

Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком

Приказ · № 448-Пр-20 · от 27.11.2020 · Федеральное агентство по туризму · Действует без изменений

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ
ПРИКАЗ
МОСКВА

27 ноября 2020 г. № 448-Пр-20

Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком

Зарегистрирован Минюстом России 30 ноября 2020 г.

Регистрационный № 61166

В соответствии с частью первой статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 49, ст. 5491; 2016, № 10, ст. 1323), подпунктом 5.2 4 .5 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 901 1 , приказываю:

1 Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 2, ст. 159; Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 27.11.2020, № 0001202011270006

1. Утвердить прилагаемые:

типовую форму договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком (приложение № 1);

типовую форму договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (приложение № 2).

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 года и действует до 1 января 2026 года.

Руководитель З.В.Догужева

Приложение № 1

к приказу Федерального агентства по туризму
от 27 ноября 2020 г. № 448-Пр-20

ТИПОВАЯ ФОРМА

договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком

" ____ " _____ 20__ г.

(дата заключения договора)

Туроператор:

(полное и сокращенное наименование туроператора; адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора)
(далее - Исполнитель), в лице

(фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)
действующего на основании

(наименование и реквизиты (при наличии) документа)
с одной стороны, и Турист и (или) иной Заказчик 1 : в лице

(фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица)
(далее соответственно - Турист, Заказчик), действующий на основании

(указываются полномочия Заказчика на заключение договора (в случае, если Заказчик не является Туристом)
с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1 В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору) (далее - Туристский продукт), а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

1.2. Сведения о Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору). Информация о туроператоре указана в приложении № 2 к Договору.

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена Туристского продукта указана в Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

(указываются сроки, порядок и способы оплаты общей цены Туристского продукта)

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

- а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору);
- б) принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;
- в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с

прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;

д) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия 3 документа, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3 Если Договор заключается ранее чем за 24 часа до начала путешествия (часть вторая статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации")

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

- а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;
- б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;
- в) довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;
- г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;
- д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

- а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- б) требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи 2 ;

2 Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

- г) обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- д) предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности

Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

е) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности 2 ;

ж) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера 2 .

4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несет ответственности:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно 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 стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) 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 2 .

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

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

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. 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.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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 4 .

4 В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

5.5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- б) изменение сроков совершения путешествия;
- в) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) 5 .

5 В соответствии с частью седьмой статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии в отношении качества Туристского продукта предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

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

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

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

7.4. Иные условия Договора _____ 6 .

6 Иные условия Договора определяются по соглашению Сторон

8. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

(полное и сокращенное наименование)

Заказчик:

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Адрес, место нахождения: _____

Документ, удостоверяющий личность

(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)

Почтовый адрес: _____

ИНН/КПП _____

Расчетный счет _____

Зарегистрирован по адресу:

Корреспондентский счет _____

Адрес фактического проживания:

БИК _____

в

телефон _____

адрес электронной почты: _____

адрес электронной почты: _____

телефон/факс _____

Сайт _____

Почтовый адрес: _____

наименование должности

(подпись)

фамилия, имя, отчество

(при наличии) _____

(подпись)

_____/_____
фамилия, имя, отчество
(при наличии)

м.п. (при наличии)

Приложение № 1
к Договору _____

Заявка на бронирование

(дата)

1. Сведения о Туристе:

(на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Пол (муж., жен.)

Дата рождения

Данные документа, удостоверяющего личность

1.

2.

Итого: ____ чел. совершеннолетних, ____ детей до 18 лет

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курортДаты пребывания, количество дней/ночей

начало/окончание

___/___/___ - ___/___/___

___/___/___ - ___/___/___

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения, средства размещения)Категория средства размещения (при наличии)Даты заезда и выезда

2.3. Условия проживания

Категория номераТип размещения в номере (количество человек в номере)Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки

МаршрутКласс обслуживанияНомер рейсаДата/времяПримечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) ТуристаМаршрут перевозкиТип трансфера (при наличии) 1

Категория транспорта/вид транспорта

1 Например, индивидуальный, групповой

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

2.7. Другие дополнительные услуги:

Наименование услугиХарактеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: _____

Сумма прописью: _____

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста 2

(указываются сведения о договоре добровольного страхования либо сведения об отсутствии такого договора)

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

Заказчик:

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(подпись)

от Исполнителя:

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(подпись)

м.п. (при наличии)

2 Договор 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 Российской Федерации и страны временного пребывания.

Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

Приложение

к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика

Отметка о доведении информации до Заказчика

О потребительских свойствах Туристского продукта

О всех третьих лицах, которые будут 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

1 Данное условие включается в договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания 1

О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)

Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды

О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания

О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)

Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями

О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)

О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста

О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии

О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера 1

О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера 1

Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением

страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика 1

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 1

Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей

О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора

О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма 1

О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений) 1

О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу 2

Иная информация 2 :

2 Указывается информация, доведенная до Заказчика и не указанная выше в настоящем Приложении к Заявке на бронирование.

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт.

При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

_____ " _ " _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(подпись)

(дата)

Приложение № 2

к Договору _____

Информация о Туроператоре

1. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование

Сокращенное наименование

Адрес, место нахождения

Почтовый адрес

Реестровый номер

Телефон/факс

Адрес электронной почты/сайт

Режим работы

2. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора 1 :

1 В случае если финансовое обеспечение предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение. В случае если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора не требуется, указываются соответствующие основания

№

п/п Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора Вид финансового обеспечения ответственности туроператора Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение) Адрес/ почтовый адрес Сайт/ адрес/ электронной почты

3. Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор 2 :

2 Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

Наименование объединения Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"

Адрес (местонахождение) организации

Телефон

Адрес электронной почты/сайт

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик:

_____ " __ " _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(подпись)

(дата)

Приложение № 2

к приказу Федерального агентства по туризму

ТИПОВАЯ ФОРМА

договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком

" ____ " _____ 20__ г.

