

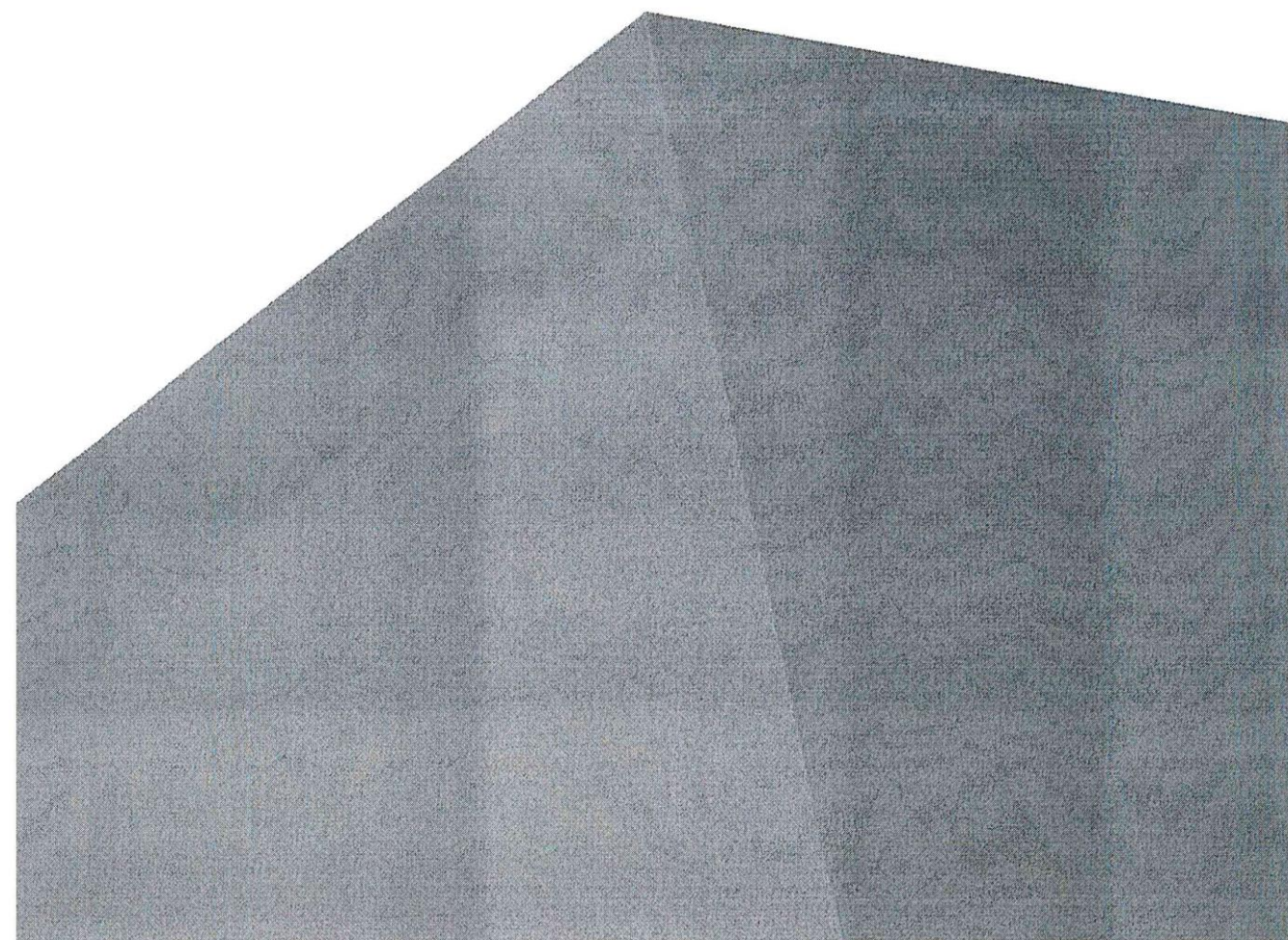
Утверждено  
Мен. Комитета  
«Туризм»  
Ирина / Москва / М.  
12.04.2021



## Конкурсное задание

### Компетенция R9 Туризм

IV вузовский чемпионат ФГБОУ ВО "Национального исследовательского Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарёва" по стандартам Ворлдскиллс



## ВВЕДЕНИЕ

Специалист, осуществляющий туроператорскую и турагентскую деятельность, а также руководитель организации, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение, организует проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.), заключает договоры о реализации туристского продукта, организует деятельность по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг. Специалист осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг, осуществляет контроль качества оформления договоров и работы туристского агентства; дает оценку результатам деятельности туристского агентства и качеству оказываемых услуг, обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам, расчет стоимости и определение цены туристских продуктов, осуществляет контроль за бронированием (гостиниц, билетов, транспорта и др.), подтверждением и оформлением договоров, рациональным использованием материальных, финансовых ресурсов, дает оценку результатам деятельности организации.

