|  |  |
| --- | --- |
| **ё** | Приложение №1 к договору поручения от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2024 №\_\_\_\_Рекомендуемая форма договора |

[**Договор**](file:///D%3A%5Cwork%5C1%5C%D0%98%D0%9F%5C%D0%9A%D0%9B%D0%98%D0%95%D0%9D%D0%A2%D0%AB%5C%D0%97%D0%B5%D1%84%D0%B8%D1%80%20%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D0%BB%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D1%86%D1%8B%20%D0%B4%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D1%81%202023%5Ctx.dll%3Fd%3D234026.xls) **оказания туристических услуг № \_\_\_\_\_**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. г. Минск**

**Общество с ограниченной ответственностью «Белтуризм Европа»**, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(должность служащего, занятого в организации туризма,*

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

*его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется),
наименование (фирменное наименование) турагента, фамилия, собственное имя,
отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя)*

действующего на основании договора поручения № \_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_ , с одной стороны, и

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**

*(фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) физического лица)*

именуемый в дальнейшем **Заказчик**, с другой стороны, совместно именуемые «**Стороны**», а каждый по отдельности – «**Сторона**», руководствуясь требованиями Закона Республики Беларусь «О туризме» от 11.11.2021 № 129-З (далее - Закон о туризме), Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 № 90-З (далее - Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания туристических услуг (далее - Правила), и основываясь на типовой форме договора оказания туристических услуг, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11.08.2022 года №523, заключили настоящий договор оказания туристических услуг, именуемый в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА**

* 1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в соответствии с программой туристического путешествия согласно [приложению 1](#a6) оказать туристические услуги лицам согласно [приложению 2](#a7), являющимся туристами, экскурсантами (далее, если не указано иное, – туристы), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
	2. Услуги по перевозке, по проживанию, по размещению, по питанию, по страхованию и др. услугам, как правило, непосредственно оказываются третьими лицами – перевозчиком, средством размещения (отелем, гостиницей и т.п.), страховой организацией и прочими лицами. Визы оформляются непосредственно посольством (консульством) иностранного государства.
	3. Все дополнительные услуги, не оговоренные сторонами в настоящем Договоре и приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.

1. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

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

2.2. Туристы имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно [приложению 1](#a6).

2.3. Заказчик проинформирован, что настоящий договор Исполнитель заключает через турагента – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Турагент).

 *(наименование юрлица или ФИО индивидуального предпринимателя)*

Турагент на основании выбранного Заказчиком тура/комплекса туристических услуг направляет заявку на бронирование тура/ комплекса туристических услуг (далее – Заявка) Исполнителю. Исполнитель подтверждает Заявку или отказывает в ее подтверждении не позднее 2 (двух) календарных дней с даты получения Заявки от Турагента.

Настоящий договор вступает в силу только при условии подтверждения Исполнителем Заявки.

2.4. Турагент, уполномоченный Исполнителем на заключение настоящего договора, наделен следующими полномочиями:

2.4.1. от имени Исполнителя совершать (выполнять) следующие действия:

2.4.1.1. заключать, изменять и прекращать (расторгать) договоры оказания туристических услуг, отказываться от исполнения обязательств по таким договорам в одностороннем порядке, подписывать любые акты и иные необходимые документы к таким договорам;

2.4.1.2. предоставлять участникам туристической деятельности информацию о туристических услугах, реализуемых Исполнителем;

2.4.1.3. подбирать туры/комплексы туристических услуг участникам туристической деятельности, оформлять и (или) бронировать выбранные туры/комплексы туристических услуг, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем – из числа туров/комплексов туристических услуг, сформированных или реализуемых Исполнителем;

2.4.1.4. при необходимости принимать от Заказчиков в наличной или безналичной форме денежные средства за приобретенные туры/комплексы туристических услуг, реализованные Исполнителем, в соответствии с гражданским законодательством, а также осуществлять их возврат Заказчикам в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством и(или) Договором;

2.4.1.5. принимать от Заказчиков документы, необходимые для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы;

2.4.1.6. получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством;

2.4.2. представлять интересы Исполнителя в период совершения туристами, экскурсантами туристического путешествия;

2.4.3. принимать от Заказчиков претензии по качеству туристических услуг и направлять их Исполнителю;

2.4.4. от имени Исполнителя выполнять любые иные действия и формальности, в том числе подписывать, подавать и получать все необходимые документы, давать и получать разъяснения (пояснения, объяснения), связанные с выполнением действий, вытекающих из  настоящего договора поручения.

2.5. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, составляет \_\_\_\_\_ человек.

2.6. Минимальное количество человек, определенное исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет \_\_\_\_\_ человек.

2.7. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

2.8. Реализуемые туры/ комплексы туристических услуг сформированы непосредственно Исполнителем или права на тур/комплекс туристических услуг могут быть приобретены Исполнителем у нерезидентов Республики Беларусь, сформировавших тур/комплекс туристических услуг.

