**ДОГОВОР**

**о предоставлении туристских услуг №**

**город Мурманск «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года**

**Общество с ограниченной ответственностью** **«Радуга Севера» («Туроператор»)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора Медведевой Елены Викторовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

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

*(полное наименование юридического лица или ИП)*

именуемое/ый в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(полное наименование должности руководителя)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(Ф.И.О. руководителя полностью)*

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(Устава/государственной регистрации ИП / доверенности)*

с другой стороны, именуемые в дальнейшем вместе и по отдельности «Стороны», заключили на условиях взаимной выгоды настоящий Договор о нижеследующем:

**Статья 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1. Исполнитель предоставляет, а Заказчик принимает и оплачивает комплекс туристских услуг в сфере внутреннего туризма (далее по тексту «тур» или «туристский продукт») включая в себя услуги, оказываемые Заказчиком за общую цену, согласно программе тура (Приложение №5).

2. Условия настоящего Договора являются публичной офертой Туроператора неограниченному кругу лиц, заинтересованных в реализации туристических продуктов на указанных в Договоре условиях. Настоящий Договор представлен в неизмененном виде на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <https://www.radugasevera.ru>. Акцептом настоящей оферты является формирование Заказчиком в порядке, предусмотренном настоящим Договором, заявки на бронирование туристских продуктов, после чего наступает ответственность Заказчика.

**Статья 2. ЗАКАЗ УСЛУГ И ОФОРМЛЕНИЕ СДЕЛКИ**

1. Туристский продукт формируется на основе заявки Заказчика на бронирование Услуг (далее по тексту – Заявка), направляемой им Исполнителю по электронной почте.

2. Стороны признают, что в соответствии со статьями ГК РФ 435, 436, 432, 438 Заявка является офертой на условиях настоящего Договора, а Подтверждение бронирования Заявки – ее исполнителем, отказ от бронирования Услуг считается отказом от исполнения. При оформлении сделок в рамках Договора Заявка и Подтверждение бронирования Заявки утверждаются только той Стороной, которая их направила, и не требуют двустороннего подписания.

**Статья 3. ДОКУМЕНТЫ НА УСЛУГИ И ВИЗЫ**

1. Комплект документов (далее – Пакет), необходимых для совершения путешествия и подтверждающих право Заказчика на оплаченные им Услуги, готовится Исполнителем.

Обязанность передать Пакет Заказчику возникает у Туроператора только после получения полной суммы за оплату Услуг.

2. Заказчик обязан своевременно, в случае необходимости оформления пропусков в ЗАТО - не позднее, чем офици63альный срок, установленный для оформления документа до предполагаемого выезда, передать Исполнителю достоверные сведения о Туристах и надлежащие документы, необходимые для оформления Пакета.

3. В случае отказа Туристам в выдаче пропуска на территорию запрашиваемого, ЗАТО планируемого въезда, Заказчик должен письменно аннулировать Заявку на бронирование Услуг и расторгнуть сделку с Исполнителем. Исполнитель в этом случае возвращает Заказчику все полученные от него денежные средства за вычетом суммы фактически понесенных Заказчиком расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору. Исполнитель сообщает сумму понесенных им расходов в письменном виде.

4. Исполнитель должен обеспечить передачу Пакета Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия.

**Статья 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА ТУРИСТАМ**

1. Заказчик имеет право оказывать Туристу иные услуги, связанные с бронированием и оформлением туристского продукта. Эти услуги не входят в туристский продукт Исполнителя. Оплата за данные услуги взимается Заказчиком с Туриста и не является предметом расчетов между Заказчиком и Исполнителем.

2.. Если в период путешествия Туристами будет нанесен ущерб третьим лицам, либо вследствие его виновных действий официальными органами России или страны временного пребывания на него будет наложен штраф или иное материальное взыскание, в том числе за его депортацию, и этот ущерб, штраф или материальное взыскание будут за Туриста выплачены Заказчиком в течение 10 дней после получения соответствующего требования от Исполнителя.

**Статья 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПЕРЕСМОТР ЦЕНЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

1. Стоимость Услуг по каждой Заявке указывается в Подтверждении бронирования Заявки и в счете, на основании которого Заказчик производит оплату Услуг.

