|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Приложение №2 к Договору поручения*  *РЕКОМЕНДОВАННАЯ ФОРМА ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ* | | | | | |
| **{{дата}}** | **ДОГОВОР оказания туристических услуг № {{договор}}** | | | ***г. Минск*** | |
| дата |  | | | место заключения договора | |
| ***Общество с ограниченной ответственностью «Сэвэн Трэвел»*** | | | , именуемое в дальнейшем | | |
| наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя | | | |  | |
| Исполнитель, через **Турагента** | | {{турагент}}, действующего на основании | | | |
| ***доверенности №1 от 03.01.2022 в лице директора Иванова П.К.*** | | | | | с одной стороны, |
| *учредительного документа, доверенности* | | | | | |
| и **{{ФИО}}** | | | | | |
| фамилия, имя, отчество или наименование физического лица | | | | | |

именуемый (-ая,-ое) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», а каждый в отдельности – «Сторона», руководствуясь требованиями законодательства и основываясь на типовой форме договора оказания туристических услуг, утв. постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11.08.2022 № 523, заключили настоящий договор возмездного оказания туристических услуг о нижеследующем:

ПРЕДМЕТ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в соответствии с программой туристического путешествия

|  |  |
| --- | --- |
| согласно **приложению 1**, оказать туристические услуги | ***Заказчику либо лицам согласно приложению 2*** |
|  | Заказчику либо лицам согласно приложению 2 |

(далее - туристы), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Заказчик проинформирован, что Договор заключается Исполнителем через Турагента, который обеспечивает реализацию услуг путем подбора тура, отвечающего требованиям Заказчика и размещенного на сайте 107.by; размещения соответствующей заявки в системе бронирования 107.by, получения подтверждения Исполнителя о возможности реализации туристических услуг (турпакета), после чего наделяется правом на передачу турпакета Заказчику и прием от последнего оплаты.

2. ООО «Сэвэн Трэвел» не является исполнителем услуг по перевозке в стране временного пребывания, размещению (проживанию) в стране временного пребывания, питанию в стране временного пребывания, проведению экскурсий в стране временного пребывания, оказываемых третьими лицами – субъектами туристической деятельности, находящимися в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) и принимающими на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) туриста (туристов). Стоимость указанных услуг не включена в стоимость туристических услуг по настоящему Договору.

**3. Договор предлагается на условиях публичной оферты. Оплата Заказчиком стоимости туристических услуг, установленной п.9 Договора считается акцептом Договора. С момента оплаты туристических услуг Заказчиком Договор считается заключенным в надлежащей форме.**

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

4. В случае заключения настоящего договора в пользу третьих лиц (туристов) Заказчик обязуется обеспечить выполнение этими третьими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего договора.

5. Туристы (третьи лица, в пользу которых заключен настоящий договор) имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно Приложению 1.

6. Турагент, уполномоченный исполнителем на заключение Договора, наделен полномочиями совершать от имени Исполнителя в соответствиями с требованиями законодательства Республики Беларусь и условиями Договора юридические и иные действия по реализации любым физическим и юридическим лицам туристических продуктов, предлагаемых Исполнителем, для чего:

6.1. заключать, вносить изменения и расторгать договоры оказания туристических услуг с участниками туристической деятельности, в том числе подписывать их и(или) совершать любые иные правомерные действия, направленные на заключение изменение или расторжение таких договоров;

6.2. предоставлять участникам туристической деятельности достоверную информацию о турпродуктах;

6.3. осуществлять подбор туров участникам туристической деятельности, оформление и(или) бронирование выбранных туров, в том числе с использованием автоматизированных информационных систем;

6.4. принимать от заказчиков турпродуктов для передачи Исполнителю денежные средства в оплату реализуемых на основании доверенности туристических продуктов, а также осуществлять их возврат плательщикам в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством и(или) Договором;

6.5. принимать от заказчиков турпродуктов документы, необходимые для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление виз;

6.6. представлять интересы Исполнителя в период совершения заказчиками туристических продуктов туристического путешествия, а также принимать от них претензии по качеству туристических услуг и направлять их Исполнителю, а также перенаправлять ответы Исполнителя на претензии заказчикам туристических продуктов;

6.7. принимать от третьих лиц (в том числе потенциальных заказчиков) обращения по существу и своевременно направлять их Исполнителю, а также перенаправлять третьим лицам ответы Исполнителя на обращения;

6.8. совершать иные сопутствующие действия и формальности, необходимые для исполнения поручения Исполнителя, в том числе испрашивать информированное согласие Туристов на обработку их персональных данных.

7. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, составляет **{{количество}}**.

8. Минимальное количество человек, определенное Исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет 35 человек.

9. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а также обязательным для соблюдения требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, обычно предъявляемым к услугам соответствующего типа. Услуги по перевозке, размещению, питанию, страхованию, экскурсионные и иные услуги, оказание которых в комплексе туристических услуг позволяет совершить туристическое путешествие, непосредственно оказываются третьими лицами – перевозчиком, средством размещения, страховой организацией и прочими. Въездные визы при необходимости оформляются непосредственно представителями посольств (консульских учреждений) иностранных государств. Исполнитель непосредственно не оказывает указанные в данном подпункте услуги, а лишь обеспечивает их формирование и оказание Заказчику в комплексе (пакете туристических услуг), оставаясь при этом юридически обязанным и ответственным перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами обязательств по Договору.

СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

9. Стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет: **{{стоимость\_1}}**.

10. Сроки и порядок оплаты туристических услуг, а также уплаты неустойки (пени, штрафа)

10.1. ***Стоимость туристических услуг оплачивается Заказчиком или/и третьими лицами на территории РБ в кассу или на расчетный счет Исполнителя/Оператора в белорусских рублях по курсу оператора на дату окончательной оплаты в срок до* {{срок\_оплаты}}.**

10.2. По согласованию с Турагентом расчет по настоящему договору может быть произведен либо через Турагента либо напрямую Исполнителю с обязательным предоставлением Турагенту документа, подтверждающего оплату туристических услуг.

10.3. Турагент самостоятельно производит расчеты с Исполнителем согласно условиям договора, заключенного с Исполнителем, и несет полную ответственность за поступление стоимости туристических услуг, указанных в настоящем договоре в адрес Исполнителя.

10.4. Услуги, оказываемые третьими лицами – субъектами туристической деятельности, находящимися в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) и принимающими на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) туриста (туристов), по перевозке, размещению, питанию и дополнительному информационному и экскурсионному обслуживанию, не включенные в туристические услуги, оказываемые по настоящему Договору в соответствии с Приложением 1, оплачиваются непосредственно поставщику данных услуг в стране пребывания.

10.5. В случае непредвиденного роста стоимости туристических услуг Исполнитель производит перерасчет и письменно уведомляет Турагента и Заказчика об увеличении стоимости. В случае несогласия Заказчика с изменением стоимости туристических услуг договор может быть расторгнут в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении.

10.6. В случае неоплаты или неполной оплаты Заказчиком туристических услуг до начала тура, считается, что Заказчик отказался от исполнения настоящего договора и обязуется возместить Исполнителю фактически понесенные расходы.

10.7. Возврат внесенных за туристические услуги денежных средств при расторжении настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств или при одностороннем отказе от исполнения настоящего договора производится в течение 14 календарных дней со дня предъявления заказчиком соответствующего требования.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

12. Исполнитель имеет право:

на своевременное получение от заказчика полной, достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

на возмещение Заказчиком причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;

в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случае, если Заказчик и (или) туристы по Договору нарушают общественный порядок (в том числе осуществляют распитие спиртных напитков, курение в салоне, нарушение инструктажа по технике безопасности), и/или доставляют своими действиями неудобства и дискомфорт другим участникам туристической группы, либо несут угрозу жизни и здоровью другим участникам туристической группы, в том числе если Заказчик не соблюдает меры личной безопасности и не использует антисептические и иные медицинские препараты, средства защиты, рекомендованные Минздравом в целях личной безопасности (носить маску и перчатки в местах скопления людей, соблюдать нормы социального дистантирования и др.), не выполняет требования по безопасности, по обсервации, самоизоляции, в случае ухудшения самочувствия или в целях профилактики не выполняет все предписания местных органов власти, медицины, Минздрава. При этом в указанном случае стоимость туристических услуг по Договору возврату не подлежит, возмещение убытков Заказчика, в том числе понесенных в связи с возвращением в место начала (окончания) туристического путешествия, Исполнителем не производится;

в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случае, если у Заказчика и (или) туристов по Договору присутствуют явные признаки респираторной инфекции. При этом в указанном случае стоимость туристических услуг по Договору подлежит возврату за удержанием суммы фактических расходов Исполнителя; возмещение убытков Заказчика, в том числе понесенных в связи с возвращением в место начала (окончания) туристического путешествия в случае обнаружения признаков респираторной инфекции в процессе путешествия, Исполнителем не производится;

в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случае, если Заказчик и (или) туристы не предоставили Исполнителю действительные документы, в том числе визу, необходимые для совершения туристического путешествия, а также полную, достоверную информацию, сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору. При этом в указанном случае стоимость туристических услуг по Договору возврату не подлежит, возмещение убытков Заказчика Исполнителем не производится;

в одностороннем порядке без уведомления Заказчика отказаться от исполнения Договора в случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Заказчиком обязанности по оплате туристических услуг в соответствии с п.п.9-10 Договора;

в одностороннем порядке без объяснения причин отказаться от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг при условии полного возмещения заказчику убытков. При этом, если исполнитель договора оказания туристических услуг отказывается от исполнения обязательств по договору во время совершения туристического путешествия, он обязан по желанию Заказчика и (или) туриста (туристов) организовать их возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, не хуже предусмотренных договором оказания туристических услуг.