1. **СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ**

* 1. Общая стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет сумму белорусских рублей эквивалентную \_\_\_\_\_EUR евро.
		1. Стоимость каждой услуги, входящей в комплекс туристических услуг:

3.1.1.1. стоимость услуги по подбору тура \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3.1.1.2. стоимость услуги по бронированию средства размещения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3.1.1.3. стоимость услуги по бронированию входных билетов в музеи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3.1.1.4.стоимость услуги по перевозке\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

* + - 1. стоимость услуги по сопровождению группы туристов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
			2. стоимость услуги по организации экскурсий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
			3. стоимость услуги страхования от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
			4. стоимость услуги по консультированию по вопросам необходимости и порядка прохождения ПЦР-тестов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
		1. В общую стоимость туристической услуги включена сумма вознаграждения Турагента, которая составляет \_\_\_\_\_\_% общей стоимости туристической услуги или сумму белорусских рублей эквивалентную \_\_\_\_\_EUR евро.
	1. Оплата общей стоимости туристических услуг осуществляется на основании настоящего договора в белорусских рублях по курсу, установленному НБРБ +3% на день оплаты.

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

3.3.1. Сроки и порядок оплаты:

3.3.1.1. Заказчик оплачивает 15% (тридцать) процентов общей стоимости туристических услуг в сумме белорусских рублей эквивалентной \_\_\_\_\_\_ EUR (евро) в течение 2-х банковских дней с даты подписания настоящего договора по курсу, установленному на сайте НБРБ +3%;

3.3.1.2. Заказчик оплачивает 85% (семьдесят) процентов общей стоимости туристических услуг в сумме белорусских рублей эквивалентной \_\_\_\_\_\_ EUR (евро) не позднее чем за 14 календарных дней до начала тура, по курсу НБРБ +3% на день оплаты, но не позднее подачи на визу.

3.3.1.3. При заключении настоящего договора в срок менее 14 (четырнадцати) календарных дней до начала туристического путешествия, Заказчик оплачивает 100% (сто процентов) общей стоимости туристических услуг в течение 2 (двух) суток с даты заключения настоящего договора (с учетом подтверждения Заявки Исполнителем), но не позже даты начала тура (отправления туристов из пункта начала туристического путешествия).

3.3.2. Заказчик производит оплату наличными денежными средствами в кассу Турагента и/или Исполнителя, или перечисляет денежные средства на расчетный счет Турагента и/или на расчетный счет Исполнителя по следующим реквизитам:

- денежные средства в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в кассу или на р/с Турагента, р/с Турагента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- денежные средства в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в кассу или на р/с Исполнителя, р/с Исполнителя BY 36 PJCB 3012 0683831000000 933.

3.3.3. В случае если Стороны пришли к соглашению, что Заказчик производит оплату в безналичном порядке, то днем оплаты признается день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя (при оплате безналичным способом).

3.3.4. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств Заказчиком в адрес Исполнителя возлагаются на Заказчика.

* + 1. При проведении Исполнителем акции «раннего бронирования», рекламных кампаний, при наличии специальных предложений, Исполнитель предлагает Заказчику оплатить туры/комплексы туристических услуг на условиях соответствующих акций, рекламных кампаний, специальных предложений, размещаемых на сайте Исполнителя.
		2. Оплата стоимости туристических услуг может производиться непосредственно самим Заказчиком, а также иным лицом, осуществляющим оплату стоимости услуг за Заказчика.

3.4. Срок и порядок уплаты неустойки (пени, штрафа), а также иной ответственности за неоплату (несвоевременную оплату) стоимости туристических услуг, предусмотренных настоящим договором.

3.4.1. В случае если Заказчик не производит оплату в порядке и сроки, предусмотренные настоящим договором либо производит неполную и (или) несвоевременную оплату, Исполнитель вправе по собственному усмотрению без дополнительного согласования с Заказчиком:

3.4.1.1. потребовать оплату совокупной стоимости туристических услуг по текущему курсу (т.е. курсу установленному на сайте [Исполнителя](https://abstour.by/) на дату истребования просроченной оплаты), при увеличении курса белорусского рубля к иностранной валюте, в которой сформирован тур;

3.4.1.2. потребовать с Заказчика уплату пени в размере 0,2 % (ноль целых двадцать сотых процента) за каждый день неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательства по оплате туристических услуг;

3.4.1.3. аннулировать Заявку, т.е. отменить тур, возложив обязанность по оплате фактически понесенных расходов на Заказчика.

Стороны признают, что аннулирование подтвержденной Исполнителем Заявки (отмена тура/комплекса туристических услуг) в порядке настоящего пункта ввиду неоплаты (неполной и (или) несвоевременной оплаты) является мерой правомерного поведения Исполнителя по настоящему договору и соответственно Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие у Заказчика (туристов) в связи с аннулированием Заявки (отменой тура/комплекса туристических услуг).

В случае недостаточности суммы оплаченных Заказчиком денежных средств на покрытие фактически понесенных расходов Исполнителя, Заказчик обязан произвести соответствующую доплату в установленный Исполнителем срок.

3.4.1.4. Исполнитель вправе применить к Заказчику как одну из мер обеспечения обязательств, указанных в п. 3.4.1.1. – 3.4.1.3., так и одновременно все три меры обеспечения обязательств.