Специалист, осуществляющий туроператорскую и турагентскую деятельность, а также руководитель организации организует поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов, изучает требования к оформлению виз и разрабатывает схемы визового обслуживания туристов по конкретному туристскому продукту, разрабатывает схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления.

Область профессиональной деятельности: формирование, продвижение и реализация туристских продуктов, а также организация экскурсионного обслуживания туристских групп.

Объектами профессиональной деятельности специалиста и руководителя организаций, осуществляющих турагентскую и туроператорскую деятельность являются запросы потребителей туристских услуг; туристские продукты; туристские ресурсы; услуги гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания, средств развлечения; экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги; технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Специалист, осуществляющий турагентскую и туроператорскую деятельность - это специалист, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских и туроператорских услуг.

### 1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Вузовский чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» - это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности команд из двух человек. Участники работают над реализацией запросов туристов и иных заказчиков, решая конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи Конкурсного задания.

## **2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА**

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 часов и не более 22 часов. К участию в вузовском чемпионате «НАИМЕНОВАНИЕ ВУЗа» допускаются конкурсанты, на момент проведения мероприятия обучающиеся по очной форме в соответствующей организации высшего образования по программе среднего профессионального образования, бакалавриата, специалитета или магистратуры. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS. Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания. При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиентов с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.

## **3. МОДУЛИ ЗАДАНИЙ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**

Конкурсное задание для Финала межвузовского чемпионата содержит 3 модуля:

- А Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура;
- В Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта;
- D Стратегическое планирование в туристской деятельности.

п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	С1 09.00- 13.00	2 часа 30 минут + 1 час (6 минут на презентацию)
2	Модуль В. Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта	С1 14.00- 18.00	3 часа 00 минут + 1 час (7 минут презентация)
3	Модуль С. Стратегическое планирование в туристской деятельности	С2 09.00- 13.00 14.00- 17.00	6 часов 00 минут( 3+3/4+2) + 1 час (10 минут презентация)

### **Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.**

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на подбор пакетного тура по заданным критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют поиск пакетного тура и оформляют презентацию программы обслуживания по пакетному туру, в которой: представляется информация о стране пребывания, указывается действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информация о целях поездки в соответствии с видом туризма, о ценовой категории, о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах по маршруту и трансфере. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке (скрин с сайта туроператора) в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее четырех) и обоснованием их достоверности.

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение, в котором излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух). В соответствии с запросом требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Письмо (коммерческое

предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц.

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам:

- выбор курорта (или места пребывания);
- сроки поездки;
- условия переезда;
- визовое обслуживание;
- средства размещения и типы питания;
- предложения по экскурсиям и досугу;
- итоговая стоимость тура;

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор (Приложение 1) о реализации турпродукта между турагентом и клиентом в соответствии с требованиями приказа Минэкономразвития России от 19.03.2019 №135 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» и иными нормативно-правовыми актами. В ходе оформления Договора в приложении 3 «Опись документов, принятых от заказчика» заполняется с учетом требований к пакету документов, необходимых для оформления визы и заполнения необходимых визовых документов. В описи следует указать перечень предоставленных оригиналов и копий документов.

Примерные реквизиты турагента представлены в Приложении 2.

Конкурсанты составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта. А именно, предоставляют базовую стоимость туристского продукта, калькуляцию обязательных доплат по туру и дополнительных услуг, механизм конвертации валют, расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени (не более 5 минут) обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы по организации путешествия и оформлению документов в процессе реального общения (переговоров) с заказчиком для определения требований туристов и анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Конкурсанты готовят презентацию предлагаемого турпродукта, демонстрируя: качество постановки вопросов клиенту по заявке, соответствие нормам деловой переписки (делового общения); качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

## **Модуль В. Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта**

В соответствии с заданной темой конкурсанты разрабатывают новый уникальный туристский продукт и программу его продвижения.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового продукта, выделяют основную идею, определяют целевую аудиторию нового продукта. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по туру конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам программу маршрута с указанием затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского продукта клиента с учетом всех особенностей запроса заказчика. Участники определяют географические районы, по которым пройдет тур, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения, временных затрат на переезды по туру, оптимальное использование на маршруте тура соответствующей инфраструктуры (транспортной схемы, средств размещения, предприятий питания и т.д.), оптимальное построение общей схемы маршрута тура в соответствии с продолжительностью путешествия.

Участники в ходе презентации туристского продукта представляют информацию о стоимости туристского продукта на ранке, стоимости экскурсионного пакета, дополнительных услуг.

В процессе разработки нового уникального турпродукта конкурсанты составляют общую карту-схему маршрута тура с указанием: пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др., и карту-схему ежедневных перемещений по маршруту тура. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте тура.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут тура. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута, конкурсантами предлагается уникальная интерактивная программа, элементы которой демонстрируются в ходе презентации программы туристского продукта.

