

**ДОГОВОР №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**г. Казань "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.**

Общество с ограниченной ответственностью "Вселар" (реестровый номер: РТО013333 в Едином федеральном реестре туроператоров Российской Федерации), в лице Генерального Директора Амзиной Ильсияр Ирековны, действующего на основании Устава, 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. Предметом настоящего Договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристского и/или санаторно-курортного продукта, сформированного Туроператором.
      1. Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Федерального Закона № 132 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и иного применимого законодательства.
   2. В целях и на условиях настоящего Договора Турагент за вознаграждение по поручению Туроператора совершает от своего имени и за счет Туроператора юридические и иные действия по реализации туристского и/или санаторно-курортного продукта (далее по тексту турпродукта), сформированного Туроператором.
   3. Турагент действует в пределах установленных полномочий, отступление от установленных полномочий и указаний Туроператора возможно в отдельных случаях, предусмотренных настоящим Договором.
   4. Турагент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной финансовой самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных 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.
   5. Полномочия, предоставленные Турагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.
2. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**
   1. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом от своего имени и за счет Туроператора, на основании Договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.
   2. Турагент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором. Отступление от стоимости турпродукта не допускается, за исключением случаев, предусмотренных п.п. 3.4.2., 3.4.3. настоящего Договора.
   3. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость туропродукта отражаются в ценовых предложениях (прайс-листах) по каждому определенному направлению международного и/или внутреннего туризма, являющимися приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью, либо на информационных ресурсах Туроператора.
   4. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику, указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту – Заявка).
      1. Заявка направляется Турагентом в свободной форме, но должна соответствовать требованиям, указанных в п.п. 3.3.1. настоящего Договора.
      2. Заявка подается в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами) и должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии) и заверена печатью Турагента.
      3. Кроме того, Турагент может оформить Заявку посредством системы онлайн-бронирования, для этого Турагенту по настоящему Договору необходимо пройти на официальный сайт Туроператора [www.skatdoroga.ru](http://www.skatdoroga.ru) и зарегистрироваться в системе онлайн-бронирования. После прохождения процедуры регистрации на сайте Туроператора, Турагенту по настоящему Договору будет присвоен персональный "ЛОГИН" и "ПАРОЛЬ" для дальнейшего пользования системой онлайн-бронирования. Турагент, зарегистрированный в системе онлайн-бронирования, будет иметь возможность направлять в адрес Туроператора Заявки посредством системы онлайн-бронирования, получать необходимую информацию, оформлять необходимый комплект документов, а также оплачивать турпродукт.
   5. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно (или в электронном виде, в том числе через систему онлайн-бронирования).
      1. Стоимость турпродукта рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Листе бронирования и Счете. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Разделе 4 настоящего Договора.
   6. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии подтверждения Заявки и оплате Счета с учетом прочих положений настоящего Договора.
   7. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации туристского продукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Особые условия реализации турпродукта устанавливаются Туроператором.
   8. Одним из особых условий реализации турпродукта является условие, по которому Туроператор может самостоятельно привлечь туриста или иного заказчика и направить его Турагенту для заключения Договора о реализации туристского продукта. В этом случае Туроператор самостоятельно осуществляет поиск и привлечение туриста или иного заказчика и направляет его Турагенту с целью заключения Договора о реализации туристского продукта. Конкретные условия подобных взаимоотношений между Туроператором и Турагентом указаны в настоящем пункте, а также в п.п. 3.1.7., п.п. 3.3.7. и п.п. 3.4.3. настоящего Договора.
   9. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по Договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Листе бронирования, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.
   10. От даты подтверждения Заявки Туроператором отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту непоступления оплаты по Счету Туроператора, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п.п. 5.2. настоящего Договора.
   11. Изменение Турагентом параметров Заявки после ее 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.
   12. Отдельными Приложениями к настоящему Договору может устанавливаться иной порядок бронирования и/или предоставления турпродукта. Реализация турпродукта может осуществляться по специальным предложениям от Туроператора, в этом случае Турагент при бронировании турпродукта должен ссылаться на номер такого специального предложения.
3. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Туроператор обязан:**
      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;
* 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 возможности предоставления туристам дополнительной услуги, именуемой как "Страхование от невыезда", ее значимости и возможном наступлении неблагоприятных последствий в связи с отказом туристов от данной услуги;
* 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 [www.skatdoroga.ru](http://www.skatdoroga.ru) или в устной форме по согласованию сторон. Подписанием настоящего Договора Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.
  + 1. Информировать Турагента в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.
    2. В случае изменения даты выезда\приезда, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, своевременно информировать Турагента.
    3. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Листе бронирования.
    4. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия, и передать их Турагенту не позднее дня, предшествующего дате начала путешествия.
    5. Произвести выплату вознаграждения Турагенту в момент выставления счета на оплату
  1. **Туроператор имеет право:**
     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.
     2. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта несет Турагент.
     3. Изменять программу пребывания и маршрут путешествия, по устному согласованию с туристом через Турагента или напрямую.
  2. Турагент обязан:
     1. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме с подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии) и заверять печатью Турагента, либо посредством системы онлайн-бронирования Туроператора.