* + 1. В случае непредвиденного роста стоимости отдельных услуг, транспортных тарифов (в том числе из-за увеличения стоимости топлива), в случае введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, резкого изменения курсов валют (более 3% от установленных Национальным банком Республики Беларусь курсов валют на момент подтверждения и оплату тура) и других обстоятельств, объективно влияющих на стоимость туристических услуг, что вызывает увеличение стоимости тура/ комплекса туристических услуг и (или) изменение иных условий предоставления тура/комплекса туристических услуг после полной оплаты туристических услуг но до начала тура, Исполнитель вправе в одностороннем порядке произвести перерасчет стоимости туристических услуг, а Заказчик обязан доплатить разницу в стоимости туристических услуг в течение 24 часов с момента направления Исполнителем Заказчику, в том числе через Турагента, уведомления по любому из каналов связи, зафиксированных в настоящем договоре. Заказчик, не согласившийся с изменением стоимости туристических услуг, вправе отказаться от исполнения настоящего договора. В таком случае Исполнитель произведет возврат денежных средств в семидневный срок с даты отказа Заказчика от договора.

3.4.3. Возврат внесенных за туристические услуги денежных средств при расторжении настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств, при аннулировании тура/комплекса туристических услуг или при одностороннем отказе Заказчика от исполнения настоящего договора производится в течение 14 календарных дней со дня предъявления Заказчиком соответствующего требования.

3.4.4. В случае не исполнения (нарушения сроков исполнения) обязательств Заказчиком по оплате туристических услуг Исполнитель освобождается от ответственности за исполнение своих обязательств по настоящему договору.

3.4.5. В случае прямого уклонения Заказчика от оплаты стоимости туристической услуги на срок более 1-ого календарного дня Исполнитель имеет право отказаться от исполнения настоящего договора (аннулировать тур/комплекс туристических услуг) и потребовать от Заказчика возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов.

3.4.6. На денежные средства, перечисленные в порядке предоплаты Исполнителю (Турагенту), проценты за пользование коммерческим займом не начисляются.

3.4.7. Стоимость услуг по подбору тура, по бронированию средства размещения, по страхованию от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу, по консультированию по вопросам необходимости и порядка прохождения ПЦР-тестов, предусмотренная п. 3.1.1. настоящего договора, Заказчику не возвращается в случаях одностороннего отказа Заказчика от тура/комплекса туристических услуг после заключения настоящего договора, аннулирования тура/комплекса туристических услуг по вине Заказчика, так как факт заключения настоящего договора является моментом оказания указанных туристических услуг, а также не подлежит возврату стоимость фактически понесенных расходов Исполнителя.

3.4.8. Исполнитель не возвращает стоимость тех туристических услуг, которыми Заказчик по своему решению не воспользовался в ходе туристического путешествия.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Исполнитель имеет право на:

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

4.1.2. возмещение Заказчиком причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

4.1.3. требование оплаты стоимости туристических услуг по текущему курсу при увеличении стоимости тура ввиду изменения курса белорусского рубля к иностранной валюте, в которой сформирован тур/комплекс туристических услуг, или требование уплаты пени в размере, предусмотренном настоящим договором, или аннулирование Заявки (отмены тура/комплекса туристических услуг), с удержанием фактически понесенных расходов, в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты стоимости туристических услуг;

4.1.4. отказ от Договора в одностороннем порядке (аннулирование конкретной Заявки, тура) в случае неполной (несвоевременной) оплаты туристических услуг (турпродукта) Заказчиком с возмещением (напрямую либо через Турагента) Заказчику понесенных им расходов за минусом расходов, фактически понесенных Исполнителем. Стороны признают, что аннулирование подтвержденной Исполнителем Заявки (отмена тура) ввиду неполной (несвоевременной) оплаты туристических услуг (турпродукта) Заказчиком является правомерным действием (поведением) Исполнителя по Договору и освобождает последнего от ответственности за любой вред, возникший у участников туристической деятельности в связи с отменой тура (аннулированием Заявки). В случае недостаточности суммы, оплаченных заказчиком до аннуляции тура денежных средств, для покрытия фактически понесенных Исполнителем расходов, Заказчик обязан произвести соответствующую доплату в установленный Исполнителем срок;

 4.1.5. аннулирование в одностороннем порядке до начала туристического путешествия, с обязательным уведомлением Турагента для своевременного информирования Заказчика, конкретной заявки в связи с изменением существенных условий Договора или обстоятельств, из которых исходили Стороны при его заключении, исполнении и оформлении самой заявки на бронирование (например: в случае наступления чрезвычайных обстоятельств, угрожающих жизни и(или) здоровью участников туристической деятельности; действий запретов и ограничений государств прилета/вылета, временного пребывания, транзитного следования; прекращения (ограничения) авиасообщения; и иных подобных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Исполнителя);

4.1.6. внесение по собственной инициативе без изменения стоимости туристических услуг изменений в Программу путешествия в части услуг по организации перевозки при обязательном предоставлении аналогичного транспортного средства и(или) в части проживания в средстве размещения (в том числе и во время тура) – при обязательном предоставлении аналогичного средства размещения или средства размещения более высокого класса. Категория средства размещения определяется официальными органами страны расположения средства размещения. При соблюдении в совокупности всех перечисленных в настоящем пункте Договора условий обязанности Исполнителя считаются выполненными надлежащим образом;