Конкурсанты разрабатывают программу продвижения сформированного ими нового туристского продукта. Выявляют основных конкурентов по продвижению данного продукта, определяют и обосновывают конкурентные преимущества своего туристского продукта. Конкурсанты выделяют статусную характеристику туристского продукта, его уникальность и стратегии позиционирования, целевые группы потребителей, обосновывают полноту, важность и ядро целевой аудитории для реализации программы продвижения.

Конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Участники определяют и обосновывают отношение целевой группы к определённой сфере (b2b, b2c, b2g). Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта в программе продвижения, сроков и продолжительности программы. Участники предлагают варианты распределения бюджета программы продвижения тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения, его реалистичность и экономическую эффективность в условиях продвижения в заданном регионе.

Конкурсанты разрабатывают, представляют и передают экспертам макет рекламного проспекта сформированного тура на русском и иностранном языке (оба варианта сдаются экспертам). Формат проспекта А4.; макет логотипа и слоган

туристского продукта, при этом в ходе презентации обосновывают соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта.

В ходе презентации конкурсанты демонстрируют: креативность и оригинальность программы нового туристского турпродукта; соответствие аттракций в месте пребывания запросам клиентов; обоснованный выбор основных туристских услуг; качество предъявления программы продвижения турпродукта; качество определения целевой аудитории; креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта, а также культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умения излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

### **Модуль С. Стратегическое планирование в туристской деятельности**

Задания по модулю разрабатываются и согласуются главным экспертом чемпионата с Менеджером компетенции не позднее 7 (семи) календарных дней до начала чемпионата (С1 - 7дней). При составлении задания главный эксперт определяет три локации (региона), которые оглашаются участникам в день С-3( за 5 (пять) дней до начала работы над модулем) с целью более эффективной подготовки к выполнению задания. Один из конвертов с подготовленным заданием по одной из ранее представленных локаций (регионов) выбирается методом случайной выборки в день С 2 перед началом модуля.

В ходе выполнения задания участники разрабатывают комплекс эффективных мер, направленных на привлечение (формирование, активизацию) туристских потоков в выбранном регионе (городе, локации) или по заданному направлению туризма. В ходе выполнения модуля участники выявляют проблемы развития туризма и предлагают варианты их решения. Участники предлагают рациональные меры поддержки и развития туризма государством, бизнесом и общественными организациями.

Конкурсантам необходимо представить «визитную карточку» региона (территории, локации) и описать его значение в развитии туристской индустрии, провести системный анализ туристической и сопутствующей инфраструктуры региона (территории или локации), выявить ключевые элементы и связи между ними, провести анализ внешней среды, выявить факторы микро и макросреды, влияющие на туристическую деятельность в регионе (территории, локации), провести SWOT-анализ (выявление и обоснование сильных и слабых сторон исследуемой системы, факторов и рисков, препятствующих развитию туризма в регионе, а также возможностей развития туризма в регионе), представить характеристику конъюнктуры рынка (ключевых участников туристского обмена), определить сегмент потенциальных туристов на которых ориентирована стратегия развития, а также обосновать важность и необходимость совершенствования действующей системы развития выбранной локации.

Конкурсантам необходимо, опираясь на официальные (достоверные)

источники информации при сборе и предоставлении статистических данных, проанализировать и представить статистические показатели развития территории:

- численность посещений региона(нов) с туристскими целями
- численность посещений выбранной локации отечественными туристами
- численность посещений выбранной локации иностранными туристами
- статистика транзитных потоков
- статистика количества совершенных ночевков в средствах размещения

Конкурсантам необходимо обосновать важность и целесообразность совершенствования действующей системы развития выбранной территории, провести анализ с использованием статистических показателей развития территории, выявить и охарактеризовать рыночную конъюнктуру. Участникам необходимо проанализировать уровень развития туризма в выбранной территории, определить риски, препятствующие развитию туристских услуг. При этом, особое внимание необходимо обратить на представление авторской концепции развития туризма на выбранной территории, в которой рекомендуется отразить:

- механизмы, способы достижения ключевых результатов в развитии туристского региона ( территории, локации);
- стратегии развития в сферах b2b, b2c и b2g на внутреннем рынке;
- инструменты развития на внутреннем рынке с учетом источников их финансирования;
- стратегии развития в сферах b2b, b2c и b2g на внешнем рынке;
- инструменты развития на внешнем рынке с учетом источников их финансирования;
- ключевые показатели эффективности стратегии развития туристского региона;
- стратегии достижения ключевых показателей в развитии туристской территории.

При выполнении задания конкурсанты должны использовать современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма. Выводы и результаты работы над модулем должны быть подтверждены ссылками на достоверные источники и статистические данные.

При разработке и обосновании стратегии развития территории проводится оценка качества проведенного анализа уровня развития туризма в выбранной локации и качество разработки концепции, а также реалистичность ее применения на практике. Проверка оригинальности идеи концепции осуществляется с использованием системы «Антиплагиат.ВУЗ».