1.1. Подтверждение бронирования Заявки не является счетом на безналичную оплату, оплата Услуг в порядке безналичного расчета без выставленного счета не допускается.

2. Цена забронированных, но еще не оплаченных Услуг может быть пересмотрена Исполнителем только в связи с непредвиденным ростом транспортных тарифов, непредвиденного изменения курса валют, изменений в налоговом законодательстве. Исполнитель после получения соответствующего извещения от Поставщика услуги автоперевозки письменно уведомляет Заказчика об изменении стоимости, а Заказчик производит необходимую доплату в срок, указанный в уведомлении, но в любом случае не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

2.1. Если Заказчик не принимает новую стоимость Услуг, то Заказчик должен письменно аннулировать Заявку на бронирование Услуг и расторгнуть сделку с Исполнителем. Исполнитель в этом случае возвращает Заказчику все полученные от него денежные средства за вычетом суммы фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору. Исполнитель сообщает сумму понесенных им расходов в письменном виде.

3. Все расходы Заказчика, связанные с перечислением денежных средств Исполнителю, относятся на счет Заказчика.

4. Стоимость включенного в туристский продукт комплекса Услуг указана Исполнителем полностью. Исполнитель является субъектом малого предпринимательства, применяющим упрощенную систему налогообложения.

5. Обязанность по оплате считается исполненной Заказчиком с момента зачисления денежных средств на банковский счет Исполнителя.

6. Заказчик обязан произвести предоплату не менее 50% от стоимости Услуг в течение 3 (трёх) календарных дней с момента направления ему Подтверждения бронирования Заявки и выставляемого счета.

7. Окончательная оплата Услуг должна быть произведена Заказчиком не позднее чем за 20 дней до заезда.

7.1. Если Заявка была направлена Заказчиком менее, чем за 7 (семь) календарных дней до даты начала путешествия, то Услуги должны быть полностью оплачены в течение 24 часов после Подтверждения о бронировании.

8. Стороны будут считать ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств по оплате забронированной Заявки, предусмотренных п.п.2, 6, 7, 7.1, настоящей статьи, ровно как не поступление денежных средств на счет Исполнителя до окончания банковского дня накануне дня начала тура, отказом Заказчика от сделки. В этом случае Исполнитель имеет право аннулировать Заявку при условии возврата Заказчику полученных в оплату Услуг денежных средств с удержанием из них суммы фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по данной сделке. Исполнитель сообщает сумму понесенных им расходов в письменном виде. Ответственность перед Туристами в этом случае полностью возлагается на Заказчика.

9. Если денежные средства по оплате Услуг и доплатам за Услуги не перечисляются Заказчиком на счет Исполнителя в сроки, установленные нормами Договора, то Исполнитель в качестве меры по обеспечению исполнения обязательств по Договору имеет право применить к Заказчику удержание Пакета документов, подтверждающих право на получение всех забронированных Услуг.

**Статья 6. ИЗМЕНЕНИЕ СВЕДЕНИЙ ИЛИ УСЛУГ В ЗАЯВКЕ**

1. За любые изменения сведений и/или состава Услуг произведенные Исполнителем по письменному запросу Заказчика в Заявке, бронирование которой было подтверждено, Заказчиком должен компенсировать Исполнитель его дополнительные затраты и/или расходы, связанные с внесением данных изменений и переоформлением проездных и иных документов.

2. Если требования Исполнителя произвести изменения сведений и/или состава Услуг не могут быть осуществлены Заказчиком в рамках забронированной Заказчиком Заявки из-за договорных условий Поставщиков Услуг (например, замена места размещения, сроков размещения, полное изменение фамилии и т.п.), то Исполнитель должен отказаться от заказанных Услуг и оформить новую Заявку. В этом случае Исполнитель возвращает Заказчику все полученные от него денежные средства по аннулированной Заявке за вычетом суммы фактически понесенных Исполнителем расходов.

**Статья 7. ОТКАЗ ОТ ПОДТВЕРЖДЕННОЙ ЗАЯВКИ**

1. Заказчик имеет право в письменной форме отказаться от сделки (аннулировать Заявку), бронирование которой подтверждено Туроператором. В этом случае Туроператор возвращает Заказчику полученные в оплату Услуг денежные средства с удержанием из них суммы фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данной сделке, а именно: расходов по аннуляции проживания и транспорта, услуг питания, входные билеты в музеи. Туроператор сообщает сумму понесенных им расходов в письменном виде.