4.1.7. на односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему договору в случае отсутствия достаточного количества туристов, предусмотренного пунктом 2.6. настоящего договора, вернув при этом Заказчику стоимость фактически оплаченной стоимости тура в белорусских рублях;

4.1.8. любые односторонние изменения сроков и программы тура/комплекса туристических услуг, производимые в целях обеспечения безопасности туристов и в иных целях;

4.1.9. замену в одностороннем порядке пункта отправления или прибытия, маршрута перевозки;

4.1.10. отказ в изменении времени оказания туристической услуги в связи с опозданием Заказчика (туриста) к месту начала оказания услуг или к месту сбора и отправки Заказчика (туристов). При этом Заказчик (туристы), опоздавшие к отправке транспортных средств на любом участке пути по программе туристического путешествия, несут расходы, связанные с присоединением к группе самостоятельно, и лишаются возможности компенсировать их за счет Исполнителя;

4.1.11. уменьшение или прекращение оказания туристических услуг, входящих в туристическое путешествие, если поведение Заказчика (туристов) препятствует нормальному исполнению программы туристического путешествия, в том числе в случае, если такое поведение препятствует нормальному исполнению программы туристического путешествия для иных лиц, входящих в группу, в которой следует Заказчик.

4.1.12 осуществление возврата стоимости (ее части) за тур/комплекс туристических услуг в белорусских рублях по курсу на дату перевода денежных средств Заказчиком Исполнителю (Турагенту), независимо от того, в какой валюте сторонами определена общая стоимость тура/комплекса туристических услуг.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. предоставить своевременно Заказчику информацию о туристических услугах, включающую следующие сведения:

4.2.1.1. о программе туристического путешествия;

4.2.1.2. о туроператоре, сформировавшем тур;

4.2.1.3.о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;

4.2.1.4. о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;

4.2.1.5. 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;

4.2.1.6. о принимающей стороне;

4.2.1.7. иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг.

4.2.2. при международном выездном туризме кроме информации, предусмотренной в [подпункте 4.2.1.](#a9) настоящего пункта, предоставить также следующую информацию:

4.2.2.1. о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;

4.2.2.2. 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;

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

4.2.3. своевременно представить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

4.2.4. принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов Заказчика и туристов в период совершения ими 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;

4.2.5. обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность в соответствии с настоящим договором;

4.2.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в [пункте 2.6](#a10) настоящего договора, информировать Заказчика об этом не позднее чем за десять календарных дней до даты начала туристического путешествия;

4.2.7. возместить в порядке, установленном гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, вред, причиненный Заказчику и (или) туристам;

4.2.8. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста, экскурсанта организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

4.2.9. в случае, если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов 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;

4.2.10. 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;

4.2.11. уведомить Заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору;

4.2.12. информировать Заказчика о непредвиденном росте стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг, об изменения иных существенных условий тура/комплекса туристических услуг, в том числе образовавшихся не по вине Исполнителя либо в силу обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель любым из доступных способов (отправка сообщения (Viber, Telegram, SMS) на номера телефонов, на электронную почту и иным средствам связи, указанных Заказчиком в настоящем договоре), Заказчик (турист), которому отправлены уведомление указанными способами, считается уведомленным надлежащим образом и в срок. Датой получения уведомления Заказчиком (туристом) считается дата отправления уведомления Исполнителем. Заказчик (турист) обязуется ежедневно постоянно проверять входящие сообщения (Viber, Telegram, SMS) и поступающую на электронную почту корреспонденцию в период всего срока действия настоящего договора и в период туристического путешествия. Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие несоблюдения данного требования, несет Заказчик;

4.2.13. принимать правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных;

4.2.14. выполнять условия настоящего договора.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно [приложению 1](#a6);

4.3.2. на возмещение Исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

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

4.3.4. на односторонний отказ от исполнения обязательств по данному договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов;

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

4.4. Заказчик обязан:

4.4.1. ознакомиться сам и ознакомить туристов с условиями настоящего договора, а также информацией, предусмотренной в подпунктах [4.2.1](#a9) и 4.2.2 пункта 4.2 настоящего договора;

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

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

4.4.4. возместить фактически понесенные расходы Исполнителю в случае одностороннего отказа от исполнения обязательств по настоящему договору при условии их документального подтверждения;

4.4.5. выполнять условия настоящего договора;

4.4.6. обеспечить при необходимости оплату за свой счет (за счет туристов) сборов и иных платежей, в случае необходимости оплаты таковых по прибытии в средство размещения по законодательству страны временного пребывания;

4.4.7. производить оплату стоимости туристических услуг в установленные настоящим договором сроки и порядке;

4.4.8. возместить все расходы Исполнителя, возникшие при организации выбранного Заказчиком тура/комплекса туристических услуг, в случае предоставления Заказчиком недостоверных, неточных, неверных сведений о туристах, указанных в приложении 2 к настоящему договору, что повлекло невозможность совершения тура/комплекса туристических услуг;

4.4.9. выполнять самому и обеспечить исполнение туристами следующих обязанностей:

4.4.9.1. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия.