Как результат работы над модулем участники представляют электронную презентацию, в которой должны содержаться наглядные материалы, дополняющие концепцию, в том числе графики, таблицы, карты, схемы и т.д. Все элементы концепции должны сопровождаться презентационными слайдами и демонстрировать: качество разработанной стратегии развития и продвижения региона; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

На выступление участников команды отводится 10 минут. По окончании презентации по модулю, эксперты задают участникам вопросы непосредственно



связанные с заданием. Команда отвечает на вопросы в течение трех минут и не более чем на три вопроса.

Требования к оформлению текста концепции:

- шрифт Times New Roman;
  - кегль 14;
  - одинарный интервал;
  - объем 6 страниц формата (А4) без учета титульного листа;
  - расстояние от края страницы до текста должны составлять: слева – 20 мм, справа – 20 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм.;
  - формат файла, предоставляемого экспертам: .doc, .docx, .pdf.
- Результаты работы над модулем должны быть логичны и взаимосвязаны.

#### 4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS, схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания.

Оценка на соревнованиях по компетенции «Туризм» попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

##### **МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)**

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

- 1 эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту;
- 2 шкалы 0–3, где:
  - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
  - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
  - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
  - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное.

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

## ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (мнение судей и измеримая оценка). Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

	Модуль/Критерий	Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
<b>A</b>	<b>Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>5,5</b>	<b>16.5</b>	<b>22</b>
<b>B</b>	<b>Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута</b>	<b>16,5</b>	<b>19.5</b>	<b>36</b>
<b>C</b>	<b>Стратегическое планирование в туристской деятельности</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>42</b>
<b>Всего</b>		<b>48</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

## 5. ПРИЛОЖЕНИЯ К КОНКУРСНОМУ ЗАДАНИЮ

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Шаблоны документов на рабочий стол участника

Договор № \_\_\_\_\_  
о реализации туристского продукта

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Турагент \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_ (далее - Турагент), действующего на основании \_\_\_\_\_ по поручению Туроператора \_\_\_\_\_ на основании \_\_\_\_\_ (далее - Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_ (далее - **Заказчик, Турист**), с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - **Договор**) о нижеследующем:

### **1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с Договором Турагент обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее – Туристский продукт) Туроператору, совершить иные предусмотренные договором действия, а заказчик оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в приложении № 2 к Договору.

### **2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты**

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке: \_\_\_\_\_

2.3. В случае, если цена Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение стоимости Туристского продукта, включая, но, не ограничиваясь: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива; изменение курсов валют в сторону повышения; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу.

2.4. Заказчик может производить оплату по настоящему договору путем внесения денежных средств в кассу Турагента, либо на расчетный счет Турагента, в том числе путем проведения расчетов с использованием эквайринга и других систем оплаты, а также путем внесения денежных средств платежному агенту. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счет или в кассу получателя.

2.5. Нарушение Заказчиком предусмотренного выше порядка оплаты стоимости Туристского продукта рассматривается сторонами, как односторонний отказ Заказчика от исполнения обязательств по Договору.

2.6. Перечисление (передача) Турагентом денежных средств Туроператору или лицу, уполномоченному принимать денежные средства (агенту, платежному агенту) производится после получения денежных средств от Заказчика.

### **3. Взаимодействие Сторон**

#### **3.1. Турагент обязан:**

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением к Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору). Информация предоставляется Заказчику по выбору Турагента в письменной форме или в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях или на экране мониторов или в устной форме, а также иными способами;

- принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;

- обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

- уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

- согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение № 1 к Договору);

- предоставить по требованию Заказчика копию договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта;

- предоставить Заказчику документы, подтверждающие оплату (кассовый чек, оформленный в

соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае если оплата производится в адрес Турагента;

- передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору или лицу, действующему по поручению Туроператора (агенту, платежному агенту) \_\_\_\_\_;

- производить бронирование Туристского продукта после получения денежных средств от Заказчика;

- Исполнитель обязан передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

- Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно, либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

- Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или на ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре;

- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях), указанных в настоящем подразделе Договора, осуществляется путем отправки Заказчику документов по электронной почте или иным способом).

### **3.2. Турагент вправе:**

- аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по договору.

Перечень обязательств Турагента перед Заказчиком является исчерпывающим.

### **3.3. Заказчик обязан:**

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Туроператора для совершения путешествия;

- предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении N 1 к Договору), на обработку и передачу своих персональных данных Турагенту и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

- предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации о Туристском продукте, указанной в Заявке на бронирование;

- предоставить Турагенту свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

- предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно Перечню документов и сведений, содержащихся в приложении № 3 к Договору;

- информировать Турагента о неказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьим лицам, привлеченным Туроператором;

- довести до Туриста информацию о необходимости соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;

- обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а так же страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами);

- довести до Туриста информацию, о необходимости удостовериться в отсутствии задолженностей у туристов на специализированных сайтах (Турагент не обладает полномочиями по проверке наличия таких задолженностей, накладывающих ограничения на право выезда граждан из Российской Федерации Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами);

- в случае отказа (аннуляции) туристского продукта, подачи заявления об изменении туристского продукта по любым причинам и основаниям, предоставить Турагенту письменное заявление на бумажном

