

ООО «Туристическая компания «СеверГрад», являющееся туроператором по внутреннему туризму (ОГРН 5077746832587, реестровый номер РТО 025312 в едином федеральном реестре туроператоров), именуемое в дальнейшем Продавец, в лице Генерального директора Арлазорова В.Е., действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый(ая) в дальнейшем Покупатель, вместе и по отдельности именуемые Стороны, руководствуясь принципами добросовестного партнерства и неукоснительного соблюдения законодательства и международных договоров РФ; положениями глав 30, 39 части второй Гражданского кодекса РФ и иными нормами гражданского законодательства РФ; Федеральным законом N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### 1. Предмет договора

- 1.1 Продавец предоставляет, а Покупатель оплачивает Продавцу туристский продукт (далее - турпродукт) в соответствии с условиями и объемом, предусмотренными настоящим Договором, заказанными и подтвержденными туруслугами. Маршрут тура, стоимость, количество туристов, качество и количество услуг подтверждается выставленным Счетом и Приложениями к настоящему договору, туристской путевкой и сопроводительными документами, необходимыми для совершения путешествия.  
*\* Далее везде, где по тексту настоящего Договора указан Покупатель имеются в виду также и третьи лица, в интересах которых он действует или сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние, а также иной заказчик туристского продукта (если Турист не является заказчиком).*
- 1.2 Туроператором, сформировавшим туристский продукт, является непосредственно Продавец. Сведения о гаранте Продавца, его финансовом обеспечении содержатся в п.8 настоящего Договора.

#### 2. Права и обязанности Продавца

##### 2.1. Продавец обязуется:

- 2.1.2 Предоставить Покупателю необходимую и достоверную информацию:  
- о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей;
- 2.1.3 Довести до сведения Покупателя информацию:  
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;  
- о том, что Продавец не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;  
- о правилах заселения/выселения информируется согласно программе пребывания.  
- об обязанности соблюдать правила проживания и поведения в отелях и указания руководителя группы и/или представителя принимающей стороны;  
- о том, что ущерб, нанесенный Покупателем отелю, гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет;  
- о правилах подачи претензии к Продавцу, установленных в п.7 настоящего Договора;  
- о правилах и порядке предъявления требований к страховой компании, предоставившей Продавцу финансовое обеспечение.
- 2.1.4 В случае изменения стоимости турпродукта, его потребительских свойств или изменении сроков поездки по причинам, не зависящим от Продавца, своевременно информировать Покупателя по контактным телефонам, указанных в настоящем Договоре.
- 2.1.5 Предоставить Покупателю все необходимые для данного путешествия проездные и туристские документы не менее чем за 24 часа до выезда или передать в пункте отправления не позднее, чем за 1 час до отправления.
- 2.1.6 Возместить Покупателю реальный ущерб в случае существенного нарушения условий Договора.

##### 2.2. Продавец имеет право:

- 2.2.1 В случае возникновения, по независящим от Продавца причинам, обстоятельств, производить замену места размещения с сохранением категорийности или предоставлять иное место размещения более высокой категорийности, что не будет считаться нарушением настоящего Договора и недостатком оказанных услуг.
- 2.2.2 Вносить изменения по дням экскурсионной программы и замену экскурсии на равноценные, если это оговорено в самой программе, представленной на официальном сайте Продавца [www.severgrad.com](http://www.severgrad.com)
- 2.2.3 Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Покупателя и (или) непередачи (несвоевременной передачи) Продавцу документов, необходимых последнему для выполнения принятых на себя обязательств с удержанием фактических расходов, затраченных на выполнение этих обязательств к моменту аннуляции (бронирование и оплата отеля, билета и др.). Невнесение полной оплаты тура в срок Продавец вправе расценивать как факт одностороннего отказа Покупателя от Договора.
- 2.2.4 В случае приобретения железнодорожных билетов через Продавца претензии по распределению мест в вагоне не принимаются поскольку право на распределение мест в вагоне принадлежит ОАО «РЖД». При отказе от поездки, а соответственно от приобретенных мест Продавца железнодорожных билетов - тарифы железнодорожных билетов, приобретенные в групповой заявке, возвращаются в претензионном порядке ориентировочно в течение трех месяцев со дня сдачи билетов. Заявочный сбор за резервирование железнодорожных билетов является невозвратным.