1.1. В случаи аннуляции Заказчиком подтвержденной заявки, Туроператор имеет право взыскать с него неустойку (если не указаны иные санкции) в следующем размере, но не менее фактически понесенных затрат:

30 дней до заезда – 20 % от стоимости тура;

29-14 дней до заезда – 30 % от стоимости тура;

13-4 дней до заезда – 50% от стоимости тура;

3 дня и менее или не заезд – 100% от стоимости тура.

Если сроки тура включают в себя полностью или частично период высокого сезона, Туроператор удерживает штрафные санкции в размере до 100% от стоимости туристических услуг.

1.2. Если в подтвержденной заявке предусмотрены специальные тарифы авиабилетов или специальные условия туров, Заказчик обязан возместить убытки, превышающие неустойку.

1.3. Стороны рассматривают ненадлежащее исполнение Заказчиком предусмотренных Договором условий сделки (например, нарушение сроков предоставления или не предоставление документов, необходимых для исполнения сделки и т.п.), как отказ Заказчика от сделки и не исполнение взятых на себя договорных обязательств, налагающий на Заказчика обязанность выплаты по требованию Туроператора в течение пяти банковских дней неустойки в размере фактически понесенных Туроператоров расходов по исполнению данной сделки.

2. В случае, когда до начала путешествия Туроператор письменно сообщает Заказчику, что соблюдение указаний Туриста и иные, зависящие от последнего обстоятельства, могут снизить качество и/или изменить состав Услуг или влекут за собой невозможность их оказания в указанные в Заявке сроки, а Турист не изменяет указаний о способе и/или сроках оказания Услуг, то Заказчик после разумного срока ожидания, но не позднее дня, предшествующего началу путешествия, обязан письменно аннулировать Заявку. В этом случае Туроператор возвращает Заказчику полученные в оплату Услуг денежные средства с удержанием из них суммы фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по аннулированной сделке.

3. Размер фактических расходов, указанных в Ст.7 п.1.1., является примерными и окончательно определяется в каждом конкретном случае.

**Статья 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА**

1. Исполнитель несет ответственность за непредставление или представление недостоверной информации: о потребительских свойствах и сроках предоставления Услуг; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке Заказчика в месте временного пребывания; о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах.

2. Заказчик несет самостоятельную материальную ответственность перед Туристом:

2.1. За доведение в полном объеме до Туриста информации, полученной от Исполнителя, в том числе размещенной на сайте Исполнителя [www.radugasevera.ru](http://www.radugasevera.ru/).

2.2. За своевременное самостоятельное получение и доведение в полном объеме достоверной информации об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения Туристом путешествия в объеме, предусмотренном статьями 10., 10.1., 14. Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением № 452 Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года.

2.3. За своевременное информирование Туриста о заявлениях МИД России, Минспорттуризма России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

3. В связи с тем, что в течение сезона из-за односторонних действий администрации отелей сведения, указанные в разделе Отели на сайте Исполнителя, о наличии и наборе платных и бесплатных Услуг, количестве ресторанов, баров, проведении спортивных и других мероприятий в том или ином отеле могут меняться, и Стороны не могут оказать какого-либо влияния на этот процесс, то описание отелей на сайте Исполнителя не является частью настоящего Договора.

3.1. Заказчик перед информированием Туриста об услугах отеля должен проверять на сайте отеля наличие возможных изменений в сведениях об услугах отеля. 4. Заказчик должен информировать Туриста о том, что:

- Приобретаемый им комплекс Услуг не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в регионе расчетного часа. В соответствии с международной практикой расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени.

- Перед приобретением Услуг Турист должен быть уведомлен Заказчиком, что цена туристского продукта устанавливается Исполнителем исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается Заказчиком, вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. В случае освобождения Туристом номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от Туриста дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

- В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон Договора, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

- Туроператор использует такие обозначения категорий мест расселения и качества предоставляемых в них услуг («звезды» или иные характеристики), которые официально установлены надлежащими национальными органами сертификации и/или лицензирования.

