ДОГОВОР №\_\_\_\_\_\_\_

реализации туристского продукта

г. Санкт-Петербург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Общество с ограниченной ответственностью «Туроператор ФРАНКОТУР», именуемое в дальнейшем «ТУРОПЕРАТОР», в лице Генерального директора Агабабян Карины Рафаэловны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующий от своего имени и от имени туристов, совершающих путешествие и поименованных ниже, именуемые в дальнейшем КЛИЕНТ, с другой стороны, вместе именуемые СТОРОНЫ, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. На условиях и в сроки, установленные настоящим Договором, ТУРОПЕРАТОР обязуется реализовать туристский продукт (оказать комплекс туристских услуг указанным ниже туристам) согласно Приложению 2 настоящего Договора, а КЛИЕНТ обязуется оплатить этот турпродукт.
	2. Туристы, совершающие путешествие на условиях настоящего Договора:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Имя | Отчество | Пол | Дата рождения | Номер паспорта | Телефон мобильный |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |

1. **СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ**
	1. ТУРОПЕРАТОРОМ, являющимся непосредственным исполнителем туристских услуг, входящих в турпродукт, согласно Приложению 2 настоящего Договора, является следующее юридическое лицо:

**ООО «Туроператор ФРАНКОТУР»**

ОГРН 1117847007288

ИНН 7801537625 КПП 780101001

р/с 40702810512060005078

в ВТБ 24 (ЗАО) Филиал №7806 в г. Санкт-Петербурге

к/с 30101810300000000811

БИК 044030811

Юридический адрес: 199406, Санкт-Петербург, ул. Беринга, д. 26, литера В, пом. 21-Н

Фактический адрес: 191186, Санкт-Петербург, ул. Б. Конюшенная, д. 27, офис 213

Генеральный директор ООО «Туроператор ФРАНКОТУР»: Агабабян Карина Рафаэловна

* 1. Информация о Финансовом обеспечении:

договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 2022008-0321827/15 от 20.05.2015 с «Страховая Компания Согласие» (ООО) (197374, Санкт-Петербург, ул. Торфяная дорога, д.7), действующий с 09.09.2015 по 08.09.2016, размер финансового обеспечения 500000-00 (пятьсот тысяч) рублей.

* 1. Турист, заключивший Договор с ТУРОПЕРАТОРОМ на реализацию турпродукта в соответствии с настоящим договором, вправе на основании ст.17.1.-17.6. Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обратиться непосредственно к организации, предоставившей Финансовое обеспечение, указанной в пункте 2.2. настоящего Договора, с требованием о выплате возмещения при наличии оснований, поименованных в статье 17.4. указанного Закона.
1. **ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА**
	1. Возникновение у ТУРОПЕРАТОРА обязанности реализовать КЛИЕНТУ турпродукт, поименованный в пункте 1.1. настоящего Договора, происходит после отправки Подтверждения бронирования тура и выполнения КЛИЕНТОМ условий оплаты, указанных в статье 4 настоящего Договора. До момента подтверждения бронирования настоящий Договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования турпродукта.
	2. КЛИЕНТ несет ответственность за надлежащее состояние всех документов, в том числе паспортов и сроков их действия, доверенностей.
	3. При неподтверждении заявки ТУРОПЕРАТОРОМ в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания СТОРОНАМИ настоящего договора КЛИЕНТ может полностью вернуть денежные средства, внесенные им согласно п.4.3. настоящего Договора, если иное не оговорено дополнительно.
	4. После подтверждения заявки ТУРОПЕРАТОР обязывается реализовать КЛИЕНТУ заказанный турпродукт при условии полной оплаты КЛИЕНТОМ его стоимости, установленной в статье 4 настоящего Договора.
	5. При реализации турпродукта ТУРОПЕРАТОР обязан передать КЛИЕНТУ основную информацию о потребительских свойствах туристского продукта и выдать сопроводительные документы, необходимые для реализации услуг, входящих в туристский продукт, КЛИЕНТУ или лицам, совершающим путешествие (туристам). Сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта. В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(-ы) для проживания туристов в отелях, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о месте пребывания и условиях безопасности. Стороны признают электронные и факсимильные копии документов имеющими равную юридическую силу с оригиналами.
	6. КЛИЕНТ обязан ознакомиться с материалами, предоставленными ТУРОПЕРАТОРОМ на сайте <http://russian-express.com/> , в которых представлены сведения об отелях (местах размещений) и иными документами, предложенными ТУРОПЕРАТОРОМ, а также с информационными памятками о месте пребывания и условиях безопасности. КЛИЕНТ обязан проинформировать об указанных правилах и сведениях сопровождающих его лиц, а в случае приобретения туристского продукта для други лиц – лиц, совершающих путешествие, а также обязан передать им иную полученную от ТУРОПЕРАТОРА согласно п.3.5. настоящего Договора информацию и ознакомить их с условиями настоящего Договора.
	7. ТУРОПЕРАТОР имеет право заменить гостиницу, согласованную данными в Подтверждении бронирования тура, на равноценную или более высокой категории в исключительных случаях. При этом ТУРОПЕРАТОР обязан известить КЛИЕНТА в течении 1 суток с момента получения информации о замене.

