхового возмещения, предъявленные с нарушением вышеуказанных требований, не рассматриваются и удовлетворению не подлежат.

10. Заключительные положения

- 10.1. Настоящий договор имеет равную юридическую силу для каждой из сторон и вступает в законную силу с момента оплаты счета за экскурсию и действует до полного исполнения сторонами всех своих обязательств.
- 10.2. Настоящий договор действует с момента оплаты счета и до момента окончания маршрута (экскурсии).
- 10.3. Туристская путевка является неотъемлемой частью настоящего договора.
- 10.4. Стороны признают факсимильную и электронную связь в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего договора. факсимильные копии имеют юридическую силу и приравниваются к оригиналам.
- 10.5. По всем вопросам, не предусмотренным настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

11. Адреса и реквизиты сторон.

Сведения о Страховщике:

Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: АО "ДальЖАСО".
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: 680000, Хабаровский край, г Хабаровск, Центральный р-н, ул Пушкина, д 38А.
Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм, международный въездной,
Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора,
Размер финансового обеспечения: 500.000 (пятьсот тысяч рублей),
Документ: № 08.07/20 от 08/07/2020,
Срок действия финансового обеспечения: с 12/08/2020 по 11/08/2021

«Туроператор»

ООО «Камчатский Тур»

Юридический адрес: (Почтовый адрес) 684017, Россия, Камчатский край, Елизовский р-н, п. Светлый, м-рн. Молодежный, ул. Невельского, д.21.
Адрес фактического места нахождения: 683032, Россия, Камчатский край, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Пограничная 48, павильон
ОГРН 1164101057537,
ИНН 4101177474, КПП 410501001
Реестровый номер: РТО 021637
Банковские реквизиты: Северо-восточное Отделение
№ 8645 ПАО Сбербанк г. Магадан.
Р/счет: 40702810636170000914;
Кор/счет: 30101810300000000607;
БИК: 044442607;
Тел.: 8(914) 024-34-39, 8 (914) 027-77-80
Сайт: www.kamchattour.ru
E-mail: kamchattour@yandex.ru

Генеральный директор _____ / Емелин Д.

подпись

м.п.