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

4.4.9.3. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

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

4.4.9.5. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

4.4.9.6. не позднее, чем за 24 часа до указанного в программе туристического путешествия (приложение № 1) времени выезда, связаться с Исполнителем для уточнения и подтверждения времени и места выезда, место и время сбора группы и (или) место встречи;

4.4.9.7. довести до сведения Исполнителя информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия (и нести за это ответственность), к которым, в том числе, относятся:

- различного рода заболевания туриста и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условия, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);

- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- ограничения на право выезда из Республики Беларусь, наложенные службой судебных исполнителей или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не белорусский гражданин;

- необходимость получения туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, - разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;

- иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия;

4.4.9.8. граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, а также иностранные граждане и лица без гражданства обязаны самостоятельно проконсультироваться по правилам выезда/транзита/въезда в страны по маршруту туристического путешествия согласно настоящему договору в компетентных органах своего государства. Граждане других государств обязаны самостоятельно проверить свои документы и получить все необходимые справки, разрешительные штампы и/или документы в компетентных органах своих государств, чтобы беспрепятственно совершить пересечение границ по запланированному маршруту туристического путешествия;

4.4.9.9. обеспечить своевременное получение документов, необходимых для совершения туристического путешествия. Заказчик несет ответственность за надлежащее хранение оформленных документов, а также обязуется исключить возможность их хищения и/или несанкционированного использования;

4.4.9.10. в случае утраты (хищения) паспорта или иных документов, необходимых для продолжения туристического путешествия, Заказчик (Турист) обязан немедленно обратиться в правоохранительные органы по месту своего фактического пребывания, а затем в консульское учреждение Республики Беларусь или Российской Федерации. При этом Исполнитель вправе продолжить туристическое путешествие без Заказчика (туристов) с другими туристами в группе. Все дополнительные расходы, связанные с утратой документов, фактическим прекращением участия Заказчика (туриста) в туристическом путешествии, невозможностью завершить туристическое путешествие в соответствии с программой туристического путешествия несет Заказчик;

4.4.9.11. самостоятельно нести ответственность за соответствие документа, удостоверяющего личность, требованиям для прохождения границ: внешний вид надлежащего качества, действительность паспорта, отсутствие долгов перед Республикой Беларусь. В случае возникновения проблем прохождения таможенного и пограничного контроля вследствие несоответствия документа, удостоверяющего личность, требованиям для прохождения границы, Заказчик обязан оплатить стоимость тура/комплекса туристических услуг в полном объёме, а также самостоятельно обеспечить трансфер в место отбытия в туристическое путешествие;

4.4.9.12. иметь при себе настоящий договор и приложения к нему, а так же медицинскую страховку, паспорт, а также все разрешения и согласования и иные документы, необходимые для совершения туристического путешествия по маршруту туристического путешествия. Документы должны быть действительными и иметь срок действия, необходимый для совершения туристического путешествия (на Заказчика возлагается обязанность следить за этим и приводить документы в надлежащее состояние);

4.4.9.13. самостоятельно оплачивать дополнительные услуги, выбранные Заказчиком (туристом) по собственному желанию: размещение в средствах размещения, обслуживание в стране (месте) временного пребывания, которые не включены в тур/комплекс туристических услуг;

4.4.10. неисполнение Заказчиком или туристом хотя бы одного или нескольких обязательств по договору является односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего договора с применением соответствующих последствий, предусмотренных настоящим договором и действующим законодательством Республики Беларусь.

1. **ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА**

5.1. Изменение, расторжение, односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему договору осуществляются по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством и настоящим договором, в той форме, в которой заключен настоящий договор.

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.

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

К фактически понесенным расходам относятся любые затраты, связанные с организацией туристических услуг и оплатой туристического путешествия, включая платежи туроператору, зарубежным партнёрам, перевозчикам, принимающей стороне, средствам размещения (если это предусмотрено туром/комплексом туристических услуг), страховым компаниям, оплату банковских расходов за перечисление денежных средств партнерам Исполнителя, штрафные санкции, выставленные партнерами Исполнителя за аннулирование тура/комплекса туристических услуг, стоимость оказанных туристических услуг Исполнителем на момент заключения настоящего договора, а также иные расходы Исполнителя, подтвержденные документально.

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.

При неподтверждении Исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении Заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, Исполнитель обязан вернуть Заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

5.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

В случае отказа Исполнителя от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия Исполнитель обязан по желанию Заказчика и (или) туристов организовать их возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, предусмотренных настоящим договором, либо на условиях более высокого уровня.

5.4. Изменение или замена любых данных Заказчика (туриста) влечет за собой изменение условий тура/комплекса туристических услуг, предварительного бронирования средств размещения и т.п., а также может повлечь за собой изменение стоимости тура/комплекса туристических услуг. В этом случае Заказчик соглашается произвести все необходимые дополнительные расходы.

5.5. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в [пункте 2.6](#a10) настоящего договора, договор прекращает действие при условии возврата Исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в срок, определенный настоящим договором.