13. Исполнитель обязан:

13.1. предоставить своевременно Заказчику необходимую и достоверную информацию о туристических услугах, включающих сведения:

о программе туристического путешествия,

о туроператоре, сформировавшем тур,

о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;

о точном времени начала туристического путешествия, не позднее чем за сутки до даты начала туристического путешествия или в момент заключения настоящего договора, если до начала туристического путешествия остается менее одних суток;

о правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда),

о необходимости оценки состояния своего здоровья и сообщению руководителю группы о наличии признаков инфекционного заболевания,

о необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания,

о необходимости заключение договоров страхования от несчастных случаев и болезней, в том числе вызванной коронавирусом COVID-19 или другими инфекциями для выезжающих за пределы Республики Беларусь,

а также иную информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей;

13.2. при международном выездном туризме кроме информации, предусмотренной в [подпункте 13.1](about:blank) настоящего пункта, предоставить также информацию:

о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;

об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;

о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;

13.3. своевременно представить заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

13.4. провести инструктаж Заказчика о соблюдении правил личной безопасности и соблюдения мер личной безопасности с целью минимизации риска заражения в условиях COVID-19 в порядке, установленном законодательством;

13.5 принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов Заказчика и туристов в период совершения им туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении заказчика и (или) туристов;

13.6 обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с настоящим договором туристических услуг;

13.7 в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 7 настоящего договора, информировать Заказчика не позднее, чем за 10 календарных дней до начала туристического путешествия;

13.8 возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, убытки (вред), причиненные Заказчику и (или) туристам по вине Исполнителя;

13.9 в случае если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора и требованиям законодательства, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов для Заказчика, а с согласия Заказчика либо туриста – туристическими услугами более низкого качества с возмещением Заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг. При этом в случае, если Заказчиком и (или) туристами принимается замена туристических услуг, то его фактические действия такие как, заселение в номер, поездка в транспорте и другие, расцениваются как согласие Заказчика и (или) туриста с заменой туристических услуг. Возмещение разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных Заказчику туристических услуг производится Исполнителем только при условии их документального подтверждения с обязательным приложением документов, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;

13.10 обеспечить исполнение своих обязательств по настоящему договору способами обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предусмотренными законодательством о туризме;

13.11 уведомить заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору;

13.12 информировать Заказчика о непредвиденном росте стоимости комплекса туристических услуг;

13.13 исполнять условия настоящего договора.

14. Заказчик имеет право:

14.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1

14.2. на возмещение Исполнителем причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством и (или) Договором);

14.3. на обеспечение Исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

14.4. на обращение к Исполнителю с претензией в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего договора;

14.5. при наличии замечаний к качеству услуг, предоставленных непосредственно поставщиком в стране пребывания и оплаченных Заказчиком в стране пребывания, Заказчик вправе адресовать свою претензию поставщику данных услуг. Претензия должна быть оформлена в письменном виде, а её получение подтверждено достоверными доказательствами (письменными документами о получении, фотографиями, видеосъемкой и т.п.). Субъективная оценка Заказчиком качества предоставленных услуг не является доказательством нарушения исполнителем качества оказываемой услуги при рассмотрении претензии.

15. Заказчик обязан:

15.1. ознакомиться сам, а также ознакомить туристов с условиями настоящего договора, правилами личной безопасности и информацией, полученной в соответствии с пунктами 13.1 – 13.13 настоящего договора;

15.2. ознакомиться сам, а также ознакомить туристов с эпидемиологической обстановкой в стране путешествия, транзитной стране, на основании данных, опубликованных в сети Интернет, о том, что инфекция, в том числе COVID-19 в полном объеме не окончена, в связи с чем Заказчик и туристы обязуются соблюдать меры личной безопасности; о необходимости иметь и использовать антисептические и иные медицинские препараты, средства защиты, рекомендованные Минздравом в целях личной безопасности (носить маску и перчатки в местах скопления людей: туристических объектах, отелях, средствах передвижения, соблюдать нормы социального дистантирования); о рекомендации в получении медицинской консультации врача о состоянии своего здоровья в связи с предстоящим путешествием; об обязанности уведомлять Исполнителя о результатах тестирования на предмет состояния здоровья и иных изменениях здоровья, нести риск расходов на получение подтверждения состояния здоровья в медицинском учреждении в РБ и во время путешествия (тестирование и другое); об обязанности в стране пребывания выполнять требования по безопасности, по обсервации, самоизоляции, в случае заболевания или в целях профилактики выполнять все предписания местных органов власти, медицины, информировать представителя страховой компании по контактам, имеющимся в страховом полисе и информировать Исполнителя; об обязанности соблюдать рекомендации ВОЗ для населения в связи с распространением коронавирусной либо другой инфекции, опубликованные в сети Интернет, имеющейся в широком доступе;