носителе с подписью Заказчика. При этом Турагент вправе, но не обязан, принять вышеназванное заявление в виде скана, полученного по электронной почте, письма, телефонного обращения и т.п.;

- в случае если Турист депортирован из страны временного пребывания или не допущен в страну временного пребывания, а также в случае причинения ущерба перевозчику, средству размещения и т.п., компенсировать Турагенту и/или Туроператору все возникшие у них, в связи с этим, расходы (стоимость перевозки, неустойки и т.п.);

- в случае отказа от поездки, в случае отказа или запрета государственных органов Российской Федерации на выезд туристов, в случае невыдачи виз туристам, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту и/или Туроператору фактически понесенные расходы, возникшие в связи с исполнением настоящего договора;

- письменно уведомить Турагента о наличии заболеваний Туриста, препятствующих оказанию услуг или создающих угрозу для окружающих в момент заключения договора.

#### **3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):**

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить услуги, не входящие в Туристский продукт;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

#### **3.5. Заказчик вправе:**

- получить копию свидетельства (данные) о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров (предоставляется в виде распечатки информации с сайта Федерального агентства по туризму или копии документа, если она была передана Туроператором Турагенту);

- получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;

- обратиться к Турагенту для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

#### **3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):**

- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране

(месте) временного пребывания ограничительных мер;

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

- получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

### **3.7. Туроператор вправе:**

- во время исполнения обязательств по предоставлению туристского продукта (путешествия) давать обязательные для Заказчика, Туриста рекомендации, связанные с выполнением требований безопасности туристов;

- в случае нарушения условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта.

### **3.8. Туроператор обязан:**

- предоставить туристский продукт, содержащий надлежащий комплекс услуг (то есть предоставить комплекс туристских услуг, являясь исполнителем по оказываемым услугам);

- осуществлять возврат денежных средств Заказчикам при отказе Заказчика от услуг, аннуляции договора, расторжении договора реализации туристского продукта любыми сторонами, по любым причинам и основаниям. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется Туроператором или напрямую Заказчику или через Турагента, в соответствии с условиями заключенного между ними договора и положениями законодательства Российской Федерации. Размер денежных средств, подлежащих возврату Заказчику(ам) рассчитывается в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- нести ответственность перед Заказчиками, Туристами за непредоставление или ненадлежащее предоставление туристского продукта третьими лицами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **4. Ответственность Сторон**

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Обязательства Турагента по настоящему договору являются исполненными, а услуги Турагента оказанными в момент исполнения обязанностей Турагента, которые предусмотрены настоящим Договором, то есть в момент осуществления перечисления (передачи) денежных средств за Туристский продукт.

Заказчик выражает намерение не предъявлять необоснованных требований об опротестовании платежных операций в отношении Турагента в случае надлежащего исполнения Турагентом своих обязательств. Заказчик подтверждает, что в случае опротестования оплаты банк и/или платежная система могут отказать в удовлетворении необоснованного требования Заказчика, по причине исполнения Турагентом установленных законодательством РФ и настоящим договором обязанностей. При предъявлении Заказчиком необоснованных требований Турагент или банк или платежная система вправе обратиться с иском о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов непосредственно с Заказчика.

4.3. Турагент не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Туроператором, Турагентом (если предусмотрено соглашением сторон) либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за

вычетом документально подтвержденных расходов Туроператора, Турагента, а также части выполненной Туроператором, Турагентом работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

- за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Туроператором, Турагентом своих обязательств по Договору;

- за действие или бездействие Туроператора, а также третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения настоящего договора (средств размещений, перевозчиков, гидов и др.) при непредоставлении туристского продукта или предоставлении туристского продукта ненадлежащего качества (т.е. содержащего иной комплекс услуг, частичные услуги и т.п.), в том числе по причине исключения Туроператора из реестра туроператоров, после заключения настоящего договора;

- за невозврат или несвоевременный возврат Туроператором денежных средств, уплате неустойки в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и пр., при отказе от услуг, аннуляции туристского продукта, расторжении настоящего договора, а также за непоступление денежных средств Туроператору по вине агента Туроператора (принципала) или третьих лиц на стороне Туроператора и т.п.;

- в случае, если Туристу было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Туриста в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия Туриста наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг, или создающих угрозу для окружающих.

4.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

4.5. По договору (о реализации туристского продукта), заключенному Турагентом, Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику, Туристу услуг, входящих в туристский продукт (в т.ч. отмена и перенос рейса и/или авиакомпании, замена отеля и/или номера и др.), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, невозврат или несвоевременный возврат денежных средств в случае отказа Заказчика от услуг, аннулирования туристского продукта, расторжения договора, а также уплаты неустойки и пр. Заказчик, Турист предъявляет требования, в случае неисполнения обязательств, вышеназванных обязательств непосредственно к Туроператору по всем вопросам, за исключением обязательств Турагента, перечисленных в настоящем Договоре.

