

**ДОГОВОР №  
возмездного оказания туристских услуг  
(номер и дата договора присваивается Туроператором)**

г. Санкт-Петербург

«      »

**2025 г.**

**Общество с ограниченной ответственностью «Лира-Сервис»,** именуемое в дальнейшем «Исполнитель» (Реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров РТО-009601, в лице генерального директора Федорченко Инны Адольфовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и [ ], в лице [ ], действующего на основание [ ], именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые далее по тексту Стороны, заключили настоящий Договор возмездного оказания туристских услуг (далее – Договор) о нижеследующем.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется оказать Заказчику комплекс туристских услуг, как самостоятельно, так и по договорам с третьими лицами (далее - Услуги), предназначенный для путешествия физических лиц, именуемых в дальнейшем Клиенты, а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя.

1.2. Комплекс туристских услуг (даты начала и окончания путешествия, маршрут путешествия, перечень конкретных туристических услуг, входящих в тур, программа тура и другие), а также их стоимость и порядок расчетов указываются в Подтверждениях бронирования услуг, рекламных проспектах, в электронных рассылках, информационных материалах, направляемых по электронной почте, а также на сайте Исполнителя по адресу: <http://lira-servis.ru>, либо оговаривается Сторонами в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.

1.3. Исполнитель гарантирует, что обладает всеми необходимыми разрешениями (лицензиями) для оказания Услуг по настоящему Договору, что подтверждается следующими документами: свидетельство о внесении сведений туроператора в единый федеральный реестр туроператоров № РТО-009601 (приказ № 310 от 12.11.2012).

1.4. Сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору содержаться в Приложение № 1 к настоящему договору.

### **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**2.1. Исполнитель обязан:**

2.1.1. Оказать Услуги качественно и в срок в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.1.2. Своевременно, не позднее 10 рабочих дней до начала оказания туристических услуг (путешествия), и в полном объеме предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах туристического продукта, относящиеся к нему сведения, предусмотренные действующим законодательством, и прочую полезную информацию о туре:

2.1.2.1. 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.

2.1.2.2. Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания.

2.1.2.3. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах и требованиях (в объеме, необходимом для совершения путешествия).

2.1.2.4. 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 Клиенты могут обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности жизни и здоровья Клиентов, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Клиентов.

2.1.2.5. О мерах безопасности на маршруте, погодно-климатических и санитарно-эпидемиологических условиях в стране (месте) временного пребывания.

2.1.2.6. О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания.

2.1.2.7. Об иных особенностях путешествия.

2.1.3. При возникновении обстоятельств, препятствующих оказанию Заказчику отдельных запрошенных туристских услуг, своевременно, не позднее 10 рабочих дней до начала оказания Услуг, информировать об этом Заказчика, в том числе и о любых изменениях условий тур.

2.1.4. Не позднее 10 рабочих дней до начала оказания Услуг уведомить Заказчика о том, что соблюдение указаний Заказчика и иные обстоятельства, зависящие от Заказчика, могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания Услуг в сроки, указанные в настоящем Договоре.

2.1.5. Не позднее 8 рабочих дней до начала оказания Услуг предоставить альтернативный вариант в случае не подтверждения заказанного Заказчиком туристического продукта при наступлении случаев в соответствии с п.п. 2.1.3. и 2.1.4.

2.1.6. Оформить для Клиентов Заказчика необходимые туристские и проездные документы, если это оговаривается в программе туристического продукта.

**2.2. Исполнитель имеет право:**

2.2.1. Привлекать третьих лиц для исполнения обязательств по Договору, при этом оставаясь ответственным перед Заказчиком за действия третьих лиц, как за свои собственные.

2.2.2. Получать от Заказчика любую информацию и документы, необходимые для исполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредставления или неполного (неверного) представления Заказчиком информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до предоставления необходимой информации Заказчиком.

2.2.3. Отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии полного возврата суммы, полученной от Заказчика.

**2.3. Заказчик обязан:**

2.3.1. Предоставить Исполнителю всю необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору информацию и документы.

2.3.2. Своевременно в соответствии с условиями Договора осуществлять оплату туристического продукта.

2.3.3 Обеспечить своевременное прибытие туристов (клиентов) к месту начала обслуживания, наличие у туристов всех необходимых документов. В случае, если необходимые для обслуживания документы оформлялись Заказчиком самостоятельно, он несет полную ответственность за их содержание и соответствие требованиям законодательства.

2.3.4. Принять результаты оказанных Исполнителем Услуг путем подписания Акта об оказанных услугах или же отказаться от подписания Акта, направив Исполнителю письменный мотивированный отказ.

**2.4. Заказчик имеет право:**

2.4.1. Осуществлять контроль за ходом оказания Услуг, не вмешиваясь при этом в деятельность Исполнителя.

2.4.2. Получать от Исполнителя устные и письменные консультации и разъяснения, связанные с оказанием Услуг, в течение 2(двух) рабочих дней с момента предъявления соответствующего требования.

