

ДОГОВОР № \_\_\_\_\_  
О реализации туристского продукта

г. Москва

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Компания», в лице Генерального директора «Заказчик», с другой стороны, далее вместе именуемые «Стороны», определяют настоящим Договором порядок организации путешествия и реализации турпродукта:

### 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Заказ** – технологический документ Компании, описывающий конкретный туристский продукт, в который кроме того вносятся, имя и фамилия туриста(ов) в соответствии с данными загранпаспорта (латинская транскрипция), номер загранпаспорта, маршрут, срок путешествия, наименование заказчика, стоимость туристского обслуживания, оригинальное наименование места размещения, тип питания, услуги по перевозке в стране пребывания (трансфер). Заказ может содержать специальные ремарки, касающиеся особенностей предоставления услуг Компанией, дополнительную информацию или предупреждение для Заказчика и иную информацию, необходимую для реализации туристских услуг.
- статус Заказа «НК» означает, что все услуги, входящие в состав Заказа Компанией и Заказчиком подтверждены. Если хотя бы одна из услуг, входящих в состав Заказа не имеет статуса «НК», то это означает, что Заказ в целом не имеет статуса «НК»;
- статус Заказа «НЛ» означает, что хотя бы одна из услуг, входящих в состав Заказа Компанией не подтверждена и, соответственно, весь Заказ Компанией не подтвержден;
- **отель**: если в услуге размещения указано название отеля, то Компания гарантирует проживание именно в этом отеле, если указана категория отеля, но не указано название отеля, то Компания гарантирует проживание в отеле указанной категории. Под категорией отеля стороны понимают категорию, которой соответствует отель по официально существующей в стране пребывания классификации, или, в случае отсутствия таковой, по его соответствию общепринятой звездной классификации, степень соответствия которой определяется Компанией самостоятельно по каталогам или проспектам отеля. В этом случае классификация отеля является условной и носит ориентировочный характер. Индивидуальная оценка категории отеля Туристом не является основанием предъявления претензий Компании.
- **общая стоимость Заказа** – стоимость конкретного туристского продукта;
- **Заявка** – информационное письмо Заказчика, содержащее условия Заказа и информацию о туристах. Признается подача Заявки посредством электронной почты или по факсу.
- **Турист** – лицо, потребляющее услуги, входящие в состав Заказа;
- **Туристский ваучер** – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав Заказа. Туристский ваучер оформляется в тех случаях, когда этого требуют владельцы услуг.
- За дату реализации Заказа принимается самая ранняя дата оказания одной из услуг, входящей в состав Заказа.
- **Бронь** – закрепление за определенным туристом (пассажиrom) мест в гостиницах или на транспортных средствах, на определенную дату.
- Туроператор - лицо, оказывающее туристу услуги по настоящему договору.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1 Компания обязуется передать Заказчику туристский продукт в собственность, а Заказчик обязуется принять туристский продукт и произвести все взаиморасчеты с Компанией по оплате туристского продукта в соответствии с условиями настоящего Договора.

### 3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Заказчик направляет Компании Заявку на бронирование. Компания, после получения Заявки передает Заказчику в письменной форме, факсом, электронной почтой оформленный Заказ с любым статусом.
- 3.2. Компания гарантирует сохранение услуг до даты, указанной в Заказе с любым статусом как дата окончательного расчета. При нарушении сроков оплаты и предоставления документов Заказчиком бронь автоматически аннулируется на условиях пункта 5.1.,5.2. настоящего Договора.
- 3.3. Оплата Заказа и предоставление необходимых документов производится Заказчиком в соответствии со сроками, указанными в настоящем Договоре и Заказе с любым статусом.
- 3.4. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает полномочным представителем всех лиц, поименованных в Заказе с любым статусом, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору.