#### 3. Права и обязанности Покупателя

##### 3.1. Покупатель обязан:

- 3.1.1 До подписания настоящего Договора ознакомиться с заказываемым туром и всей предусмотренной законодательством информацией о потребительских свойствах тура: О программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, категории, об условиях проживания и питания, услугах по перевозке, о наличии гида (экскурсовода) и/или инструктора-проводника.  
Знать, что он поручает Продавцу от своего имени и за свой счет оформить страховку, приобрести ж.д. билеты, иные билеты. Перед заключением настоящего Договора Покупатель обязан ознакомиться с правилами страхования страховой компании касательно медицинского страхования.
- 3.1.2 Своевременно оплатить турпродукт.
- 3.1.3 Предоставить Продавцу точную информацию о своем адресе и контактном телефоне, необходимую ему для оперативной связи. До начала поездки подтвердить Туроператору место и время прибытия туриста по программе тура. Соблюдать правила провоза багажа.
- 3.1.4 При получении документов для поездки, осмотреть указанные документы и известить Продавца без промедления об обнаруженных в документах недостатках.
- 3.1.5 В случае одностороннего отказа компенсировать Продавцу фактически понесенные им расходы, произведенные в целях исполнения настоящего Договора. Размеры компенсации включают в себя сумму штрафов и (или) сумму компенсации убытков, подлежащих оплате Продавцом третьим лицам - своим контрагентам, оказывающим услуги в составе турпродукта и зависят от количества календарных дней со дня получения официального уведомления об аннуляции тура до даты начала тура.
- 3.1.6 Своевременно прибыть к месту начала путешествия. Опоздание на поезд по любым причинам считается отказом от тура по инициативе Покупателя.
- 3.1.7 В случае приобретения тура для третьих лиц ознакомить их с условиями настоящего Договора и предоставить им всю полученную от Продавца информацию. Условия настоящего Договора распространяется на всех туристов, упомянутых в сопроводительных документах.

##### 3.2. Покупатель имеет право:

- 3.2.1 Требовать разъяснения информации, предоставленной в настоящем Договоре и на сайте Продавца [www.severgrad.com](http://www.severgrad.com), касающейся предстоящей турпоездки.
- 3.2.2 В любой момент отказаться от исполнения настоящего Договора с соблюдением правил установленных в п.5 настоящего Договора.
- 3.2.3 По согласованию с Продавцом изменить или аннулировать заказанные услуги. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном подтверждении Продавцом.
- 3.2.4 В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Продавцом условий Договора на возмещение убытков в порядке, установленном законодательством РФ.

#### 4. Условия оплаты

- 4.1 Взаиморасчеты между Продавцом и Покупателем производятся в рублях.
- 4.2 Полная оплата тура осуществляется в день подписания настоящего Договора.
- 4.3 Счета оплачиваются в течение 3 (трех) банковских дней после его выставления Продавцом, согласно заявке Покупателя. Счета, выставленные с 1 сентября – 1 ноября – имеют возможность оплаты - 50% при бронировании поездки, оставшиеся 50% не позднее, чем за 30 дней до начала тура, счета, выставленные с 1 ноября – подлежат 100% оплате. При непоступлении доплат в указанные сроки, Продавец вправе отказать в оказании услуг, возвратив Покупателю полученные ранее денежные средства за вычетом расходов, реально понесенных связанных с бронированием тура, осуществленных до момента расторжения Договора (в данном случае отказ от оплаты в указанный Продавцом срок Продавец вправе расценить как факт одностороннего отказа Покупателя от Договора). Только полностью оплаченный счет является фактической бронью.
- 4.4 В случае изменения стоимости турпродукта по объективным причинам: резкое изменение курсов валют (введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от Продавца обстоятельствам, Продавец производит перерасчет стоимости турпродукта, предварительно уведомив об этом Покупателя, а Покупатель производит необходимую доплату. Покупатель, не согласившийся с изменением цены услуг вправе отказать от исполнения договора при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов по исполнению договора.

#### 5. Досрочное расторжение и изменение договора, штрафные санкции

- 5.1 Договор может быть досрочно расторгнут:  
- по соглашению Сторон;  
- по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий досрочного расторжения и возмещения убытков, предусмотренных настоящим Договором;  
- при существенном нарушении Покупателем или Продавцом обязательств по Договору;  
- при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора: ухудшение условий путешествия, указанных в туристической путевке и договоре, изменение сроков тура, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь, и др.);

- при возникновении непредвиденных обстоятельств, существенно влияющих на исполнение обязательств по настоящему Договору, которые Стороны не предвидели и не могли предвидеть при заключении Договора.
- 5.2 Изменение условий настоящего Договора и его расторжение производится сторонами в письменном виде, только на бумажном носителе.
- 5.3 Любое изменение подтвержденной заявки в виде выставленного счета составляет 500 рублей. Любые изменения и дополнения в комплексе заказанных туристических услуг, датах отправления и прибытия, а также иных существенных условий Договора должны сопровождаться оформлением новой заявки на бронирование и перерасчетом стоимости турпродукта, оформлением новой турпутевки. Произведенные фактические затраты Продавца включаются в стоимость перерасчитанного турпродукта.
- 5.4 В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Покупателя от исполнения договора и (или) отказа Покупателя от услуг Продавца, а также в иных случаях, предусмотренных договором, Покупатель возмещает Продавцу фактически понесенные расходы, связанные с исполнением договора, в том числе денежные средства, переданные Продавцом третьим лицам до момента получения от Покупателя письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Покупателя от исполнения договора и (или) отказе Покупателя от подтвержденного туристского продукта, а также неустойки (штрафы, пени), оплаченные или подлежащие оплате Продавцом третьим лицам.
- 5.5 Фактически понесенными расходами Продавца признаются любые расходы, вызванные отказом туриста от поездки по любым причинам, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы и пени, выплачиваемые Продавцом третьим лицам - своим контрагентам.
- 5.6 В случае отказа от выполнения обязательств по подтвержденному и своевременно оплаченному Покупателем турпродукту по инициативе Продавца, последний возвращает Покупателю стоимость турпродукта в полном размере.