5. Заказчик обязан довести до сведения Туриста информацию о том, что:

- В случае установления факта обязанности Исполнителя возместить Туристу реальный ущерб, возникший в результате существенного нарушения договорных обязательств по оказанию Услуг по перевозке и/или размещению либо наличие нарушений требований к качеству и безопасности Услуг, Турист имеет право обратиться с письменным требованием к Заказчику о выплате денежной суммы понесенного им реального ущерба непосредственно в страховую компанию, предоставившую Исполнителю финансовое обеспечение. Наименование, адрес места нахождения и почтовый адрес страховой компании, размер и реквизиты финансового обеспечения Исполнителя указываются в Приложении №1. Условия выплат Туристу денежной суммы, сведения об основаниях, порядке и сроках предъявления Туристом соответствующих требований указываются в Приложении №2.

**Статья 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТУРИСТАМ**

1. Исполнитель несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед Заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание ему Услуг, входящих в туристский продукт Исполнителя, в том числе за действия (бездействие) третьих лиц, у которых им бронировались Услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Туристом несет третье лицо.

1.1. Материальная ответственность Исполнителя по обязательствам перед Туристом обеспечивается наличием соответствующих требованиям законодательства финансовых гарантий (Приложения №1 и №2).

2. Заказчик несет ответственность перед Туристом, если следствием его виновных действий стало неоказание или ненадлежащее оказание Услуг Туристу.

3. Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный Туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом настоящего Договора, не оговоренные в ваучере, и вызванные инициативой самого Туриста во время совершения путешествия.

4. Стороны не отвечают за решения официальных российских или иностранных организаций, нанесших ущерб Туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Сторон.

**Статья 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТУРИСТА**

1. Стороны обязаны принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных Туристов и безопасности персональных данных Туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения в этой области.

2. Обязанность предоставления доказательств наличия согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в Заявке на бронирование Услуг, на обработку их персональных данных, передачу их персональных данных третьим лицам, в том числе и трансграничную передачу на территорию страны планируемого посещения, возлагается на Заказчика.

3. Стороны осуществляют обработку персональных данных Туриста на основании и с целью исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем, по которому является Турист.

4. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Туриста по поручению Заказчика и на основании настоящего Договора. Обработка персональных данных осуществляется с целью формирования туристского продукта, заказанного Туристом, и может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, передачу третьим лицам, в том числе трансграничную, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

4.1. При обработке персональных данных Исполнитель обязан принимать меры по защите обрабатываемых персональных данных Туриста в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных».

5. Исполнитель имеет право поручить обработку персональных данных Туриста другому лицу, только в целях формирования туристского продукта в интересах Туриста и на основании договора с этим другим лицом. Если Исполнитель поручает обработку персональных данных Туриста другому лицу, ответственность перед Туристом за действия указанного лица несет Исполнитель.

6. После достижения целей обработки данных Стороны должны незамедлительно прекратить обработку персональных данных Туриста и уничтожить соответствующие персональные данные в следующие сроки:

- хранящиеся на электронных носителях в течение тридцати рабочих дней со дня окончания претензионного срока по сделке с Туристом;

- хранящиеся на бумажных носителях и не отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов или иных документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение тридцати рабочих дней со дня окончания претензионного срока по сделке с Туристом;

- хранящиеся на бумажных носителях и отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов либо документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение тридцати рабочих дней со дня окончания срока их хранения, установленного нормами законодательства РФ.

Заказчик и Исполнитель должны обязать к данным действиям и всех третьих лиц, которым ими передавались персональные данные Туриста.

7. Заказчик обязан взять согласие на использование изображения Гражданина в рекламных, информационных и иных материалах, размещаемых на наружных и внутренних стендах, в печатных изданиях, в сети Интернет и т.д., без выплаты ему вознаграждения (Приложение №4)

**Статья 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ**

1. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных настоящим Договором, за свой счет компенсирует документально подтвержденный ущерб, который был из-за этого нанесен другой Стороне.

2. Стороны освобождаются от всякой ответственности по неисполнению или неполному исполнению Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого Туриста или по вине третьего лица, не причастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором Услуг.

3. Исполнитель за свой счет компенсирует материальный ущерб, который возник у Заказчика и/или Туриста в результате виновных действий Исполнителя при подготовке Пакета документов.