### 4. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. После получения Заказа со статусом «НЛ» Заказчик обязан оплатить авансовым платежом не менее 20% общей стоимости Заказа. Все стоимости указаны в рублях РФ. В особых условиях подписанного сторонами в указанном в настоящем договоре порядке Заказе с любым статусом может быть оговорен иной порядок оплаты.
- 4.2. В течение трех банковских дней после подтверждения заказанных услуг, Заказчик обязан оплатить Компании полную стоимость Заказа, если в Заказе со статусом «НЛ» не оговорены другие сроки оплаты.
- 4.3. Оплата осуществляется любой форме, не противоречащей действующему законодательству РФ.
- 4.4. При не исполнении Заказчиком своих обязательств оплаты по настоящему Договору в порядке, а также в срок и в размере, указанных в настоящем Договоре и Заказе с любым статусом, Компания оставляет за собой право аннулировать заказ на условиях п. 5.1, 5.2. настоящего Договора. При этом действия банков или иных организаций, помешавшие Заказчику исполнить требования настоящего пункта не освобождают его от ответственности. Компания в этом случае не несет ответственности по любым претензиям Заказчика или иных лиц совершающих поездку.
- 4.5. Стороны договорились, что надлежащим исполнением обязательств Заказчика перед Компанией по оплате по настоящему договору будет являться, как исполнение в соответствии с условиями настоящего Договора обязательств по оплате лично Заказчиком, так и исполнение в соответствии с условиями настоящего Договора обязательств по оплате третьими лицами за Заказчика. В случае обращения к Компании третьего лица с просьбой об исполнении последним обязательств по оплате за Заказчика считается, что Заказчиком возложено исполнение подобного обязательства на такое третье лицо и Заказчик согласен с тем, что обязательства Заказчика по оплате по настоящему договору будут исполнены таким третьим лицом.

### 5. ОТКАЗ ОТ ПОДТВЕРЖДЕННОГО БРОНИРОВАНИЯ

- 5.1. Стороны договорились, что отказ Заказчика от Заказа со статусом «НК» должен быть произведен на условиях возмещения фактически произведенных затрат Компании. Размер фактически произведенных затрат Компании не может быть больше общей стоимости Заказа.
- 5.2. Под фактически произведенными затратами Компании Стороны понимают:
  - обязательства Компании (как исполненные, так и принятые, но не исполненные) перед третьими лицами по оплате услуг, входящих в состав Заказа, а также по оплате иных расходов по договору с Туроператором.
- 5.3. Расчет размера фактически произведенных затрат Компании по аннулированному Заказу должен быть произведен Компанией в максимально короткие сроки, но не позднее даты реализации Заказа.
- 5.4. Аннуляция Заказа со статусом «НК» по инициативе любой из сторон означает, что аннулируются все услуги, входящие в состав Заказа.

### 6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ

- 6.1. Компания не несет ответственности за действия третьих лиц в случае наличия оформленных в соответствии с законодательством взаимоотношений с Туристами напрямую, где в качестве сторон взаимоотношений указано третье лицо и Турист.
- 6.2. Компания обязуется обеспечить Заказчика всем набором услуг, входящих в полностью оплаченный Заказ. Предел ответственности Компании перед Заказчиком ограничен обеспечением конкретного перечня услуг, оговоренных в Заказе со статусом «НК».

6.3. Компания обязуется предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах, оговоренных в Заказе со статусом «НК», но не несет ответственности за несоответствие предоставленных услуг ожиданиям Туристов

6.4. Компания не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, причиненный Заказчику и (или) Туристу в следующих случаях:

6.4.1. за действия третьих лиц, с которыми Компанией в соответствии с законодательством РФ не могут быть заключены хозяйственные договора, на основании которых определяются права, обязанности и ответственность сторон (государственные, административные, правоохранительные, консульские и т.д. учреждения любых стран).

6.4.2. отсутствия, утери или недействительности заграничного паспорта и выездных документов Туриста и связанных с этим расходов, а также в случае утери проездных документов, ваучеров и связанных с этим расходов.

6.4.3. совершения Заказчиком или Туристом самостоятельных действий или бездействия, в результате которых они не смогли полностью или частично воспользоваться перечисленными в Заказе услугами. В этом случае такие действия оцениваются как отказ от забронированных, оплаченных и согласованных услуг полностью или частично и возврат за эти услуги не производится.

6.4.4. нарушения законов Российской Федерации и законов зарубежных стран Туристом и возникающих при этом последствий (арест, снятие с рейса и т.п.).