15.3. самостоятельно ознакомиться и руководствоваться правилами выезда с территории Республики Беларусь и въезда на территорию Республики Беларусь;

15.4. своевременно представить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

15.5. оформить (получить) визу на себя и обеспечить оформление (получение) визы туристами на весь период путешествия, если это предусмотрено порядком въезда, выезда, пребывания и транзитного проезда, установленным страной временного пребывания;

15.6. при въезде в страну временного пребывания иметь с собой наличные денежные средства, необходимые для оплаты собственных расходов на нахождение на территории страны временного пребывания и на выезд из страны временного пребывания свой и третьих лиц, в сумме не менее 40 евро на одно лицо и на один день пребывания, и предъявлять их по требованию должностных лиц таможенных (пограничных) органов страны временного пребывания;

15.7. при въезде в страну временного пребывания иметь с собой денежные средства, необходимые для оплаты стоимости перевозки, размещения, питания, а также дополнительного информационного и экскурсионного обслуживания, оплачиваемые в стране пребывания в размере, указанном в Приложении 4 к настоящему Договору;

15.8. заблаговременно оформить страховой полис себе и туристам на добровольное медицинское страхование от несчастных случаев и заболеваний на время поездки за границу;

15.9. в случае утери или хищения (кражи) паспорта и (или) иных документов, а также иного имущества, принадлежащих Заказчику и (или) туристам, затрудняющих или делающих невозможным продолжение тура Заказчиком и (или) туристами, обратиться в полицию или уполномоченный орган для дачи объяснений и получения документа об утере или хищении (краже), после чего обратиться в ближайшее консульское учреждение или дипломатическое представительство Республики Беларусь, а если его нет – Российской Федерации, в целях получения разрешения на выезд;

15.10. возместить фактически понесенные расходы Исполнителя в случае одностороннего отказа от исполнения настоящего договора. Под фактическими понесёнными расходами понимаются: себестоимость туристических услуг, складывающаяся из фактических затрат по каждому конкретному туру из расчета на одного туриста в соответствии с плановой калькуляцией, а также иные расходы Исполнителя по исполнению Договора, в том числе связанные с организацией туристических услуг и оплатой туристического путешествия, включая оплату банковских расходов за перечисление денежных средств партнерам исполнителя, штрафные санкции, выплаты субъектам туристической деятельности, находящимся в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) и принимающими на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) туриста (туристов), осуществленные Исполнителем в связи с односторонним отказом Заказчиком от исполнения Договора (предоплата транспорта, объектов размещения, штрафные санкции и т.д.). В случае недостаточности суммы оплаченных заказчиком денежных средств, для покрытия фактически понесенных Исполнителем расходов, Заказчик обязан произвести соответствующую доплату в установленный Исполнителем срок;

15.11. Исполнять и обеспечить исполнение туристами следующих обязанностей:

своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия, строго придерживаться графика движения по маршруту, указанному руководителем группы. Все расходы, вызванные опозданием туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой туриста при возвращении из тура после его завершения, связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно;

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

бережно относиться к окружающей среде, материальным историко-культурным ценностям;

соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (стран транзитного проезда);

соблюдать нормы и правила провоза багажа физическими лицами через границу, установленные законодательством Республики Беларусь и стран временного пребывания (стран транзитного проезда);

соблюдать правила личной безопасности (инструктаж);

соблюдать правила автомобильных перевозок пассажиров, иные акты законодательства Республики Беларусь, страны временного пребывания (транзитного проезда.

15.12. своевременно произвести оплату туристических услуг в соответствии с пп. 9-10 Договора;

15.13. до совершения путешествия ознакомиться самому, а также ознакомить туристов с Правилами туриста, размещенные на сайте исполнителя: <https://107.by/Docs/Rules_for_tourist.docx>

15.14. возместить все расходы Исполнителя, возникшие при организации выбранного Заказчиком тура, в случае предоставления Заказчиком недостоверных, неточных, ошибочных сведений о Туристах, указанных в приложении 2 к Договору, что повлекло невозможность оказания туристических услуг.

15.15.  выполнять условия настоящего договора.

ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

16. Изменение и прекращение, в том числе расторжение, настоящего договора осуществляются по основаниям, предусмотренным настоящим договором и законодательством.

Каждая из сторон настоящего договора вправе потребовать в письменной форме его изменения или расторжения в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, в том числе в случае непредвиденного роста стоимости туристических услуг.

Изменение и расторжение настоящего договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

17. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Исполнитель при одностороннем отказе заказчика от исполнения настоящего договора обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к привлеченным им субъектам туристической индустрии для уменьшения таких расходов.

18. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 7 настоящего договора, договор прекращает свое действие при условии информирования Заказчика в срок, определенный пунктом 13.7 настоящего договора, и возврата Исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг. Выплата иной компенсации в пользу Заказчика и (или) туристов не предусматривается, в том числе выплата денежной компенсации морального вреда.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

19. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

20. В случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, повлекшим за собой невозможность исполнения Договора, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы. В этом случае стоимость туристических услуг, оплаченная по Договору, возврату не подлежит.

21. В случае нарушения Заказчиком правил перевозок, проживания в месте размещения, норм общественного порядка, установленных законодательством Республики Беларусь и (или) страны временного пребывания (транзитного проезда), повлекшего за собой причинения вреда Исполнителю, участникам туристической группы, третьим лицам, Заказчик обязан возместить в полном объеме причиненный вред, в том числе расходы Исполнителя, вызванные последствиями неправомерных действий Заказчика.

22. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях, к которым относятся: наводнение, шторм, эпидемия, пожары, взрывы, война, военные действия, массовые беспорядки, террористические акты, забастовки, закрытие воздушного пространства, наземных границ по любым причинам, другие стихийные бедствия и непредвиденные ситуации, в том числе вступившие в законную силу акты законодательства, повлекшие за собой невозможность исполнения настоящего договора.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

Стороны признают, что болезнь Заказчика и (или) туриста (третьего лица, в пользу которого заключен настоящий договор) не является обстоятельством непреодолимой силы, а также не является существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, а соответственно не снимает с Заказчика ответственности за неисполнение Договора.

23. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и вызванные инициативой самих туристов.

24. Исполнитель не несет ответственности в случае:

отказа в оказании услуг Заказчику и (или) туристу по перевозке, размещению, питанию, проведению экскурсий в стране временного пребывания, оказываемых третьими лицами – субъектами туристической деятельности, находящимися в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) и принимающими на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) туриста (туристов) по причине невнесения Заказчиком и (или) туристом оплаты за указанные услуги в размере, определенном в Приложении 4 к Договору;

неоказание или ненадлежащее оказание услуг (услуг по перевозке, страховых услуг, услуг визового центра, экскурсионных услуг, услуг, оказываемых в средстве размещения и в местах отдыха и т.д.) по договорам, заключаемым между Заказчиком и непосредственно исполнителями этих услуг (перевозчиками, страховщиками и т.д.) и не включенным в перечень туристических услуг по Договору;

отказа Заказчику и (или) туристам в приеме документов на оформление визы или отказ в оформлении визы, или ошибки в периоде (сроке) визы и иную возможную некорректность оформления консульским учреждением или дипломатическим представительством страны временного пребывания;

отказа во въезде (выезде) в (из) стран(ы)у временного пребывания Заказчику и (или) третьими лицами консульскими учреждениями, дипломатическими представительствами, пограничными, таможенными, судебными и другими уполномоченными органами страны временного пребывания и понесения, связанных с таким отказом, расходов Заказчика и (или) туриста;

увеличение или уменьшение сроков перевозки, вызванное задержкой при прохождении пограничного и (или) таможенного контроля (очереди и т.п.); пробками на дорогах, иными обстоятельствами, не связанными с виновными действиями Исполнителя;

несоответствия расположения, плана, обстановки номера, который предоставляется Заказчику администрацией средства размещения при заселении (этажности, вида из окна, стороны света, стиля и цвета оформления, удаленности от администрации и по др. обстоятельствам) ожиданиям Заказчика и (или) Туриста. При этом фотографии, размещенные на сайте и в рекламных материалах Исполнителя могут содержать неточности в изображении и описании по указанным выше параметрам, в том числе в связи с естественным износом;

понесения Заказчиком расходов, вызванных опозданием Заказчика и (или) туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой туриста при возвращении из тура после его завершения, связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями;

понесения Заказчиком расходов, вызванных действием (бездействием) перевозчика, страховщика или иных лиц, с которыми Заказчик (туристы) вступают в прямые правоотношения во время тура;

за наличие возможных ограничений на выезд за пределы Республики Беларусь Заказчика (туристов);

неблагоприятных погодных условий; разнообразие блюд и их вкусовых характеристик, особенностей их приготовления; наличие насекомых, птиц, животных, цветущих растений, а также иных представителей животного и растительного мира в местах временного пребывания Заказчика (туристов) во время путешествия; степень оборудованности пляжа, качество прибрежного дна, несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика (туристов) и его (их) субъективной оценке;

25. Исполнитель не несет ответственности за сохранность багажа и (или) иного личного имущества, в том числе документов, Заказчика и (или) туриста на протяжении всего туристического путешествия.

26. Исполнитель не несет ответственности по туру перед Заказчиком в случае обнаружения у них COVID-19 или другой инфекции на протяжении всего туристического путешествия. Ответственность при обнаружении у Заказчика и/или туристов COVID-2019 или другой инфекции по причине несоблюдения мер безопасности туристами и иными лицами, возлагается на данных лиц. Возмещение убытков Заказчика по причине заболевания COVID-19, в том числе понесенных в связи с возвращением в место начала (окончания) туристического путешествия в случае обнаружения признаков инфекции COVID-19 или другой инфекции в процессе путешествия, Исполнителем не производится.