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 , их пол, даты их рождения, гражданство, серия и номер паспорта;
* тип питания туристских групп либо индивидуального туриста;
* ссылка на номер ценового предложения;
* необходимость страхования туристов;
* иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.
  + 1. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства согласно выставленному Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Разделом 4 настоящего Договора.
    2. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов. Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления сообщаются Турагенту дополнительно исходя из конкретных характеристик турпродукта.
    3. 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.
    4. Предложить туристам воспользоваться дополнительной услугой, именуемой как "Страхование от невыезда" и "Медицинская страховка", при этом Турагент должен своевременно донести до сведения туристов полную и объективную информацию о значении этой услуги и возможных неблагоприятных последствиях в связи с отказом от нее.
    5. Групповой трансфер также является дополнительной услугой и формируется только от 4-х человек. В случае недобора туристов, Туроператор в праве отказать в предоставлении трансфера. Либо может предоставить индивидуальный трансфер за дополнительную плату.  
       Агентство должно уведомить туристов об условиях транспортных перевозок. 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".
    6. В случае, указанном в п.п. 2.8. и п.п. 3.1.7., принять от Туроператора информацию о туристе или ином заказчике с целью заключения с ним Договора о реализации туристского продукта и самостоятельно завершить сделку через систему онлайн-бронирования Туроператора.
    7. Получить подпись туриста или иного заказчика в подтверждение получения им информационных материалов и согласия с потребительскими свойствами турпродукта, а также согласия по обработке персональных данных.
    8. При заключении Договоров о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.п. 3.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.
    9. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в ценовых предложениях (прайс-листах) или в системе онлайн-бронирования Туроператора.
    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 включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
* об условиях применения тарифов перевозчиков;
* о правилах заселения/выселения (расчетных часах), принятых в отелях или иных средствах размещения;
* соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора;
* о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
* об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
* об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
* о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;
* о иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных ст. 14 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ";
* о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.п. 7.4. настоящего Договора;
* о правилах и порядке предъявления требований страховой компании (банку), предоставивших Туроператору финансовое обеспечение.
  + 1. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста или иного заказчика турпродукта.
    2. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристской путевки, проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.
    3. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала путешествия – обусловленному составом турпродукта.
  1. Турагент имеет право:
     1. Получить от Туроператора вознаграждение в размере и порядке, указанном в п. п. 4.5. настоящего Договора.
     2. Реализовать турпродукт по цене, превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Счете, и полученную дополнительную выгоду оставить в своем распоряжении. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.
     3. В случае оформления заказа, переданного Туроператором в соответствии с п.п. 2.8., п.п. 3.1.7. и п.п. 3.3.7. получить от Туроператора скидку на турпродукт. Предоставляемая сумма скидки указывается Туроператором в системе онлайн-бронирования.
     4. Заключать субагентские Договоры с третьими лицами по предварительному согласованию с Туроператором, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед Туроператором.