4.6. Стороны выражают понимание, что Турагент не является организацией, осуществляющей аудит или оценку хозяйственной деятельности Туроператоров. Турагент взаимодействует с Туроператорами, состоящими в реестре Туроператоров, ведение которого осуществляет Федеральное агентство по туризму.

4.7. Если иное не указано в настоящем договоре или дополнительных соглашениях к нему, то Турагент не является лицом, формирующим туристские продукты, т.е. не является Туроператором, не обладает правами и обязанностями Туроператора, а также не несет ответственность за Туроператора.

## **5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора**

5.1. Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до выполнения обязательств Сторонами.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов, а также курсов валют;
- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Туроператору, Турагенту фактически понесенных ими расходов.

Турагент и/или Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.6. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается сумма денежных средств, определенная Туроператором в соответствии с положениями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации, а после начала путешествия возвращается часть стоимости Туристского продукта в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

Возврат денежных средств производится Туроператором напрямую Заказчику (Туристу) или через Турагента. В случае возврата денежных средств через Турагента, перечисление средств Заказчику (Туристу) осуществляется после получения денежных средств от Туроператора.

Информирование Туроператоров, Турагентов, Туристов (Заказчиков) об обстоятельствах, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста вышеназванным угрозам осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

5.7. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения.

5.8. Возврат денежных средств Заказчику, Туристу в случае отказа/аннуляции Заказчика, Туриста от туристского продукта (получения услуги) или в случае непредоставления туристского продукта, предоставления ненадлежащего туристского продукта (иной комплекс услуг, частичные услуги) осуществляется через Турагента в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Турагентом денежных средств от Туроператора, при условии, что денежные средства не были возвращены Заказчику, Туристу, непосредственно Туроператором или между сторонами не достигнуто иное соглашение о сроках и порядке возврата денежных средств.

5.9. Заказчик по требованию Турагента или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств, при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств или в случае отказа Заказчика от исполнения договора (при наличии у Заказчика таких реквизитов), а также в других случаях. В ином случае Турагент или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом. Комиссия за почтовый перевод является расходами Заказчика. Конкретный способ возврата денежных средств может быть определен Турагентом или Туроператором.

5.10. Заказчик несет ответственность за наличие с ним связи по указанным Заказчиком контактными данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Турагент вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре либо от иных лиц, в том числе родственников Заказчика, в исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком).

5.11. Настоящий договор может быть заключен как путем подписания единого документа на бумажном носителе, так и путем обмена экземплярами, подписанными надлежащим образом и скрепленными печатями, по электронной почте (по адресам, указанным в настоящем договоре), путем обмена факсимильных сообщений (по телефонным номерам, указанным в настоящем договоре), путем обмена смс сообщениями, а также сообщениями в мессенджерах (ватсап, вибер, скайп и др.). Договор, заключенный путем обмена сообщениями приравнивается по своей силе к документу, подписанному сторонами в едином документе на бумажном носителе. Аналогичные положения распространяются на заключение дополнительных соглашений, подписание приложений и любых иных документов, касающиеся настоящего Договора.



5.12. Турагент вправе, но не обязан, заключать договор путем составления одного документа или путем обмена сообщениями любым из вышеназванных способов, в том числе смешанным способом, или путем размещения договора на сайте Турагента или любым иным способом, разрешенным законодательством Российской Федерации и договором.

5.13. Места в настоящем договоре, предназначенные для подписания Заказчиком могут быть использованы для выполнения подписи при заключении договора в виде единого документа, но не обязательны к размещению на них подписи при заключении договора путем обмена сообщениями.

5.14. Адреса электронной почты, телефоны, а также связанные с ними мессенджеры и поступившие по ним сообщения, признаются подписанными аналогом собственноручной подписи Турагента и Заказчика. Договор в электронной форме, направленный Заказчику или размещенный Турагентом на сайте Турагента, по договоренности сторон, приравнивается к оригиналу договора.

5.15. Получение Заказчиком услуг или совершение любых иных действий по исполнению настоящего договора (получение документов, совершение перелета, получение логина или пароля, оплата по договору или счету, выставленному во исполнение договора и пр.) подтверждает факт заключения Договора.

## **6. Порядок и сроки предъявления претензии.**

### **Порядок разрешения споров**

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Туроператору, Турагенту в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

6.2. Претензии, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Туроператора (в т.ч. претензии к качеству Туристского продукта) предъявляются к Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензии в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Турагент вправе оказать Заказчику содействие в передаче претензии Туроператору для рассмотрения.

6.3. При невозможности решения спора путем переговоров стороны вправе обратиться в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.2. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

7.3. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

7.4. Признание недействительной части договора или его отдельных пунктов не влечет недействительности договора в целом.

7.5. Выбор Туроператора произведен Заказчиком по собственному усмотрению.

7.6. Выполнение поручения по реализации туристского продукта осуществляется Турагентом по поручению Туроператора и за его счет на основании указанного в преамбуле гражданско-правового договора, ст. ст. 9, 10.1 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

7.7. Все термины и определения, использованные в настоящем договоре применимы в единственном и во множественном числе.