27. Исполнение исполнителем обязательств по настоящему договору обеспечивается посредством участия в формировании фонда ответственности туроператоров.

**Сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг: Республиканский союз туристической индустрии, юридический адрес: 220073, г. Минск, ул. Скрыганова, 6, офис 816; фактический адрес организации: 220030, г. Минск, пр-т Независимости 11/2, каб. 526., тел.: +375 17 2099288, +375 17 3800416, +375 29 1738151, info@rsti.by**

Перечень расходов, возмещаемых заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов:

расходы на возвращение туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги на основании договора оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, из страны (места) временного пребывания в место начала (окончания) туристического путешествия; расходы, понесенные заказчиком на оплату туристических услуг в соответствии с договором оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.

Порядок и сроки обращения заказчика и (или) туристов с письменным заявлением (по банковской гарантии - с письменным требованием) о выплате денежной суммы в счет возмещения имущественного вреда, причиненного в связи с  наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств:

27.1. Письменное заявление заказчика или участника туристической деятельности о выплате денежной суммы из фонда ответственности туроператоров ввиду причинения ему имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств может быть предъявлено до обращения в суд в течение шести месяцев со дня возникновения основания, предусмотренного законодательством.

27.2. Денежная сумма в счет возмещения причиненного заказчику или участнику туристической деятельности имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств подлежит выплате по решению Правления Союза в течение пятнадцати календарных дней со дня подачи соответствующего письменного заявления. При этом наступление случаев невозможности исполнения обязательств должно быть подтверждено документально.

27.3. К случаям невозможности исполнения туроператором обязательств относятся:

открытие конкурсного производства в отношении туроператора;

прекращение туроператором деятельности в сфере международного выездного туризма или туроператорской деятельности в целом;

принятие решения о ликвидации туроператора в соответствии с законодательством о государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

наличие решения (постановления) о приостановлении операций по счетам и (или) постановления (определения) о наложении ареста на денежные средства, находящиеся на счетах туроператора, принятых (вынесенных) уполномоченным органом (должностным лицом);

обстоятельства непреодолимой силы (чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства), возникшие и признанные таковыми в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда), – в отношении договоров оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предполагающих совершение туристического путешествия в эту страну (место);

принятие иностранным государством решения об ограничении въезда туристов, экскурсантов в страну (место) временного пребывания (транзитного проезда) или возникновение обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) туристов, экскурсантов угрозы причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу.

27.4. К письменному заявлению заказчика или участника туристической деятельности прилагаются:

копия документа, удостоверяющего личность (для физического лица), или копия свидетельства о государственной регистрации (для юридического лица);

копия договора оказания туристических услуг (при заключении такого договора на бумажном носителе) или подтверждение из информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между участниками и субъектами туристической деятельности (при заключении договора оказания туристических услуг в электронном виде);

27.5. Также, если такие документы не были предоставлены в Союз туроператором, к письменному заявлению участника туристической деятельности прилагаются документы, подтверждающие причинение участнику туристической деятельности имущественного вреда и размер такого вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, в том числе документы (или их копии), подтверждающие оплату туристических услуг по договору оказания туристических услуг.

27.6. Документы, составленные на иностранном языке, сопровождаются переводом на белорусский или русский язык.

27.7. При принятии Правлением Союза решения о выплате заказчику или участнику туристической деятельности денежной суммы в счет возмещения причиненного ему имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств выплата производится в течение пятнадцати календарных дней со дня, следующего за днем подачи заказчиком или участником туристической деятельности письменного заявления о выплате денежной суммы, если иной порядок не установлен законодательством. При этом датой подачи заказчиком или участником туристической деятельности письменного заявления о выплате денежной суммы следует считать подачу заказчиком или участником туристической деятельности полного пакета документов, предусмотренного законодательством.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

28. Настоящим Договором предусмотрен обязательный досудебный порядок разрешения споров между Сторонами настоящего Договора.

29. При наличии претензий со стороны Заказчика (туриста/туристов) во время совершения тура относительно качества оказываемых услуг по Договору, Заказчик (турист/туристы) должен незамедлительно (в течение 24 часов) на месте сообщить о своих требованиях исполнителю, руководителю туристической группы либо принимающей стороне для разрешения возникшего спора на месте.

30. При наличии обоснованных претензий Заказчика (туриста/туристов) необходимо на месте составить Протокол, который подписывается самим туристом и представителем принимающей стороны (в его отсутствие - уполномоченным надлежащим образом представителем администрации отеля или принимающей компании). Протокол оформляется в 2-х оригинальных экземплярах, один экземпляр протокола получает Турист, второй экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны.