2.4.3. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически оказанных им Заказчику Услуг на момент такого отказа.

### **3. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1 Стоимость турпродукта определяется в валюте Российской Федерации (рубли) и указывается Исполнителем в выставленном Заказчику счете и в Подтверждение на бронирование услуг. Стоимость турпродукта включает в себя в т.ч. НДС в размере 5 (пяти) процентов.

Цены, опубликованные на сайте Исполнителя, в прайс-листах и ценовых каталогах являются предварительными и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.

3.2 После согласования условий бронирования турпродукта Заказчик вносит предоплату в размере не менее 30 % от стоимости согласованных услуг. Оставшаяся часть стоимости турпродукта должна быть оплачена не позднее, чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала оказания услуг, входящих в турпродукт.

3.3 Детализация и программа тура , сроки оплаты и аннуляции, штрафные санкции, в случае отмены заказанных услуг, указываются Исполнителем в Подтверждение на бронирование услуг и зависят от составляющих турпродукта, которые выбрал Заказчик (музеев, мест проживания и питания и т.д.).

Исполнитель не может изменять стоимость заказанных услуг, без предварительного согласования с Заказчиком.

3.4 Оплата стоимости забронированных услуг производиться в безналичной форме, в рублях, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя .

3.5 Дополнительные услуги, не указанные в настоящем Договоре и заказываемые Заказчиком в ходе совершения поездки у третьих лиц, оплачиваются Заказчиком самостоятельно.

3.6. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения от Исполнителя- Акта об оказанных услугах, Заказчик принимает Услуги Исполнителя и подписывает Акт об оказанных услугах либо направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта.

3.7. Стороны пришли к соглашению, что в случае, если в течение 30 рабочих дней со дня получения документов, указанных в п. 3.6 настоящего Договора, Заказчик не предоставит Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта об оказанных услугах, указанный Акт считается подписанным Заказчиком, а Услуги, указанные в Акте, – принятыми Заказчиком на следующий день после истечения, указанного в настоящем пункте срока.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. В случае неисполнения Исполнителем обязательств по предоставлению туристического продукта и/или нарушения сроков по предоставлению туристического продукта, Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя оплаты штрафа, а Исполнитель обязан возместить Заказчику убытки, понесённые им в связи со срывом (отменой) оказания туристических услуг, возникшей по вине Исполнителя.

4.3. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком услуг по предоставлению туристического продукта Исполнителю, Исполнитель вправе потребовать уплаты пеней в размере 0,01% от неуплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

4.4. Уплата пеней не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

4.5. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком:

4.5.1. За выполнение принятых на себя обязательств по Договору.

4.5.2. За предоставление достоверной информации: о времени начала и окончания тура, о месте пребывания, об условиях размещения, питания и программе обслуживания, а также иных особенностях туристического продукта.

4.5.3. За качество и безопасность туристических услуг в соответствии с Законодательством РФ и настоящим договором.

4.6. Исполнитель не несет ответственности:

4.6.1. За невозможность предоставления туристического продукта Заказчику, связанную с форс-мажорными обстоятельствами.

#### **5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

5.1. Все споры, разногласия или требования, вытекающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, разрешаются путем переговоров. Срок рассмотрения претензии – 10 календарных дней с момента получения претензии. При невозможности разрешения споров, разногласий или требований путем переговоров они рассматриваются Арбитражным судом Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

5.2. В случае возникновения претензий со стороны Заказчика во время путешествия, последний обязан обратиться к представителю принимающей стороны или связаться с Исполнителем для устранения возникших недостатков или уменьшения размера убытков.

5.3. Если причины и последствия невыполнения условий поездки не были устраниены в путешествии, Заказчик может предъявить претензии Исполнителю в письменной форме в течение 10 рабочих дней с даты окончания оказания Услуг на основании Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

5.4. В случае существенного нарушения условий Договора (неисполнение обязательств по оказанию Клиентам входящих в туристский продукт услуг по перевозке и/или размещению, а также наличия в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта), при наличии вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Исполнителем реального ущерба или документа, подтверждающего согласие Исполнителя возместить реальный ущерб, Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения 500 000 рублей предъявить письменное требование об уплате денежной суммы непосредственно гаранту Исполнителя:

- АО «Страховая компания Гайде», расположенная по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д.108, лит. А.

К письменному требованию обязательно прилагаются: копия паспорта или иной документ, удостоверяющий личность; копия Договора; документы, подтверждающие реальный ущерб; копия документа, свидетельствующего об отказе Исполнителя в добровольном порядке возместить реальный ущерб; копию вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Исполнителем реального ущерба по иску.

#### **6. ФОРС-МАЖОР**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

6.2. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 8.1. настоящего Договора, каждая Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую Сторону.

6.3. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

6.4. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в п. 8.1. настоящего Договора, срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

6.5. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п. 8.1 настоящего Договора, и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора.