7.8. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном Приказом Минэкономразвития России от 19.03.2019 г. № 135 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» (Зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2019 г. № 56057). В настоящем договоре содержит все существенные условия, указанные в вышеназванном типовом договоре и в ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Положения настоящего договора не противоречат условиям вышеназванного типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с полного согласия Заказчика и отражены в условиях настоящего договора.

### 8. Реквизиты и подписи сторон

<b>Турагент:</b> _____ Место нахождения: _____ Почтовый адрес: _____ ИНН/КПП _____ / _____ ОГРН/ОГРНИП _____ Расчетный счет _____ Корреспондентский счет _____ Банк _____ БИК _____ Телефон _____ Адрес электронной почты: _____ _____ Сайт _____ _____ Подпись, должность _____ / _____ / _____ м.п.	<b>Заказчик:</b> ФИО _____ Документ, удостоверяющий личность _____ _____ Зарегистрирован по адресу: _____ Адрес фактического проживания: _____ _____ ИНН _____ Лицевой счет _____ Расчетный счет _____ Корреспондентский счет _____ Банк _____ БИК _____ Телефон _____ Адрес электронной почты: _____ _____ Подпись _____ / _____ / _____
--	--

### Заявка на бронирование

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

#### 1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
Итого:	____ чел. совершеннолетних, ____ детей до 18 лет		

#### 2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

##### 2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание
	___/___/___ - ___/___/___
	___/___/___ - ___/___/___

##### 2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.2.1. Особенности средства размещения, если предусмотрены (первая линия домов, равнинный ландшафт, семейный или молодежный отель, завершение строительства в соседних корпусах и др.): \_\_\_\_\_.

##### 2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

##### 2.4. Информация об услугах перевозки:

###### 2.4.1. Для регулярных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

**2.4.2. Для чартерных рейсов:**

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/ время*	Примечание

\* Перевозка производится чартерным рейсом. Обозначенные время вылета и аэропорт, не являются окончательными и могут быть изменены.

**2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:**

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии)	Категория транспорта/вид транспорта

**2.6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):**


**2.7. Визовое оформление**

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Да/Нет

**2.8. Иные дополнительные услуги:**

Наименование услуги	Характеристики услуги:

**3. Общая цена Туристского продукта в рублях:**

Общая цена:

Сумма цифрами: \_\_\_\_\_

Сумма прописью: \_\_\_\_\_

Нижеприведенная информация пункта 3 настоящего приложения размещена с информативной целью.

Стоимость туристского продукта в у.е.: \_\_\_\_\_ (указать стоимость и валюту).

Курс туроператора: \_\_\_\_\_.

**4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста,**

\_\_\_\_\_ (указываются

сведения о договоре добровольного страхования.

Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему.

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

**Заказчик:** \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

**Турагент:** \_\_\_\_\_ (ФИО, должность) \_\_\_\_\_ (подпись)

### Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика:

1. О потребительских свойствах Туристского продукта.
2. О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта.
3. О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.
4. Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания.
5. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
6. Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды.
7. О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания.
8. О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
9. Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.
10. О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).
11. О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста.
12. О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии.
13. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.
14. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.
15. Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика.
16. О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к

условиям страхования в случае наличия таких требований.

17. Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

18. О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором, Турагентом (если предусмотрено) своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

19. О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.

20. О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений).

21. О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу.

22. Об ответственности Туроператора перед Туристом (Заказчиком), поскольку именно Туроператор является исполнителем и несет ответственность перед вышеназванными лицами.

23. О невозможности классифицировать Турагента, с юридической точки зрения, как агрегатора товаров и услуг в отношении туристского продукта, реализуемого по настоящему договору.

24. О возможности Туриста сдавать ценные вещи в камеру хранения или сейфы отелей, при их наличии. Хранение ценных вещей осуществляется за дополнительную плату.

25. О невозможности Туриста заниматься в стране временного пребывания оплачиваемой деятельностью.

26. Иная информация:

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### Информация о Турагенте

#### 1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/Сайт	
Режим работы	

#### 2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Реестровый номер	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/Сайт	
Режим работы	

#### 3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

N	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора	Вид финансово го обеспечен ия ответствен ности	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение ответственности)	Адрес/п очтовый адрес	Сайт/адре с электронн ой почты

#### 4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:



Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	
Телефон "Горячая линия"	
Адрес электронной почты/Сайт	

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Опись документов, принятых от Заказчика**

	Вид документа	Количество/фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста дата передачи	Подпись Турагента
1.	Документ, удостоверяющий личность Туриста		
2.	Согласие в простой письменной форме от Туриста на обработку и передачу своих персональных данных Туроператору и всем третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы) или подтверждение от Заказчика о получении вышеназванного согласия		
3.	Фотографии (с указанием размеров)		
4.	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании)		
5.	Справка из банка с выпиской о состоянии счета		
6.	Нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации		
7.	Анкета		
8.	Свидетельство о рождении		
9.	Свидетельство о заключении брака		
10.	Другое (указать)		

**Заказчик:** \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

**Турагент:** \_\_\_\_\_ (ФИО, должность) \_\_\_\_\_ (подпись)

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Турагенту \_\_\_\_\_

от Заказчика, Туриста \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

### Заявление

Прошу Вас осуществить передачу документов туристам, указанным в Договоре № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее - Договор) в срок не позднее 2 (двух) часов до начала путешествия оригиналы Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика, Туристов на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, билет/ы, страховой полис (если заказан) и другие). Выдачу документов прошу осуществить непосредственно в месте отправления.