4. Заказчик за свой счет компенсирует материальный ущерб, который возник у Исполнителя и/или Туриста по причине предоставления Заказчиком недостоверных сведений или ненадлежащих, недостаточных документов и/или их несвоевременного предоставления.

5. Исполнитель и Заказчик не несут ответственности за материальный ущерб, который возник у Туриста по причине предоставления им Заказчиком недостоверных сведений или ненадлежащих, недостаточных документов и/или их несвоевременного предоставления.

5.1. Наличие действительного и надлежащим образом оформленного документа, удостоверяющего личность гражданина, является гражданской обязанностью Туриста. За последствия нарушения Туристом законодательства в этой сфере Стороны ответственности не несут. Заказчик обязан информировать Туриста об особенностях законодательства в этой сфере и проверять правильность оформления выездных документов, в том числе срок действия общегражданского заграничного паспорта, правильность оформления документов на участвующего в путешествии несовершеннолетнего гражданина РФ.

6. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить любыми доступными для Сторон средствами, и которые возникли после заключения настоящего Договора.

7. Заказчик гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора он является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации; все процедуры, необходимые для одобрения заключения настоящего Договора совершены; лицо, подписавшее настоящий Договор, обладает на то необходимыми полномочиями.

8. Заказчик должен информировать Туриста о том, что в случае отсутствия у третьего лица страхового полиса по страхованию риска заболевания коронавирусной инфекцией, Исполнитель не несет ответственности за расходы, понесенные третьим лицом, его родственникам, за неблагоприятные последствия, связанные с заболеванием или смертью от COVID-19.

**Статья 12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ТУРИСТА**

1. Заказчик обязан довести до сведения Туриста, что после возвращения из тура претензию к качеству предоставленных Услуг он должен направлять не позже 20 дней с даты окончания путешествия в письменном виде с приложением копий документов (при их наличии), подтверждающих реальный ущерб, понесенный Туристом в связи с данными обстоятельствами.

2. Копию полученной от Туриста письменной претензии, а также иных документов и материалов, имеющих отношение к жалобе Туриста (при их наличии), Заказчик без неоправданной задержки должен передать Исполнителю в сканированном виде.

3. Исполнитель обязан рассмотреть претензию и дать письменный ответ в десятидневный срок.

4. Если после проверки требования Туриста будут признаны обоснованными, то они удовлетворяются Исполнителем, за исключением тех случаев, когда в соответствии с настоящим Договором ответственность перед Туристом должен нести Заказчик. Обязательным условием выплаты Исполнителем материальной компенсации по претензии Туриста на условиях настоящей статьи является заключение Заказчиком письменного соглашения с Туристом о досудебном урегулировании его жалобы.

**Статья 13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

1. Заказчик принимает на себя обязательства не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию, в том числе, сведения об объемах торговых операций, о торговых скидках, предоставленных ему Исполнителем для бронирования**.**

**Статья 14. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

1. Началом и окончанием путешествия Стороны считают даты и время начала/окончания тура либо даты въезда/выезда из отеля, если заявка включала в себя только проживание.

2. Стороны признают юридическую силу и считают письменным документом сообщения, переданные по электронной почте. Стороны обмениваются сведениями о бронировании или отказе от бронирования Услуг, либо об аннулировании Заявки только в письменной форме. Заявки Заказчика и их аннуляция по телефону в устной форме не принимаются.

3. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за техническое состояние своей электронной почты.

3.1. Стороны обязуются незамедлительно уведомлять друг друга в письменном виде обо всех изменениях банковских счетов, фактических и почтовых адресов, номеров телефонов и факсов, а также адресов электронной почты.

3.2. В случае неисполнения обязанностей, предусмотренных п.п.3., 3.1., 3.2. настоящей статьи, все неблагоприятные последствия, включая возмещение убытков, несет на себе виновная Сторона.

4. В соответствии с нормами статьи 160 ГК РФ Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенную с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица.

5. Стороны в соответствии с положением ст.434 ГК РФ признают правомочность заключения настоящего Договора и Приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи, если имеется возможность достоверно установить, что документ исходит именно от стороны по договору.