В случае замены заказанной гостиницы, ТУРОПЕРАТОР обязан получить согласие КЛИЕНТА на такую замену и обеспечить размещение туристов в гостинице той же категории или категории выше.

В случае предоставления гостиницы более низкой категории, ТУРОПЕРАТОР обязуется вернуть КЛИЕНТУ разницу в стоимости размещения.

В случае не предоставления любой из заказанных услуг ТУРОПЕРАТОР обязан возместить КЛИЕНТУ стоимость данной услуги, если услуга не предоставлена по вине ТУРОПЕРАТОРА. Если услуга не оказана по вине КЛИЕНТА, то указанное возмещение не осуществляется.

ТУРОПЕРАТОР имеет право вносить изменения в порядок проведения экскурсий в туре, а также замены их на равноценные.

* 1. КЛИЕНТ и туристы обязаны соблюдать пограничные и таможенные правила РФ и страны путешествия, правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа, правила общественного поведения и законодательство в стране путешествия, правила проживания в отеле. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность при нарушении КЛИЕНТОМ всех вышеперечисленных правил.
	2. КЛИЕНТ обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер в отеле в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счет за услуги, предоставляемые отелем и не входящие в заказанный турпродукт.
	3. ТУРОПЕРАТОР имеет право вносить изменения в процессе поездки, в случае возникновения непредвиденных ситуаций.
	4. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за:

- невозможность выполнения поездки в случае отказа в выдаче КЛИЕНТУ ОЗП или въездной визы, при этом возврату не подлежит: консульский сбор, стоимость бронирования отеля, равная трем дням проживания в нем, а также фактические расходы, понесенные ТУРОПЕРАТОРОМ при бронировании проживания КЛИЕНТА, в том числе полная стоимость а/б при невозможности его возврата авиаперевозчику;

- отмену, задержку или изменение тура, произошедшее по причинам, находящимся вне сферы контроля ТУРОПЕРАТОРА, таким, как: стихийные бедствия, угрозы военных действий, переворотов, беспорядков экономического характера, забастовок, катастроф, террористических актов, технические поломки, механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного и паромного сообщений, маршрутов такси, действия государственных органов страны пребывания;

- решения властей или ответственных лиц (службы безопасности, таможенные органы, сотрудники транспортной организации, менеджеры отеля) об отказе в возможности полета и размещения в отеле, если КЛИЕНТ нарушил таможенные правила или законодательство страны пребывания, находился в состоянии алкогольного опьянения, применял наркотики или другим образом нарушил правопорядок или правила общественного поведения; нарушил правила пассажирских перевозок или правила проживания в гостиницах;

- утерю паспорта, проездных документов, багажных квитанций, денег и других бумаг, а также драгоценностей, не сданных на хранение;

- опоздание КЛИЕНТА к началу тура;

- качество услуг, самостоятельно заказанных и оплаченных КЛИЕНТОМ на месте;

- отказ туриста от части или всех услуг, входящих в состав тура, или расходов туриста на дополнительные услуги, не предусмотренные в Подтверждении бронирования тура, а также самовольное изменение туристом оплаченного маршрута или несоблюдение правил группового прохождения маршрута;

- отсутствие у туристов медицинской страховки.