5.6. В случае отказа Исполнителя в подтверждении Заявки, настоящий договор прекращается; денежные средства, оплаченные Заказчиком в рамках настоящего договора к моменту отказа Исполнителя от подтверждения Заявки, должны быть возвращены Заказчику в срок не позднее 2 (двух) дней с даты отказа от подтверждения Заявки.

5.7. Если туристическое путешествие не состоялось и при этом согласно условиям настоящего договора и (или) законодательства Исполнителем должны быть возвращены денежные средства Заказчику, стороны пришли к соглашению, что возврат денежных средств Заказчику производится в белорусских рублях по курсу туроператора,  действовавшему на момент оплаты Заказчиком денежных средств за оказание туристических услуг по настоящему договору.

1. **ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

6.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

6.2.1. К обстоятельствам непреодолимой силы стороны относят следующие события:

- пожары, землетрясения, наводнения, катастрофы, другие явления стихийного характера;

- войны, военные действия, специальные военные операции, взрывы, восстания, революции, мятежи, террористические акты;

- эпидемии, пандемии;

- забастовки;

- закрытие воздушного пространства, наземных границ по любым причинам;

- издание актов органов государственной власти, препятствующих исполнению обязательств по настоящему договору.

6.2.2. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана немедленно, но не позднее чем в течение 2 (двух) календарных дней информировать другую сторону о возникновении подобных обстоятельств в письменной форме с указанием сведений о дате наступления обстоятельства (события) и предполагаемом сроке действия обстоятельства непреодолимой силы, препятствующего исполнению обязательства.

6.2.3. 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.

6.3.  Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и оказанные по инициативе самих туристов.

6.4. В случае, если Заказчик заключает настоящий договор не только в своих интересах, но в интересах третьих лиц (туристов), он несет ответственность за выполнение всеми этими третьими лицами, всех указанных в договоре обязательств.

6.5. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за жизнь и здоровье, а также за поведение несовершеннолетних лиц, в интересах которых заключен настоящий договор.

6.6.  Исполнитель не несет ответственность за:

6.6.1. правильность оформления паспорта и иных документов, которые принадлежат лично Заказчику (туристам), и оформление которых не входит в обязанности Исполнителя по договору, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта туриста, окончанием срока его действия (с учетом требований страны временного пребывания, включая действительность паспорта в течение определенного периода после окончания срока тура, установленного правилами страны временного пребывания), с отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей или иных необходимых документов, либо при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых для оформления и организации туристического путешествия;

6.6.2. неправильность оформления документов посольствами (консульствами) как иностранных государств, так и Республики Беларусь;

6.6.3. отсутствие необходимых медицинских справок у туристов при прохождении паспортного, таможенного и иных видов контроля, в т.ч. для особых категорий туристов (например, медицинский документ, позволяющий перелет беременным женщинам; документ, подтверждающий возможность провоза определенных медикаментов; документ, устанавливающий какие-либо ограничения при прохождении таможенного досмотра (наличие кардиостимуляторов, металлических конструкций и т.п.);

6.6.4. отказ в получении визы или ошибки в периоде (сроке) визы и иную возможную некорректность оформления документов посольствами (консульствами) как иностранных государств, так и Республики Беларусь;

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

6.6.6. опоздание Заказчика (туристов) к прохождению паспортного, таможенного и иных видов контроля, посадке транспорт, опоздание ко времени размещения в средствах размещения, на экскурсионные и другие мероприятия;

6.6.7. изменение времени отправления и прибытия перевозчика, изменение перевозчиком маршрута;

6.6.8. действия/бездействие пограничной, таможенной служб, фитосанитарного и иного контроля автопереходов;

6.6.9. утрату багажа, вещей, документов, денежных средств и иного имущества Заказчика (туристов) в ходе туристического путешествия (во время проезда в транспортных средствах, в месте размещения, в стране пребывания или отправления, и др.);

6.6.10. утерю (хищение) паспорта или иных документов Заказчика, необходимых для пребывания за границей;

6.6.11. качество услуг, не входящих в состав тура/комплекса туристических услуг и (или) приобретенных Заказчиком (туристами) самостоятельно;

6.6.12. несчастные случаи, убытки, ущерб, возникшие по вине туриста или ввиду его неосмотрительных действий, за утерянные туристами выездные и иные документы, а также случаи нарушения законодательства страны пребывания, депортации или снятия туристов с транспортного средства таможенными, пограничными и иными службами;

6.6.13. изменение программы туристического путешествия, в том числе увеличение или уменьшение сроков туристического путешествия, либо отмены туристического путешествия, по причинам, не зависящим от Исполнителя, включая простой транспорта на границах и таможенном контроле, пробки на дорогах, а также в иных случаях (природные катастрофы, несчастные случаи, акты и действия органов власти у правления Республики Беларусь либо сраные пребывания, либо страны транзитного проезда, угроза военных действий, специальных военных операций, беспорядки, техногенные катастрофы, технические поломки и повреждения транспортных средств, отмена транспортного сообщения, задержка из-за трафиков на дорогах, из-за неблагоприятной дорожной ситуации, сложных метеоусловий и т.д);