**Статья 15. АРБИТРАЖ**

1. Все неурегулированные Сторонами споры, разногласия или требования, порожденные выполнением обязательств по настоящему Договору или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Мурманска и Мурманской области.

2. Утрата юридической силы одним из положений настоящего Договора не является причиной для утраты юридической силы всеми остальными положениями. Недействительное положение заменяется законно приемлемым, точно передающим значение ставшего недействительным положения.

**Статья 16. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31 декабря 20\_\_\_года. Если ни одна из Сторон не заявит в письменной форме о его расторжении не менее чем за 2 (два) месяца, направив уведомление об этом другой Стороне, договор считается пролонгированным на тех же условиях на каждый последующий год.

1.1. Расторжение Договора не освобождает Стороны от обязанности исполнить все финансовые и иные обязательства, возникшие до момента прекращения действия Договора.

2. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**Статья 17. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ЗАКАЗЧИК:**

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Радуга Севера» (ООО «Радуга Севера»)**

Адрес: 183038, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.25, оф.11

тел.: +7 (8152) 45 20 33, (8152) 45 40 92

E-mail: [radugasevera@mail.ru](mailto:radugasevera@mail.ru), radugasevera51@mail.ru

Банковские реквизиты:

Р/счет № 40702810632160001255

в Филиал «Санкт-Петербургский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»

г. Санкт-Петербург, БИК 044030786

Кор.сч. 30101810600000000786

ИНН 5190409060 КПП 519001001

ОГРН 1025100842117 ОКПО 51699102

Генеральный директор ООО «Радуга Севера»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Медведева Е.В. / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

**К ДОГОВОРУ №**

**о предоставлении туристских услуг**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года**

**1. ИНФОРМАЦИЯ О ИСПОЛНИТЕЛЕ**

1. Заказчик обязан довести до сведения Туриста нижеследующую информацию о Туроператоре:

1.1. Услуги Туристу на условиях настоящего Договора оказываются Исполнителем («Туроператор»): Обществом с ограниченной ответственностью «Радуга Севера»» (ООО «Радуга Севера»), реестровый номер РТО 013140 в Едином федеральном реестре туроператоров, присвоен Федеральным агентством по туризму, ОГРН 1025100842117, ИНН 5190409060, адрес места нахождения и почтовый адрес: 183038, Россия, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д. 25, офис 11

1.2. Финансовое обеспечение Туроператора составляет 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей.

1.3. Финансовое обеспечение Туроператору предоставлено:

Акционерным обществом «Боровицкое страховое общество» по договору № 00285-420001-23 от 01/07/2023 Размер финансового обеспечения: 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей. Срок действия Финансового обеспечения: с 01/07/2023 по 30/06/2024

1.4. Адрес центрального офиса Страховщика:

АО «Боровицкое страховое общество»: 101000, г. Москва, Покровский б-р, д. 4/17, корп. 3, тел/факс +7 495 540-51-10; <https://bsoinsur.ru>

Адрес места нахождения Страховщика:

АО «Боровицкое страховое общество»: 101000, г. Москва, Покровский б-р, д. 4/17, корп. 3, тел/факс +7 495 540-51-10

**2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА ОБ ИЗМЕНЕНИИ СВЕДЕНИЙ**

1. Так как в соответствии с нормами законодательства сведения, приведенные в разделе 1 настоящего Приложения (реестровый номер туроператора, реквизиты финансового обеспечения и т.п.), регулярно должны изменяться, то Стороны пришли к согласию, что Туроператор должен без неоправданной задержки информировать о таких изменениях Заказчика, направив последнему соответствующую информацию на электронный адрес, а также путем своевременного опубликования измененных данных на своем сайте [www.radugasevera.ru](http://www.radugasevera.ru/)

1.1. После исполнения Туроператором обязательства, предусмотренного п.1 раздела 2 настоящего Приложения, подписания между Сторонами какого-либо двустороннего соглашения по данному поводу не требуется.