3.12. Ущерб, причиненный КЛИЕНТОМ или возникший по его вине (и документально подтвержденный принимающей стороной), возмещается КЛИЕНТОМ на месте наличными деньгами в полном объеме. В случае, если размер ущерба или иные обстоятельства не позволяют КЛИЕНТУ возместить ущерб на месте наличными деньгами в полном объеме, он самостоятельно несет ответственность в соответствии с законодательством страны пребывания.

3.13. Если действия КЛИЕНТА в стране пребывания нанесли ущерб ТУРОПЕРАТОРУ, ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать его возмещения от КЛИЕНТА в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.14. ТУРОПЕРАТОР вправе отменить турпродукт в случае, если не набрано необходимое число участников, а также в силу обстоятельств непреодолимой силы. В случаях, когда турпродукт отменяется по решению ТУРОПЕРАТОРА, КЛИЕНТУ возвращаются платежи.

1. **СТОИМОСТЬ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1 Стоимость туристского продукта на дату заключения настоящего Договора, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **рублей РФ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей).**

4.2. Стоимость туристского продукта определяется в рублях.

4.3. При подтверждении бронирования турпродукта ТУРОПЕРАТОРОМ КЛИЕНТ оплачивает в течение 3-х рабочих дней с момента подтверждения, но не позднее даты заезда, 100% стоимости туристского продукта, с учетом ранее внесенных авансов.

4.4. В случае просрочки платежа, указанного в п.4.3. настоящего Договора, или согласованного переноса по просьбе КЛИЕНТА данного платежа, ТУРОПЕРАТОР вправе пересмотреть стоимость турпродукта.

4.5. Факт полной оплаты туристского продукта подтверждается оформленным ТУРОПЕРАТОРОМ ваучером и служит основанием для оформления и передачи комплекта сопроводительных документов.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА**
	1. Настоящий договор считается заключенным в качестве предварительного Договора с момента подписания его СТОРОНАМИ. Настоящий Договор, устанавливающий права и обязанности СТОРОН по реализации турпродукта, считается заключенным при условии подтверждения ТУРОПЕРАТОРОМ бронирования турпродукта с момента этого подтверждения, и выполнения КЛИЕНТОМ условий оплаты, указанных в статье 4 настоящего Договора.
	2. Настоящий Договор действует до момента окончания путешествия либо до срока оказания последней услуги, включенной в подтвержденный турпродукт.
	3. В случае нарушения КЛИЕНТОМ порядка оплаты турпродукта, определенного в п.п.4.3-4.4 настоящего Договора, ТУРОПЕРАТОР имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке с возложением убытков, в том числе фактически понесенных расходов или штрафов ТУРОПЕРАТОРА, на счет КЛИЕНТА.
	4. КЛИЕНТ имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением ТУРОПЕРАТОРОМ своих обязательств. Признание одностороннего расторжения настоящего Договора возникает с даты письменного объявления КЛИЕНТА об отказе и подтверждения получения этого объявления ТУРОПЕРАТОРОМ. При отказе от забронированного тура менее, чем за 20 суток до даты заезда КЛИЕНТ возмещает фактически понесенные расходы ТУРОПЕРАТОРА. Если для подтверждения бронирования ТУРОПЕРАТОРОМ действуют специальные правила отказа на периоды высокого спроса, то они приводятся в отдельном приложении к настоящему Договору.
2. **ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОМ ТРЕБОВАНИЙ ОБ УПЛАТЕ ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЫПЛАТ.**
	1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по оказанию услуг КЛИЕНТУ, входящих в турпродукт по настоящему Договору, при наличии оснований для уплаты денежной суммы по Договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта КЛИЕНТ вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате денежной суммы непосредственно гаранту – организации, предоставившей финансовое обеспечение и указанной в п.2.2. настоящего Договора.
	2. Письменное требование КЛИЕНТА об уплате денежной суммы по Договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта должно быть предъявлено гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.
	3. Основанием для уплаты денежной суммы по Договору страхования граданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта является факт установления обязанности ТУРОПЕРАТОРА возместить КЛИЕНТУ реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ указаннных в п.6.1. настоящего Договора обязательств, если это является существенным нарушением условий такого Договора.