Условия пункта 3.1. Договора о выдаче документов за 24 (двадцать четыре) часа прошу считать недействительными.

Телефон для связи \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Сообщение о передаче персональных данных**

Настоящим передаю вам данные указанных ниже субъектов персональных данных на основании полученных от них полномочий.

Информирую, что туристом/ами предоставлено/ы согласие/я турагенту \_\_\_\_\_ и также туроператору \_\_\_\_\_ и другим лицам, оказывающим услуги на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее - Договор), в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.

В целях исполнения настоящего договора туристом/ами предоставлено/ы разрешение/я на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.), а также предоставляется отдельное разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Подтверждаю, что от них получены следующие данные:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) субъекта персональных данных	Дата рождения	Серия, номер, паспорта	Дата выдачи паспорта	Дата окончания действия паспорта	Орган, выдавший паспорт

Заказчик \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Турагенту \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## Согласие на обработку персональных данных

Заказчик / Турист предоставляет свое согласие турагенту \_\_\_\_\_ и также туроператору \_\_\_\_\_ на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_г. (далее - Договор), в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.

В целях исполнения Договора Заказчик / Турист разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик / Турист дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

В целях исполнения настоящего договора Заказчик / Турист предоставляет разрешение на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.).

Также Заказчик / Турист подтверждает, что им предоставляется отдельное разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Заказчик / Турист вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Заказчик / Турист подтверждает, что предоставленное согласие на обработку персональных данных является конкретным, информированным и сознательным.

Заказчик / Турист: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Согласие на обработку персональных данных**

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего предоставляет свое согласие турагенту \_\_\_\_\_ и также туроператору \_\_\_\_\_ на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее - Договор), в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.

В целях исполнения Договора законный представитель в интересах несовершеннолетнего разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Законный представитель в интересах несовершеннолетнего дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

В целях исполнения настоящего договора законный представитель в интересах несовершеннолетнего предоставляет разрешение на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.).

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего подтверждает, что им предоставляется отдельное разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего подтверждает, что предоставленное согласие на обработку персональных данных является конкретным, информированным и сознательным.

**Несовершеннолетний турист** \_\_\_\_\_ (ФИО) в лице его законного представителя  
\_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

**Доведение информации о страховании**

---

**Заполняется во всех случаях**

**(при отказе от заключения и при заключении договора страхования)**

Турагент и Заказчик/турист настоящим подтверждают, что Турагент довел до сведения Заказчика и Туристов информацию и сведения:

1. о возможности заключения в пользу туриста договора добровольного страхования (в том числе по страховому случаю «Отмена поездки»),
2. о Страховщике, его месте нахождения и телефонах (наименование, место нахождения и контакты Страховщика).

Кроме того, настоящим документом Заказчик/турист подтверждает, что Турагент в полном объеме информировал Заказчика и туристов, а также лиц, сопровождающего туристов в поездке о том, что в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), все расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) репатриации туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, осуществляются туристом самостоятельно за свой счет или, в случае невозможности осуществления оплаты туристом, за счет лиц, заинтересованных в репатриации туриста.

**Заказчик/турист:**

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(ФИО) (подпись) (дата)

---

**Заполняется при отказе от заключения договора страхования по страховому случаю «Отмена поездки»**

Заказчик/турист подтверждает, что отказывается от услуг Турагента (является Агентом страховщика) по заключению в пользу туриста и предоставления туристу договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату по страховому случаю «Отмена поездки»

**Заказчик/турист:**

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(ФИО) (подпись) (дата)

**Заполняется при отказе от заключения договора добровольного медицинского страхования**

Заказчик/турист подтверждает, что отказывается от услуг Турагента (является Агентом страховщика) по заключению в пользу туриста и предоставления туристу договора медицинского страхования.

**Заказчик/турист:**

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(ФИО) (подпись) (дата)

---

## Реквизиты

### ООО \_\_\_\_\_

ИНН	6316126020
КПП	631601005
Юридический адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, 99 «Б»
Фактический (почтовый) адрес	443124, г. _____, ул.Садовая, д. 99 "Б"
ОКПО	81885177
ОКВЭД	79.11
ОКАТО	36401385010
Телефон (факс)	(____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	<b>40702810503000033390</b>
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов И.И. действует на основании Устава

Упрощенная система налогообложения