31. В случае неудовлетворения претензий туриста на месте (в объекте размещения, по месту оказания услуг перевозки, питания, дополнительного информационного и экскурсионного обслуживания) претензии к качеству оказываемых туристических услуг предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Исполнителю в течение 30 дней с момента окончания туристского обслуживания (туристического путешествия) и подлежат рассмотрению и удовлетворению или мотивированному отказу в таковом в течение 7 дней.

32. К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта, копия протокола, составленного в соответствии с п. 30 Договора, и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком (туристом-туристами) в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по Договору

33. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный в пунктах 29-32 настоящего договора, не распространяется на случаи причинения заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения исполнителем обязательств по настоящему договору. Для этих целей стороны руководствуются пунктом 27 настоящего договора.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

34. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

35. Настоящий договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

36. Настоящий договор, возможные приложения и дополнения к нему, переданные (полученные) посредством использования электронной и факсимильной связи, действительны и обязательны для исполнения. При этом письменная форма договора, приложений и (или) дополнений к нему считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор, приложение и (или) дополнение путем направления текстового документа, включая документ в электронном виде (в том числе электронный [документ](about:blank)), принято совершением лицом, получившим оферту, действий по выполнению условий полученного договора, приложения и (или) дополнения к нему, либо направлением письменного ответа об акцепте, в том числе в электронном виде, посредством факсимильной передачи данных, телефонной связи, приложений для обмена мгновенными сообщениями.

РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН

**Исполнитель: Заказчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ***{{ФИО}}*** (ф.и.о.)  ***{{паспорт}}***  (серия и номер паспорта)  ***{{номер\_телефона}}*** (моб.номер)  ***{{e\_mail}}*** |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **{{дата}}** | **ПРОГРАММА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ**  **Приложение №1 к договору оказания туристических услуг № {{договор}}** | | | | | | | | ***г. Минск*** | | | | |
| дата |  | | | | | | | | место заключения договора | | | | |
| **ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:** ДА | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование туроператора, сформировавшего тур:  Маршрут туристического путешествия: | | **{{туроператор}}**  **{{маршрут}}** | | | | | | | | | | | |
| Дата, время начала и окончания туристического путешествия: | | **{{ дата\_и\_время\_начала}}** | | | | | | | | | | | |
| Порядок встречи и проводов, сопровождения туриста (ов): | |  | | | | | | | | | | | |
| **УСЛУГА ПО ПЕРЕВОЗКЕ: В СООТВЕТСТВИИ С ПРОГРАММОЙ ТУРА** | | | | | | | | | | | | | |
| Характеристика транспортных средств, сроки стыковок (совмещений) рейсов: | |
| Услуги трансфера: | |  | | | | | | | | | | | |
| **УСЛУГА ПО БРОНИРОВАНИЮ: ДА** | | | | | | | | | | | | | |
| Характеристика объектов для размещения туриста(ов) (их месторасположение, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, иная информация): | | | | | | | | | | | | | |
| **Для размещения:** | | {{для\_размещения}} | | | | | | | |  | | |  |
| Категория номера: | | ***{{категория\_номера }}*** | | | | | | | | | | | |
| Дата и время заселения/выселения в/из гостиницу/ы: | | **{{дата\_зас\_выс}}** | | | | | | | | | | | |
| **УСЛУГА ПО ПИТАНИЮ: {{питание}}** | | | | | | | | | | | | | |
| Порядок обеспечения питания туриста(ов): | | **{{порядок\_питания}}** | | | | | | | | | | | |
| **ПЕРЕЧЕНЬ И ХАРАКТЕРИСТИКА ИНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ: ДА** | | | | | | | | | | | | | |
| Медстраховка: | | | **нет** |  |  | | Сопровождение: | **да** | | |  |
| Экскурсии: | | |  |  |  | |  |  | | |  |
| **ИНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:** | | | | | | | | | | | | | |
| Кол-во путевок: | | **{{количество\_путевок}}** | | | | | | | | | | | |
| Принимающая сторона: | | в соответствие с программой тура | | | | | | | | | | | |
| Примечания: | | **Исполнитель оставляет за собой право изменять график поездок по мере комплектации группы, а также вносить некоторые изменения в программу тура без уменьшения общего объема и качества услуг, осуществлять замену заявленных отелей и ресторанов на равнозначные. Время в пути указано ориентировочное. Предприятие не несет ответственности за задержки, связанные с простоем на границах, пробками на дорогах, задержку и перенос вылетов.** | | | | | | | | | | | |
| **Исполнитель** | | | | | | **Заказчик** | | | | | | | |
|  | | | | | | ***{{ФИО}}*** (ф.и.о.)  ***{{паспорт}}***  (серия и номер паспорта)  ***{{номер\_телефона}}*** (моб.номер)  ***{{e\_mail}}*** | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***{{дата}}*** | **Приложение №2 к договору оказания туристических услуг № {{number}}**  **СВЕДЕНИЯ О ЛИЦАХ, КОТОРЫМ ОКАЗЫВАЮТСЯ ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ** | | | ***г. Минск*** | | |
| дата |  | | | место заключения договора | | |
|  |  | | |  | | |
| ${TouristTable}  Права и обязанности туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги    1. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обладают правом на:  1.1. оказание туристических услуг согласно программе туристического путешествия;  1.2. ознакомление с информацией о туристических услугах и иной сопутствующей информацией;  1.3. обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;  1.4. защиту своих прав, свобод и законных интересов;  1.5. возмещение причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, а также настоящим договором;  2. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обязаны:  2.1. своевременно представить заказчику для последующего представления исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;  2.2. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;  2.3. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;  2.4. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;  2.5. соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);  2.6. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;  2.7. исполнять условия настоящего договора.  С правилами личной безопасности туриста, экскурсанта ознакомлен: | | | | | | |
| **Исполнитель** | | | **Заказчик** | |
|  | |  | ***{{ФИО}}*** (ф.и.о.)  ***{{паспорт}}***  (серия и номер паспорта)  ***{{номер\_телефона}}*** (моб.номер)  ***{{e\_mail}}*** | | |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***{{дата}}*** | **Приложение №3 к договору оказания туристических услуг № {{договор}}**  **СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ** | ***г. Минск*** |
| дата |  | место заключения договора |