## 7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1 Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны будут руководствоваться в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», Гражданским кодексом РФ и иными Законами, регулирующими туристическую деятельность. я

7.2. Настоящий Договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу с момента подписания его сторонами и автоматически продлевается на каждый следующий год, если ни одна сторона за 30 рабочих дней не заявит о своем намерении его расторгнуть.

7.3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.

7.5. Все документы, переданные и полученные Сторонами по электронной почте , имеют юридическую силу до получения их оригиналов. До момента получения оригиналов электронные копии документов признаются сторонами без каких-либо ограничений юридически эквивалентными документами, составленными в письменной форме. Указанные в настоящем пункте документы могут быть оформлены и иными способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

## 8. СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА НА ОБРАБОТКУ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Обработка персональных данных осуществляется Сторонами только в целях выполнения обязательств по настоящему Договору и предполагает осуществление Сторонами следующих действий (операций) как с использованием, так и без использования средств автоматизации: сбор, запись, хранение, использование, уничтожение и передачу в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.2. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных, обрабатываемых в рамках выполнения обязательств по Договору, согласно требованиям Федерального закона от 27 июля 2016 г. №152 ФЗ «О персональных данных», и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов.

8.3. Стороны при обработке персональных данных обязаны принимать необходимые правовые, организационные и технические меры (или обеспечивать их принятие) для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

## 9. ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

9.1. Стороны подтверждают взаимное согласие на обмен электронными документами по настоящему Договору, с применением усиленной квалифицированной электронной подписи и соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

9.2. Стороны осуществляют обмен электронными документами через авторизованных ФНС России операторов электронного документооборота, обеспечивающих обмен электронными документами по телекоммуникационным каналам связи (включая роуминг).

9.3 Стороны признают, что полученные электронные документы, заверенные квалифицированной электронной подписью уполномоченных лиц, эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенных соответствующими подписями.

9.4 Согласие на обмен электронными документами между Сторонами не отменяет возможности использования иных способов изготовления и обмена документами между Сторонами в рамках обязательств по настоящему Договору.

9.5 Стороны осуществляют обмен электронными документами в соответствии с Гражданским кодексом РФ, налоговым кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации", Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи", приказом Минфина России от 05.02.2012 № 14 н "Об утверждении порядка выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи" и иными нормативными актами

## 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

**ООО «Лира-Сервис»**

Адрес местонахождения: 191040, г. Санкт-Петербург,  
Лиговский пр-кт , д.43-45,лит. Б, пом. 6-Н, 3 и 4, офис 309

ИНН 7841398470 КПП 784001001  
ОГРН 1089848042899

Банковские реквизиты: Северо-Западный Банк  
ПАО Сбербанк г. Санкт-Петербург

Р/с: 40702810955000050602

К/с: 30101810500000000653

БИК: 044030653

Тел:8 (812) 337-20-82, 8 (800) 533-99-61

E-mail: [inbox@lira-servis.ru](mailto:inbox@lira-servis.ru)

**Генеральный директор:**

---

**И.А. Федорченко**

**Приложение № 1**  
к договору №

**Информация о Туроператоре**

**Сведения о Туроператоре:**

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Лира-Сервис»
Сокращенное наименование	ООО «Лира-Сервис»
Адрес (место нахождения)	Россия, 191040, Санкт-Петербург, Лиговский пр., дом 43-45, литер Б, пом.6-Н, З и 4 офис № 309
Почтовый адрес	Россия, 191040, Санкт-Петербург, Лиговский пр., дом 43-45, литер Б, офис № 309
Реестровый номер	РТО 009601
Телефон	+7-812-337-20-82
Телефон для экстренной связи	+7(921)965-07-80
Сайт/Электронная почта	<a href="http://lira-servis.ru">lira-servis.ru</a> <a href="mailto:inbox@lira-servis.ru">inbox@lira-servis.ru</a>

**Сведения об организации, предоставившей ООО «Лира-Сервис» финансовое обеспечение ответственности туроператора:**

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Договор страхования гражданской ответственности туроператора № 901-164754 от 21.10.2024 г.
Размер финансового обеспечения	500 000 рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии	с 21.01.2025 по 20.01.2026
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	АО "Страховая компания Гайде"
Адрес (местонахождение)	191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 108, лит. А

**Информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора.**

Согласно ст.ст. 17.4, 17.5. Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туристического оператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туристического оператора является факт причинения туристи и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения Туристическим оператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туристическим оператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда Туристический оператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туристическим оператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не лишает туриста и (или) иного заказчика права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В случаях неисполнения Туристическим оператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристи и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора туристи или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения

ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

К требованию о выплате страхового возмещения турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, с предъявлением оригинала указанных документов; копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением Туropератором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туropератором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора может быть предъялено туристом и (или) иным заказчиком страховщику, предоставившим финансовое обеспечение ответственности Туropератора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период действия финансового обеспечения ответственности Туropератора.