2. Стороны согласились, что изменение данных, указанных в разделе 1 настоящего Приложения, не будет являться поводом для утраты настоящим Договором силы, поскольку они являются общедоступными, размещены в открытом доступе на сайте Ростуризма: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) и на сайте Туроператора: [www.radugasevera.ru](http://www.radugasevera.ru/)

**ПОДПИСИ, ПЕЧАТИ СТОРОН**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ЗАКАЗЧИК:**

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Радуга Севера» (ООО «Радуга Севера»)**

Адрес: 183038, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.25, оф.11

тел.: +7 (8152) 45 20 33, (8152) 45 40 92

E-mail: [radugasevera@mail.ru](mailto:radugasevera@mail.ru), radugasevera51@mail.ru

Банковские реквизиты:

Р/счет № 40702810632160001255

в Филиал «Санкт-Петербургский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»

г. Санкт-Петербург, БИК 044030786

Кор.сч. 30101810600000000786

ИНН 5190409060 КПП 519001001

ОГРН 1025100842117 ОКПО 51699102

Генеральный директор ООО «Радуга Севера»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Медведева Е.В. / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

(подпись) (Ф.И.О.)

МП

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

**К ДОГОВОРУ №**

**о предоставлении туристских услуг**

**от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года**

**1. Основания для выплаты страхового возмещения**

1. В случае установления факта обязанности Туроператора возместить Туристу реальный ущерб, возникший в результате существенного нарушения договорных обязательств, при условии, что данный факт является страховым случаем в соответствии с Правилами страхования (стандартными) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, Турист имеет право обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения непосредственно к страховой компании, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (далее – Страховщик).

1.1. При заключении договора на реализацию туристского продукта Заказчик обязан ознакомить Туриста с Правилами страхования (стандартными) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (размещены, в том числе, на сайте Туроператора [www.radugasevera.ru](http://www.radugasevera.ru/))

**2. Сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения**

1. Турист имеет право в пределах суммы финансового обеспечения предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

2. Турист обязан в течение 20 календарных дней со дня окончания договора о реализации туристского продукта, уведомить Страховщика о наступлении события, имеющего признаки страхового случая и одновременно направить претензию Туроператору. После этого Турист должен представить Страховщику письменное требование (заявление) о выплате страхового возмещения, а также все необходимые, надлежаще оформленные документы.

**3. Порядок обращения за выплатой страхового возмещения**

1. При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены Туристом следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком):

1.1. Требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество Туриста, дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования ответственности; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование Туроператора; наименование Заказчика; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением Туроператором обязательств по договору, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации.

1.2. К письменному требованию (заявлению) прилагаются следующие документы: копия паспорта Туриста; копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом; если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

2. Все документы должны предоставляться Туристом в подлинниках или в форме нотариально заверенной копии, при необходимости - с нотариально удостоверенным переводом на русский язык.

**4. Сумма страхового возмещения и порядок ее выплаты**

1. Страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения после получения всех необходимых документов и сведений.

2. Если установлен факт наступления страхового случая, Страховщик оформляет соответствующие документы и производит страховую выплату в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов.

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

4. Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать указанной в Приложении 1 страховой суммы.

5. При отсутствии спора между сторонами страховые выплаты могут быть произведены в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения между Страховщиком, Туроператором и Туристом. Если согласие между сторонами не было достигнуто, урегулирование требований Туриста производится в судебном порядке. Тогда размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.

6. Страховая выплата производится путем перечисления на банковский счет Туриста или наличными денежными средствами.

7. Если в течение срока исковой давности, после страховой выплаты обнаружится обстоятельство, которое в соответствии с Правилами страхования полностью или частично лишает Туриста права на получение страховой выплаты, он обязан вернуть Страховщику полученную выплату в течение 5 (пяти) банковских дней.

**ПОДПИСИ, ПЕЧАТИ СТОРОН**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ЗАКАЗЧИК:**

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Радуга Севера» (ООО «Радуга Севера»)**

Адрес: 183038, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.25, оф.11

тел.: +7 (8152) 45 20 33, (8152) 45 40 92

E-mail: [radugasevera@mail.ru](mailto:radugasevera@mail.ru), radugasevera51@mail.ru

Банковские реквизиты:

Р/счет № 40702810632160001255

в Филиал «Санкт-Петербургский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»

г. Санкт-Петербург, БИК 044030786

Кор.сч. 30101810600000000786

ИНН 5190409060 КПП 519001001

ОГРН 1025100842117 ОКПО 51699102

Генеральный директор ООО «Радуга Севера»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Медведева Е.В. / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

(подпись) МП (Ф.И.О.)