Существенным нарушением условий настоящего Договора признается нарушение, которое влечет для КЛИЕНТА такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора, в частности:

- неисполнение обязательств по оказанию КЛИЕНТУ 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;

- причинение реального ущерба КЛИЕНТУ находится в прямой причинно-следственной связи с неисполнением или ненадлежащем исполнением ТУРОПЕРАТОРОМ своих обязательств по Договору о реализации туристского продукта.

Несколько случаев причинения ущерба, наступивших по одной и той же причине, рассматриваются как относящиеся к одному страховому случаю.

* 1. Обязанность ТУРОПЕРАТОРА возместить КЛИЕНТУ ущерб, установленный в п.6.3 настоящего Договора, устанавливается письменным признанием ТУРОПЕРАТОРА обоснованности претензий КЛИЕНТА или по решению суда.
1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
	1. В случае обнаружения ненадлежащего исполнения или неисполнения Договора или ненадлежащего оказания или неоказания ТУРОПЕРАТОРОМ заказанных услуг, КЛИЕНТ обязан незамедлительно в письменном виде уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если КЛИЕНТА не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право предъявить письменную претензию ТУРОПЕРАТОРУ.

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

1. ФИО туриста, а также сведения об ином заказчике (если Договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);
2. номер Договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
3. наименование ТУРАГЕНТА и ТУРОПЕРАТОРА;
4. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатком, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта;
5. размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.

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

 Требование о возмещении убытком, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением Договора о реализации туристского продукта, турист вправе предъявить непосредственно к организации, предоставившей ТУРОПЕРАТОРУ финансовое обеспечение.

* 1. Все споры или разногласия, возникающие между СОРОНАМИ по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между СТОРОНАМИ.
	2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
1. **ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**
	1. Подписывая настоящий Договор, КЛИЕНТ подтверждает, что до его сведения ТУРОПЕРАТОРОМ доведена полная и исчерпывающая информация, предусмотренная ФЗ «О защите прав потребителей» и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
	2. В соответствии с законодательством РФ авиабилеты и страховые полисы являются самостоятельными Договорами между КЛИЕНТОИ и авиаперевозчиком или страховщиком. В случае изменения время вылета авиарейсов и связанные с этим изменения объема и сроков туристских услуг, ответственность несет авиаперевозчик.
2. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
	1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, обладающи х равной юридической силой, на русском языке и хранится по одному у каждой из сторон.
	2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими СТОРОНАМИ.
3. **РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРОПЕРАТОР****ООО «Туроператор ФРАНКОТУР»**Юридический адрес: 199406, Санкт-Петербург, ул. Беринга, д. 26, литера В, пом. 21-НФактический адрес: 191186, Санкт-Петербург, ул. Б. Конюшенная, д. 27, офис 213Телефоны: (812) 604-01-46e-mail: booking@russian-express.com, info@francotour.ru ИНН 7801537625 КПП 780101001 ОГРН 1117847007288ОКАТО 40263563000 ОКВЭД 63.30, 63.30.1, 63.30.2, 63.30.3р/с 40702810512060005078 в ВТБ 24 (ЗАО) Филиал №7806 в г. Санкт-Петербурге к/с 30101810300000000811БИК 044030811**Генеральный директор** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Агабабян К.Р.** / | **КЛИЕНТ** |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1. К ДОГОВОРУ**

**№\_\_\_\_\_\_ОТ «»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_Г.**

**Подтверждение заявки на бронирование/Изменение №\_\_**

**Дата отправления подтверждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О** |  | **Кому** | **ООО «Туроператор ФРАНКОТУР»** |
| **Контактное лицо** |  | **Контактное лицо** |  |
| **Телефон, факс, эл. почта** |  | **Телефон, факс, эл. почта** | (812) 604 01 45(812) 604 01 46<http://russian-express.com/> |
| **Сроки обслуживания** | С\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. |
| **Гостиница** |  |
| **Категория номера** |  |
| **Питание** |  |
| **Экскурсионная программа** |  |
| **Кол-во человек** | **Всего** | **Взрослых** | **Школьников** | **Студентов** |
|  |  |  |  |
| **Ф.И.О туристов** |  |
| **Дата/Время прибытия/Номер поезда/рейса** |  |
| **Форма оплаты** |  |
| **Итоговая стоимость** |  |

 **«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_201\_г.**

**ООО «Туроператор ФРАНКОТУР»**

**Ответственный менеджер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Ф.И.О/**

**М.П**