1. **ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА**
   1. Оплата турпродукта производится Турагентом в объеме 30% от общей стоимости тура в течение 3 (трех) банковских дней после получения от Туроператора Счета-подтверждения на оплату, полная оплата производиться не позднее, чем за 14 (четырнадцать) 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. Дополнительным условием по настоящему Договору является возможность Турагента оплатить турпродукт посредством платежных терминалов. Инструкция по оплате турпродукта через платежные терминалы является общедоступной и размещена на официальном сайте Туроператора [www.skatdoroga.ru](http://www.skatdoroga.ru)
   2. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

* удорожание транспортных тарифов;
* изменение стоимости транспортных услуг, в том числе из-за увеличения стоимости топлива;
* Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в Счете.
  1. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в рублях Российской Федерации, если иное не отражено в Cчете на оплату. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях РФ. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.
  2. Туроператор выплачивает Турагенту за исполненное поручение вознаграждение за каждый реализованный турпродукт (туристская и/или санаторно-курортная путевка). Сумма вознаграждения включает в себя все предусмотренные действующим законодательством РФ налоги и сборы.
  3. Вознаграждение Турагента выплачивается при выставлении счета на оплату. Находящаяся на официальном сайте Туроператора форма Отчета Агента является неотъемлемой частью настоящего Договора.
  4. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как (ж/д) билет, трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.
   2. При отказе Турагента от подтвержденного турпродукта Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в виде штрафа, размер которого составляет:

* в срок на более 14 дней – денежную сумму, эквивалентную 10% стоимости турпродукта;
* в срок от 13 до 7 суток – денежную сумму, эквивалентную 30% стоимости турпродукта;
* в срок от 6 до 4 суток – денежную сумму, эквивалентную 50% стоимости турпродукта;
* в срок от 3 и менее – денежную сумму, эквивалентную 100% стоимости турпродукта;

Условия наступления штрафных санкций (неустоек) при отказе от турпродукта с датами начала или окончания путешествия в периоды с 30 декабря по 15 января, с 01 июня по 30 сентября.

Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного), либо через систему онлайн-бронирования 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.

Пересчет заявки по новой пониженной цене на турпродукт не допускается.  
Стоимость заявки по запросу на восстановление ранее аннулированной заявки определяется туроператором в индивидуальном порядке.

* 1. Внесения изменений в содержание подтвержденной заявки рассматриваются в соответствии с условиями Договора. В случае согласия компании ООО «Вселар» на внесение изменений по инициативе или вине агентства, агентство обязано оплатить дополнительную стоимость. На условиях Договора минимальный размер доплаты за одно изменение составляет 500 (пятьсот) рублей.

Доплаты за внесение изменений в содержание подтвержденной заявки не выставляются при замене туриста, опечатках в ФИО или дате рождения.

* 1. Сверх неустойки Турагент дополнительно возмещает Туроператору все убытки, вызванные отказом Турагента от турпродукта. При отказе Турагента от турпродукта стоимость страховки, возврату не подлежит.
  2. 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, независящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.
  3. Туроператор не несет ответственности 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 отправления рейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут транспортные перевозчики в соответствии с правилами и действующим законодательством РФ;
* за действия страховых организаций;
* за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.;
* за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;
* за неявку или опоздание туристов на регистрацию в пункт отправления, к месту сбора группы;
* за несоблюдение туристами установленных правил транспортных компаний;
* за отсутствие у туристов паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
* за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору.
  1. Туроператор не несет ответственности 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.3.3.8. настоящего Договора.
  2. 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.
  3. Турагент несет ответственность перед Туроператором, туристами и/или иными заказчиками за негативные последствия, наступившие вследствие непредоставления или представления недостоверной информации туристу и/или иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также непредоставление информации, указанной в п.3.3.8. настоящего Договора.

1. **ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**
   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 финансовой 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 №1 к настоящему Договору.
2. **ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.
   2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии. Срок ответа на поданную каждой из сторон по отношению к другой стороне претензию не должен превышать 10 (десять) дней.
   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 Казани.
   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:

* фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если Договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);
* номер Договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
* наименование Турагента и Туроператора;
* 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;
* 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.
  1. При наличии у туристов каких-либо замечаний относительно качества турпродукта, Турагент незамедлительно (в течение 48 часов) обязан сообщить об этих замечаниях Туроператору.
  2. 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.
  3. 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.