Я, ***{{ФИО}},*** , номер паспорта ***{{паспорт}}***, руководствуясь пунктом 3 статьи 4 Закона Республики от 07.05.2021 №99-3 «О защите персональных данных», заявляю о согласии Обществу ограниченной ответственности «Сэвэн Трэвел» (191776359, Свид. №191776359 выдано Минским горисполкомом 08.02.2013, г. Минск, ул. Октябрьская 5 офис 319а) на получение, обработку, хранение, в том числе на включение в общедоступные источники персональных данных следующих моих персональных данных:

1) фамилия, собственное имя, отчество (в том числе предыдущие фамилии, имена и (или) отчества в случае их изменения);

2) число, месяц, год рождения;

3) место рождения;

4) сведения о гражданстве (подданстве), в том числе предыдущие гражданства, иные гражданства;

5) вид, серия, номер, код документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, наименование (код) органа, выдавшего его;

6) адрес и дата регистрации по месту жительства (месту пребывания), адрес фактического проживания;

7) номера рабочих, домашних (стационарных) и мобильных телефонов или сведения о других способах связи;

8) сведения о семейном положении, составе семьи и близких родственниках, обрабатываемые в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

9) сведения о воинском учете и реквизиты документов воинского учета;

10) сведения о пребывании за границей;

11) результаты медицинского обследования (осмотра) на предмет годности к участию в туристической деятельности;

12) другие персональные данные, необходимые для обеспечения реализации целей туристического путешествия.

Также согласен на включение моей фотографии в указанные общедоступные источники персональных данных.

Я проинформирован(а), что обработка моих персональных данных может осуществляться только уполномоченными на то лицами; как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом, а именно: путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, предоставления, доступа, обезличивания, блокирования, удаления персональных данных.

Я ознакомлен(а) с тем, что:

согласие на обработку персональных данных действует с даты его подписания в течение всего срока действия договора оказания туристических услуг, и далее - вплоть до истечения трехлетнего срока с даты окончания туристического путешествия;

настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано путем подачи письменного заявления;

в случае отзыва согласия на обработку персональных данных ООО «Сэвэн Трэвел» вправе продолжить обработку персональных данных без моего согласия при наличии оснований, указанных в Законе Республики Беларусь от 07.05.2021 N 99-З "О защите персональных данных" и в иных законодательных актах;

предоставляемые мной персональные данные третьих лиц (других участников туристической деятельности) будут обрабатываться только в целях выполнения возложенных на ООО «Сэвэн Трэвел» и функций, полномочий и обязанностей оператора;

локальные нормативные акты ООО «Сэвэн Трэвел», регламентирующие порядок и условия обработки персональных данных, размещены в свободном (публичном) доступе на сайте : https://107.by

***{{ФИО}}***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***{{дата}}*** | **Приложение №4 к договору оказания туристических услуг № {{договор}}**  **СВЕДЕНИЯ О СТОИМОСТИ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ОПЛАЧИВАЮТСЯ ТУРИСТОМ ПО МЕСТУ ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ И/ИЛИ ВО ВРЕМЯ ТУРА** | ***г. Минск*** |
| дата |  | место заключения договора |

1. Гостиничное размещение.

2. Дополнительное информационное и экскурсионное обслуживание, предоставляемое по месту временного пребывания

3. Трансферы

Стоимость данных услуг, необходимых для оплаты по месту временного пребывания и/или во время тура (с указанием валюты страны пребывания) составляет: {{**стоимость\_2**}}.

Ознакомлен и согласен.

***{{ФИО}}***