6.5. Компания имеет право вводить при оформлении Заказа особые условия бронирования и аннуляции, дополняющие или изменяющие условия настоящего Договора. В этом случае указанные особые условия являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6.6. Компания обязана предоставить Туристам полную, необходимую и достоверную информацию о включенных в состав Заказа услугах, а также ознакомить с условиями отказа или внесения изменений в Заказ. Компания обязана в письменной форме информировать каждого туриста о возможности страхования расходов туриста, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей. При неисполнении этого обязательства Компания самостоятельно компенсирует материальные потери туриста, возникшие в случае отказа в выдаче туристу въездной визы, отказа туриста от заказа по состоянию здоровья, а также в иных случаях, предусмотренных условиями страхования от невыезда.

6.7. Компания обязана сообщить Заказчику и (или) туристам об изменении его статуса бронирования. При не предоставлении контактного телефона Заказчик и другие лица, совершающие поездку, не вправе предъявлять претензии Компании за несвоевременное получение ими нужной информации.

6.7. Компания обязуется разъяснить Заказчику и (или) туристам необходимость точного соблюдения программы туристской поездки и предупредить последнего о полной ответственности за самовольное изменение данной программы, а также обязуется ознакомить Заказчика с правилами авиаперевозок, установленными соответствующей авиакомпанией-перевозчиком; правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией; правилами осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора, установленными соответствующей страховой компанией; информацией о стране пребывания, включая правила 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; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об опасности, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); 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 (экскурсант) 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 (экскурсанта); об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; сведениями об отеле (отелях), в котором (ых) будут проживать Туристы, а также иной информацией, необходимой для реализации Заказа.

## **7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА**

7.1. Заказчик обязан:

7.1.1. За 20 дней до начала поездки предоставить Компании необходимые сведения и документы для оформления Заказа.

7.1.2. Получить у Компании необходимый для осуществления туристской поездки комплект документов по мере их готовности, но не позднее последнего рабочего дня (включая субботу), предшествующего дню вылета в офисах компании.

7.1.3. Прибыть в аэропорт вылета за 3 часа до вылета самолета. Опоздание или неявка на регистрацию в аэропорт воспринимается как отказ от приобретенных услуг.

7.1.4. Сообщить номер своего контактного телефона (факса) для принятия сообщений от Компании.

7.1.5. Выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям.

7.1.6. Ознакомиться с правилами авиаперевозок, установленными соответствующей авиакомпанией-перевозчиком, правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией, сведениями об отеле (отелях), в котором (ых) будет проживать Заказчик и (или) Туристы и не вправе ссылаться на отсутствие указанных сведений.

7.1.7. Оплатить все услуги, не входящие в состав Заказа, а также расходы, связанные с провозом сверхнормативного багажа. Нормы провоза и стоимость килограмма сверхнормативного багажа устанавливаются авиакомпаниями или аэропортами.

7.1.8. Оформлять и передавать своему представителю доверенность на получение документов в офисах Компании.

7.1.9. Предъявлять претензии к качеству заказа в письменной форме в течении 20 дней с момента окончания действия договора.

## **8. Порядок и основания выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора.**

8.1. При наступлении события, имеющего признаки страхового случая – неисполнение обязательств туроператора по настоящему договору либо наличие в турпродукте существенных недостатков, заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения (страхового возмещения) предъявить письменное требование в организацию, предоставившую Туроператору страховое возмещение (в дальнейшем Страховщик).

В требовании Заказчик указывает: фамилию, имя и отчество; номер, дата, срок действия договора о страховании гражданской ответственности, размер финансовой гарантии (данные из раздела реквизиты); номер и дату заключения настоящего договора, наименование Компании и Туроператора, информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по настоящему договору, ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения; размер денежных средств, подлежащих уплате в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по настоящему договору, в том числе, размер реального ущерба, понесенного в связи с расходами по эвакуации.

К требованию Заказчик прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов); копию настоящего договора (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору.

Не подлежат возмещению страховщиком расходы, произведенные Заказчиком и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Страховщику в пределах срока действия финансового обеспечения.

Страховщик обязан удовлетворить требование Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьёй.

8.2. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору, если это является существенным нарушением условий настоящего договора, то есть влечет для Заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

8.3. Страхование гражданской ответственности Туроператора не заменяет для Заказчика необходимость его страхования от невыезда.