1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   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 обеспечения, маршрутов такси, трафик на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.
   2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему Договору, производится за вычетом расходов Туроператора.
2. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
   2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение 1 (одного) года. Если к моменту истечения срока действия договора ни одна из сторон не заявит о намерении его расторгнуть, договор считается пролонгированным на неопределенный срок.
   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.
   4. Настоящий Договор может быть расторгнут или изменен по соглашению сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.
   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.
   6. Заявки на бронирование, Аннуляции, Листы бронирования, Отчеты Турагента, Акты сверки, ценовые предложения являются приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.
3. **РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Туроператор:** | **Турагент:** |
| **Наименование организации: ООО "Вселар"** | **Наименование организации:** |
| **Юридический адрес:** 420097, РТ, г. Казань, ул. Зинина, д.3, оф.30 | **Юридический адрес:** |
| **Фактический адрес:** 420097, РТ, г. Казань, ул. Зинина, д.3, оф.30 | **Фактический адрес:** |
| **Реестровый номер** РТО 013333 |  |
| **Р/с:** 40702810429070000130 в Филиале «Нижегородский» ОАО «АЛЬФА-БАНК» | **Р/с:**  в |
| **к/с:** 30101810200000000824 | **к/с:** |
| **БИК:** 042202824 | **БИК:** |
| **ИНН** 1655253967, **КПП** 165501001  **ОГРН:** 1121690072591  **ОКПО:** 13024539; **ОКАТО:** 92401367000; **ОКВЭД:** 63.30;55.21 | **ИНН, КПП**  **ОГРН:**  **ОКПО:, ОКАТО:, ОКВЭД:** |
| **Тел.:** +7 (843)537-90-54, 537-92-61 **факс:** +7 (843)537-90-55 | **Тел.:**  **факс:** |
| **E-mail:** skatertyu76@mail.ru | **E-mail:** |
| **Сайт:** http://www.skatdoroga.ru | **Сайт:** |

Туроператор: ООО «Вселар» Турагент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Генеральный директор:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\И.И.Амзина\ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\\

М.П.

**Приложение №1**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.**

**СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | Общество с ограниченной ответственностью "Вселар" |
| Сокращенное наименование | ООО "Вселар" |
| Адрес (место нахождения) | 420097, РТ, г. Казань, ул. Зинина, д.3, оф.30 |
| Почтовый адрес | 420097, РТ, г. Казань, ул. Зинина, д.3, оф.30 |
| Реестровый номер | РТО 013333 |
| Вид и размер финансового обеспечения | 500 000 рублей |
| Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии | № 00330-420001-21 от 20/08/2021  Срок действия: с 14/10/2021 по 13/10/2022 |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение | ООО «Боровицкое страховое общество» |
| Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение | 101000, г. Москва, Бульвар Покровский, д.4/17, кор. 3 |
| Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение | 101000, г. Москва, Бульвар Покровский, д.4/17, кор. 3 |

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

Основания для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста 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 установления обязанности Туроператора возместить Туристу и/или иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора.

Существенным нарушением условий Договора 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 относятся:

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

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

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Туристом и/или иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Турист 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.

В требовании Туриста указываются:

фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если Договор заключался заказчиком);

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

номер Договора и дата его заключения;

наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование Агентства;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по Договору;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 настоящего Федерального закона, послужившие причиной обращения Туриста к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации;

в случае если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору, и/или номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Турист прилагает следующие документы:

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

копию Договора (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору.

К требованию Туриста к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по Договору, и/или копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 настоящего Федерального закона.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование Туриста 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 Туриста 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 Туриста 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.

Требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Туристом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу, если Турист обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и/или компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Туристу по Договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

Туроператор: ООО «Вселар» Турагент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\И.И.Амзина \ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\\