#### 6. Ответственность сторон

- 6.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора Продавец и Покупатель несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.
- 6.2 Продавец отвечает перед туристами за действия (бездействия) третьих лиц, на которых Продавцом возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.
- 6.3 Стороны не отвечают за решения официальных российских организаций, нанесших Ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Сторон настоящего Договора.

#### 7. Претензии и порядок разрешения споров

- 7.1 Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответами на претензии.
- 7.2 В случае, если разногласия между Сторонами не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Продавца (договорная подсудность) с применением материального и процессуального права РФ.
- 7.3 При возникновении претензий к качеству турпродукта во время путешествия, турист самостоятельно или через представителя Продавца обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о них в офис Продавца по телефонам, указанным в настоящем Договоре, для их оперативного устранения и принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.
- 7.4 Непредоставление или ненадлежащее предоставление услуги считается необоснованной, если Покупатель воспользовался альтернативной услугой, которую ему предложила принимающая фирма взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.
- 7.5 Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии указываются: 1) фамилия, имя и отчество Покупателя; 2) копия договора о реализации туристского продукта; 3) наименование Туроператора, в данном случае Продавца; 4) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию услуг, входящих в турпродукт, включая письменное подтверждение претензии представителем Продавца, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству; 5) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.
- 7.6 К претензии прилагаются: копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Покупателем в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Продавцом своих обязательств.
- 7.6 В случае установления факта обязанности Продавца возместить Покупателю реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Продавцом своих обязательств и его отказе возместить этот ущерб, турист вправе обратиться непосредственно к организации-гаранту, предоставившей Продавцу финансовое обеспечение.
- 7.7 Претензии, поданные с нарушением п.7.5. договора, к рассмотрению Продавцом не принимаются.

#### 8. Финансовое обеспечение Продавца - Туроператора

- 8.1 Финансовым обеспечением Туроператора, является Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 03/162-119/2023 от 07/09/2023 с ПАО СК "Росгосстрах" на сумму 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и действующая до 29 октября 2024 г. Страховщик находится по адресу: 140002, Московская обл., г. Люберцы, ул.Парковая, д.3.
- 8.2 Основанием для денежных выплат Страховщиком является факт установления обязанности Продавца возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Продавцом своих обязательств, если это является существенным нарушением условий Договора.

#### 9. Обстоятельства непреодолимой силы

- 9.1 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору.
- 9.2 Сторона, для которой в связи с форс-мажорными обстоятельствами создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна сообщить другой Стороне о наступлении (или прекращении) указанных обстоятельств немедленно или в срок не позднее трех дней с момента обнаружения факта их наступления (или прекращения). Не уведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на любые из этих обстоятельств и не освобождает от ответственности по настоящему Договору.
- 9.3 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Покупателем по настоящему Договору, производится за вычетом фактических расходов Продавца.

#### 10. Дополнительные условия договора

- 10.1 Настоящий Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до даты окончания тура.
- 10.2 Неотъемлемой частью договора является туристская путевка, Приложения к настоящему договору с полным перечнем подтвержденных услуг.
- 10.3 Текст настоящего Договора опубликован на сайте Продавца [www.severgrad.com](http://www.severgrad.com)
- 10.4 Перед подписанием настоящего Договора Покупатель уведомлен:  
о расписании поездов, об условиях классификации средств размещения и особенностях средств размещения, чаше заселения и выселения с мест размещения (согласно программы), об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий; о правилах поведения во время туристической поездки; о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий; о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения тура; об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.
- Подписывая настоящий Договор, Покупатель подтверждает, что с условиями договора ознакомлен и согласен, условия договора понятны, полная информация о приобретаемых туристских услугах получена.**

#### 11. Подписи и реквизиты сторон

ПРОДАВЕЦ	ПОКУПАТЕЛЬ
<p>ООО «Туристическая компания «СеверГрад» ОГРН 5077746832587 ИНН 7716578719/ КПП 771601001 ПАО «БАНК СГБ» г. Вологда БИК 041909786 ИНН 3525023780 КПП 352501001 к/с 30101810800000000786 р/с 40702810600280001206 Юридический адрес: 129343 г. Москва Берингов проезд д.3 кв. оф. 377 Тел. факс (499) 186-68-91 Почтовый адрес: 162394 г. Великий Устюг, ул. Набережная д.23 оф. 29 Тел. 8 911-509-1881, 8 911-509-3883 <a href="http://www.severgrad.com">www.severgrad.com</a> Продавец М.П.</p>	<p>ФИО _____ Туристы _____ Контактные тел _____ Паспорт _____ Адрес _____ Покупатель М.П.</p>
<b>В.Е. Арлазоров</b>	