6.6.14. решения властей или ответственных лиц в отказе Заказчику (туристам) в возможности совершения или продолжения тура по причинам: отсутствия надлежащих и правильно оформленных документов, нарушения Заказчиком (туристами) правил проезда, регистрации или провоза багажа и иных правил, обязательства по соблюдению которых возложены на Заказчика (туристов), причинения ущерба имуществу перевозчика, нарушения правил проживания в средстве размещения, несоблюдения законодательства страны пребывания либо страны транзитного проезда, состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;

6.6.15. действия (бездействие) перевозчика, страховщика или иных лиц, с которыми Заказчик (туристы) вступают в прямые правоотношения во время туристического путешествия;

6.6.16. если нарушение условий договора было вызвано тем, что Заказчик предоставил не соответствующие действительности сведения о себе и о туристах;

6.6.17. расположение номера, который предоставляется администрацией средства размещения при расселении (этаж, удаленность от стойки администрации и т.п.);

6.6.18. нарушения Заказчиком (туристом) правил проезда, провоза или регистрации багажа, причинения ущерба имуществу перевозчика, нарушения правил проживания в средствах размещения, несоблюдение законодательства страны пребывания либо страны транзитного проезда, нарушения других правил общественного поведения;

6.6.19. любые самостоятельные изменения Заказчиком (туристом) условий тура/комплекса туристических услуг, повлекшие дополнительные затраты (изменение условий проживания, питания, экскурсионной программы, и т.д.);

6.6.20. выход из строя оборудования средства размещения (поломка фенов, телевизоров, кондиционеров, сантехнического оборудования и т.д.), а также за возникновение аварийных ситуаций, повлекших за собой отключение водоснабжения, электроснабжения и т.д.

6.6.21. незаселение в средство размещения, предусмотренном приложением 1 и настоящим договором, и неоказание дополнительного информационного и экскурсионного обслуживания по месту временного пребывания в случае полной или частичной неоплаты данных услуг Заказчиком (туристом);

6.6.22. неблагоприятные погодные условия; 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 туристического путешествия; степень оборудованности пляжа, качество прибрежного дна, несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика (туристов) и его (их) субъективной оценке; возможные изменения в концепции отеля с момента бронирования тура/комплекса туристических услуг до момента начала или в ходе туристического путешествия, за действия администрации принимающей стороны;

6.7. Заказчик проинформирован настоящим договором, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/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. Поскольку данные явления находятся вне сферы влияния или компетенции Исполнителя, последний не несет за них ответственность.

6.8. При отказе Заказчика от туристического путешествия по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик обязан оплатить Исполнителю неустойку в виде штрафа, размер которого составляет:

* при отказе за 31 день до начала туристического путешествия - денежную сумму, эквивалентную 25% стоимости тура;
* при отказе в срок от 30 дней до 20 дней - денежную сумму, эквивалентную 30 % стоимости тура;
* при отказе в срок от 19 дней до 10 дней - денежную сумму, эквивалентную 70 % стоимости тура;
* при отказе в срок от 9 дней до 5 дней - денежную сумму, эквивалентную 80 % стоимости тура;
* при отказе в срок менее 5 дней - денежную сумму, эквивалентную 100% стоимости тура.

6.9. 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: Республиканская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА), 220100 г.Минск, ул.Кульман, 18, каб.33, тел. +375173525066.

Перечень расходов, возмещаемых Заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов: имущественный вред, причиненный в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, состоящий из стоимости туристических услуг, размер которого определяется исходя из расходов на возвращение туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги, из страны (места) временного пребывания в место начала (окончания) туристического путешествия, а также расходов, понесенных Заказчиком на оплату туристических услуг в соответствии с договором оказания туристических услуг.

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:

Заказчик и (или) туристы вправе обратиться с письменным заявлением о выплате указанной денежной суммы в организацию, обеспечивающую исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг, до обращения в суд в течение шести месяцев со дня причинения Заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по настоящему договору.

К письменному заявлению прилагаются:

- копия документа, удостоверяющего личность (для заказчика и (или) туристов - физических лиц);

- копия настоящего договора (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 настоящего договора в электронном виде);

- документы (чек и (или) иные платежные документы), подтверждающие причинение Заказчику и (или) туристам имущественного вреда и размер такого вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по настоящему договору.

6.10. Стороны определили, что до обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из настоящего договора, Заказчик обращается к Исполнителю с соответствующей претензией в течение сроков, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

6.11. В случае возникновения спорных вопросов во время туристического путешествия, туристы должны стремиться решить их совместно с представителями принимающей стороны (представителем администрации средства размещения, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания либо связавшись с представителями Исполнителя по телефону или по электронной почте.

6.11.1. При наличии обоснованных претензий туристу 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.

6.11.2. В случае, если принимающей стороне/Исполнителю не удалось устранить обнаруженные и запротоколированные недостатки на месте, все претензии (с протоколами к ним и другими подтверждающими документами) могут быть предъявлены туристом Исполнителю не позднее 20-ти дней после завершения туристического путешествия. При отсутствии оригинала соответствующего протокола и (или) документов, подтверждающих изложенные в претензии факты, либо в случае предъявления претензии по истечении вышеуказанного 20-тидневного срока, претензия не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.п. считаются не обоснованными, а весь комплекс услуг, входящих в тур, считается выполненным надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с условиями соответствующего договора.