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**К ДОГОВОРУ №**

**о предоставлении туристских услуг**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года**

1. **1.Условия оплаты туров на Новогодний период**

1.1.Туры с датами начала заезда с 20.12.20\_\_ по 10.01.20\_\_ должны быть оплачены в течение 3 (трёх) банковских дней не менее 50% от стоимости тура.

1.2.Полная оплата тура 100% должна быть произведена до 30.11.20\_\_\_ включительно.

1.3.Заявки, поступившие с 01.12.20\_\_\_ должны быть оплачены в полном объёме 100% в течение 3-х банковских дней с момента подтверждения тура. Даты бронирования менее, чем за 8 (восемь) дней до заезда: полная оплата в течении суток с момента подтверждения.

1.4. Если Заказчик отказался от заявки, даты путешествия по которой попадают в период с 20.12 текущего года по 10.01 следующего за текущим годом, будут аннулированы автоматически со штрафными санкциями 50% стоимости тура.

**2.Условия оплаты туров в Высокий сезон**

2.1. Под Высоким сезоном понимается праздничный, каникулярный период, период повышения цен, а также время массового сезонного спроса в период с 01.11 текущего года по 31.03 следующего за текущим годом для каждого из направлений в отдельности с учетом особенностей туристического рынка.

**Юридические адреса сторон.**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ЗАКАЗЧИК:**

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Радуга Севера» (ООО «Радуга Севера»)**

Адрес: 183038, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.25, оф.11

тел.: +7 (8152) 45 20 33, (8152) 45 40 92

E-mail: [radugasevera@mail.ru](mailto:radugasevera@mail.ru), radugasevera51@mail.ru

Банковские реквизиты:

Р/счет № 40702810632160001255

в Филиал «Санкт-Петербургский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»

г. Санкт-Петербург, БИК 044030786

Кор.сч. 30101810600000000786

ИНН 5190409060 КПП 519001001

ОГРН 1025100842117 ОКПО 51699102

Генеральный директор ООО «Радуга Севера»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Медведева Е.В. / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

(подпись) (Ф.И.О.)

МП

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4**

**К ДОГОВОРУ №**

**о предоставлении туристских услуг**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года**

СОГЛАСИЕ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗОБРАЖЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года рождения

(Ф.И.О.)(число, месяц, год)

Даю Вам согласие на использование своих изображений в рекламных, информационных и иных материалах, размещаемых на наружных и внутренних стендах, в печатных изданиях, в сети Интерне без выплаты мне вознаграждения.

Согласие распространяется на все мои изображения, а именно фотографии и видео материал, сделанные

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

(по программе тура и даты)

Настоящим представляю Вам право обнародовать в дальнейшем использовать мои изображения полностью или фрагментарно: воспроизводить, распространять путем продажи или иного отчуждения оригиналов изображений ли их экземпляров, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, предоставлять оригиналы или экземпляры изображений, сообщать в эфир и по кабелю, перерабатывать, доводить до всеобщего сведения. Кроме передачи права на мои изображения любым третьим лицам.

Изображения нельзя использовать способами, порочащими мою честь, достоинство и деловую репутацию.

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

(ФИО) (подпись)

**ПРИЛОЖЕНИЕ №5**

**К ДОГОВОРУ №**

**о предоставлении туристских услуг**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года**

**Программа тура**

***Туроператор оставляет за собой право изменять последовательность проведения экскурсий и посещения объектов.***

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ЗАКАЗЧИК:**

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Радуга Севера» (ООО «Радуга Севера»)**

Адрес: 183038, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.25, оф.11

тел.: +7 (8152) 45 20 33, (8152) 45 40 92

E-mail: [radugasevera@mail.ru](mailto:radugasevera@mail.ru), radugasevera51@mail.ru

Банковские реквизиты:

Р/счет № 40702810632160001255

в Филиал «Санкт-Петербургский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»

г. Санкт-Петербург, БИК 044030786

Кор.сч. 30101810600000000786

ИНН 5190409060 КПП 519001001

ОГРН 1025100842117 ОКПО 51699102

Генеральный директор ООО «Радуга Севера»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Медведева Е.В. / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

(подпись) (Ф.И.О.)

МП