(дата заключения договора)

Турагент _____

(полное и сокращенное наименование турагента - юридического лица/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя)

в лице _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)

(далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора

(указываются полное наименование, реестровый номер туроператора)

на основании _____

(указываются реквизиты договора на продвижение и реализацию туристского продукта, заключенного между туроператором и турагентом)

(далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик 1 :

_____, в лице

_____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица)

(далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании

(указываются полномочия Заказчика на заключение договора (в случае, если Заказчик не является Туристом)

с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1 В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в приложении № 2 к Договору.

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование (приложение № 1 к

Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

(указываются сроки, порядок и способы оплаты общей цены Туристского продукта)

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

- а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору);
- б) принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;
- в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);
- г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;
- д) согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение № 1 к Договору);
- е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;
- ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;
- з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия 3 документа, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:
 - электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;
 - документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3 Если Договор заключается ранее чем за 24 часа до начала путешествия (часть вторая статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации")

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

- а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;
- б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые

для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

в) довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

б) требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи 2 ;

2 Данное условие включается в договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

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

д) предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

е) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности 2 ;

ж) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера 2 .

4. Ответственность Сторон

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

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор 4 .

4 Статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

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

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

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

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

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. 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.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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 .

5 В соответствии с частью седьмой статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- б) изменение сроков совершения путешествия;
- в) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) б .

б В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

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

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

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

7.4. Иные условия Договора: _____ 7 .

7 Иные условия Договора определяются по соглашению Сторон

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

(полное и сокращенное наименование (для юридического лица)/фамилия, имя, отчество (при наличии) (для индивидуального предпринимателя)

Заказчик:

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность ____

(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)

Адрес: _____

(адрес, место нахождения (для юридического лица)/адрес места жительства (для индивидуального предпринимателя)

Почтовый адрес: _____

Зарегистрирован по адресу:

ИНН/КПП _____

Расчетный счет _____ Адрес фактического проживания:

Корреспондентский счет _____

телефон _____

БИК _____

в _____

адрес электронной почты: _____

адрес электронной почты: _____

телефон/факс _____

Сайт _____

Почтовый адрес: _____

наименование должности (для юридического лица)

_____/

(подпись)

_____/

фамилия, имя, отчество

(при наличии) _____/

(подпись)

_____/

фамилия, имя, отчество

(при наличии)

м.п. (при наличии)

Приложение № 1

к Договору _____

Заявка на бронирование

"дата"

1. Сведения о Туристе:

(на русском и/или на английском языках) Фамилия, имя, отчество (при наличии) Пол (муж., жен.) Дата рождения Данные документа, удостоверяющего личность

1

Итого:

___ чел. совершеннолетних, ___ детей до 18 лет

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт Даты пребывания, количество дней/ночей
начало/окончание

___/___/___ - ___/___/___

___/___/___ - ___/___/___

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения) Категория средства размещения (при наличии) Даты заезда и выезда

2.3. Условия проживания

Категория номера Тип размещения в номере (количество человек в номере) Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут Класс обслуживания Номер рейса Дата/время Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста Маршрут перевозки Тип трансфера (при наличии) 1
Категория транспорта/вид транспорта

_____ 1 Например, индивидуальный, групповой

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

2.7. Другие дополнительные услуги:

Наименование услуги Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: _____

Сумма прописью: _____

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста 2

_____ (указываются сведения о договоре добровольного страхования либо сведения об отсутствии такого договора)

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

Заказчик:

_____/

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

_____/

(подпись)

от Исполнителя:

_____/

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

_____/

(подпись)

м.п. (при наличии)

2 Договор 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 Российской Федерации и страны временного пребывания.

Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

Приложение
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика

Отметка о доведении информации до Заказчика

О потребительских свойствах Туристского продукта

О всех третьих лицах, которые будут 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 1

1 Данное условие включается в Договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма

Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания 1

О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия) 1

Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды

О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания

О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)

Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими

требованиями

О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)

О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста

О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии

О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера 1

О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера 1

Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика 1

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 1

Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей

О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора

О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в

объединении туроператоров в сфере выездного туризма 1

О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений) 1

О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу 1

Иная информация 2 :

2 Указывается информация, доведенная до Заказчика и не указанная выше в настоящем Приложении к Заявке на бронирование.

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт.

При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг.

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

_____ " ____ " _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(подпись)

(дата)

Приложение № 2

к Договору

Информация о Турагенте

1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя

Сокращенное наименование

Адрес (место нахождения)

Почтовый адрес

Телефон/факс

Адрес электронной почты/сайт

Режим работы

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

Полное наименование

Сокращенное наименование

Адрес (место нахождения)

Почтовый адрес

Реестровый номер

Телефон/факс

Адрес электронной почты/сайт

Режим работы

3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности Туроператора 1 :

1 В случае если финансовое обеспечение ответственности туроператора предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение. В случае если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора не требуется, указываются соответствующие основания.

№

п/п Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора Вид финансового обеспечения ответственности туроператора Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение) Адрес/ почтовый адрес Сайт/ адрес электронной почты

4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор 2 :

2 Данное условие включается в договор в случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

Наименование объединения Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"

Адрес (местонахождение) организации

Телефон

Адрес электронной почты/сайт

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик: _____ " " _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(подпись)

(дата)