Претензия о непредоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

6.11.3. В предъявляемой к Исполнителю претензии указываются:

6.11.3.1. фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо наименование или фирменное наименование сторон договора оказания туристических услуг;

6.11.3.2. место нахождения (место жительства) сторон договора оказания туристических услуг;

6.11.3.3. дата предъявления претензии;

6.11.3.4. обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и документы, подтверждающие данные обстоятельства;

6.11.3.5. требования стороны договора оказания туристических услуг, предъявившей претензию;

6.11.3.6. перечень документов, прилагаемых к претензии.

6.11.4. Если участнику туристической деятельности тур/комплекс туристических услуг реализуется Турагентом, участник туристической деятельности направляет претензию в адрес Исполнителя через Турагента.

6.11.5. Претензия участника туристической деятельности, являющегося юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, рассматривается в тридцатидневный срок со дня ее предъявления. В случае, когда участник туристической деятельности является физическим лицом, претензия участника туристической деятельности рассматривается в течение семи календарных дней со дня предъявления соответствующей претензии, а при необходимости проведения экспертизы - в течение четырнадцати календарных дней.

6.11.6. В случае полного или частичного отказа исполнителя удовлетворить требования участника туристической деятельности по предъявленной претензии для защиты своих прав и законных интересов участник туристической деятельности вправе обратиться в государственные органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд. Оставление предъявленной претензии без письменного ответа является отказом удовлетворить требования участника туристической деятельности.

6.11.7. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный в [пункте 6.11](#a13) 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 6.9](#a14) настоящего договора.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

7.2. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, а также все приложения к договору являются неотъемлемой частью настоящего договора.

7.3. Настоящий договор составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

7.4. Договор и все иные документы, переданные сторонами с использованием электронных средств связи и иных технических средств, компьютерных программ, информационных систем или информационных сетей, обладают юридической силой.

7.5. Неотъемлемой частью настоящего договора являются:

Приложение 1 -  Программа туристического путешествия;

Приложение 2 - Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги.

1. **Подписывая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что:**
	1. Заказчику предоставлена необходимая и исчерпывающая информация о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда), о необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия; 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; правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда), а также информация, предусмотренная законодательством о туризме, защите прав потребителей.
	2. Заказчик ознакомлен с информацией, размещенной на сайтах http://mfa.gov.by/, https://mvd.gov.by/, https://gpk.gov.by/peresechenie-granitsy/, http://mst.by/, т.е. всей необходимой информацией, касающейся пересечения государственной границы РБ и страны назначения (стран транзитного проезда); ознакомлен с сайтом Посольства РБ в стране назначения, официальным сайтом Исполнителя, с памяткой туриста и со всей иной необходимой информацией, связанной с туристическим путешествием.
	3. Заказчику предоставлены ответы на все имеющиеся вопросы.
	4. Заказчик согласен / не согласен *(нужное подчеркнуть)* на рассылку рекламного характера от Исполнителя и (или) Турагента по электронной почте, смс, посредством мессенджеров.

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

 (подпись Заказчика)

С правилами личной безопасности туриста, экскурсанта ознакомлен.

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

 (подпись Заказчика)

1. **РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель | Заказчик |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Белтуризм Европа»****Адрес места нахождения:** **220012, г. Минск, ул. Сурганова 28а офис 309****Почтовый адрес Исполнителя:** **220012, г. Минск, ул. Сурганова 28а офис 309****Банковские реквизиты Исполнителя:****р/с BY 36 PJCB 3012 0683831000000 933 в ОАО «Приорбанк» код. PJCBBY2X****УНП 193386685** **Турагент:****Наименование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Адрес места нахождения:** **Почтовый адрес Турагента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****УНП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Коммуникационные данные Турагента:****Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****e-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Заказчик:**  |
| **Общество с ограниченной ответственностью « »,**в лице Турагента, действующего на основании договора поручения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(должность)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Приложение 1 к*** [***договору***](#a17) ***оказаниятуристических услуг № \_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_*** |

**Программа туристического путешествия**

Туристические услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование (фирменное наименование) туроператора, сформировавшего тур: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Маршрут туристического путешествия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, время начала и окончания туристического путешествия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Услуга по перевозке: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характеристика транспортных средств, сроки стыковок (совмещений) рейсов: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Услуги трансфера: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Услуга по размещению: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характеристика средств размещения туристов (их место нахождения, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, иная информация) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Услуга по питанию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок обеспечения питания туристов: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перечень и характеристика других туристических услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Иная информация: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель | Заказчик |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Белтуризм Европа»**в лице Турагента, действующего на основании договора поручения  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(должность)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  |

|  |  |
| --- | --- |
|   | ***Приложение 2 к*** [***договору***](#a17) ***оказаниятуристических услуг № \_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_*** |

**Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№п/п | Ф.И.О. | Дата рождения | Данные документа, удостоверяющего личность | Место жительства |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

**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.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель | Заказчик |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Белтуризм Европа»**в лице Турагента, действующего на основании договора поручения и доверенности |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(должность)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  |