#### **9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), которые не могли быть ни предвидены, ни предотвращены разумными действиями Компании или Заказчика (забастовки, стихийные бедствия, погодные условия, влияющие на осуществление заказа, военные действия, распоряжения властей, эпидемии, террористические акты или угрозы террористических актов и пр.), Стороны освобождаются от исполнения обязательств по настоящему Договору.

9.2. Сторона, для которой в связи с форс-мажорными обстоятельствами создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна сообщить другой Стороне о наступлении (и прекращении) указанных обстоятельств немедленно или в срок не позднее трех дней с момента обнаружения факта их наступления (или прекращения).

Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на любые из этих обстоятельств и не освобождает от ответственности по настоящему Договору.

#### **10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПОЛУЧЕННОЙ СТОРОНАМИ ИНФОРМАЦИИ**

10.1. Вся информация (кроме общеизвестной), поступившая в распоряжение другой стороны в результате деятельности по настоящему Договору, в том числе информация, признаваемая в соответствии с действующим законодательством как коммерческая тайна, признается конфиденциальной и не подлежит разглашению или использованию в целях отличных от предмета настоящего Договора без письменного согласия другой стороны.

10.2. При нарушении данного условия стороны несут полную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### **11. СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ**

11.1. В случае нарушения Компанией существенных условий поездки, оговоренных в Заказе со статусом «НК» и возникновения у Заказчика претензий, связанных с качеством предоставляемых услуг, для предоставления возможности исполнения требований законодательства РФ, Заказчик обязан письменно уведомить об этом Компанию.

11.2. Претензия должна быть изложена в письменной форме с приложением максимально возможного количества документов, ее подтверждающих. В случае посылки такой претензии по почте, датой предъявления претензии будет считаться дата на штампе отделения связи по месту нахождения Компании, куда эта претензия должна быть направлена.

11.3. Компания не рассматривает претензии Заказчика к качеству предоставленных услуг, основанные на субъективной оценке Заказчиком этих услуг.

11.4. Все претензии принимаются Компанией в письменной форме в течение 20 дней после окончания Заказа. Рассмотрение претензий осуществляется в десятидневный срок с момента ее получения.

11.5. В случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним, стороны примут все меры для их разрешения путем переговоров. При недостижении согласия споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **12. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

12.1. Односторонний отказ (без согласия второй стороны) от исполнения Договора полностью или частично без исполнения обязательств по конкретным Заказам не допускается. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон, в этом случае все взаиморасчеты между сторонами должны быть урегулированы ими до прекращения действия настоящего Договора.

#### **13. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ**

13.1. Все изменения, дополнения и приложения к настоящему Договору являются действительными, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

13.2. Заголовки в настоящем Договоре даны только для удобства изложения и не могут служить для толкования или разъяснения соответствующих статей.

13.3. Если после заключения настоящего Договора принят закон, устанавливающий обязательные для сторон правила иные, чем те, которые действовали при заключении Договора, условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров.

13.4. Если во время действия настоящего Договора будут внесены изменения в действующее законодательство РФ, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение его условий, стороны в дополнительном соглашении определяют условия выполнения настоящего Договора.

13.5. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего Договора в целом.

13.6. Настоящий договор подписан в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

13.7. Настоящий Договор действует с момента его подписания обеими сторонами и до даты окончания заказа.

#### **14. Информация о туроператоре**

14.1 Общество с ограниченной ответственностью «Агентство «ПУТЕШЕСТВУЙ!»(ООО «Агентство «ПУТЕШЕСТВУЙ!», Agency PTS, Ltd.) Реестровый номер МВТ №000503\_109428, г. Москва, Рязанский пр-т, 30/15.

Размер финансового обеспечения: десять миллионов рублей. Договор страхования ответственности туроператора №001-002/2008-ОТ от 14.02.2008г.

Информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение: Общество с ограниченной ответственностью «Группа Ренессанс Страхование» Адрес места нахождения и почтовый адрес:

Россия, 115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр. 22

Срок действия финансового обеспечения – с 01.06.2008г. – 31.05.2011г..

15. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Компания

Заказчик

Полное и сокращенное наименование

\_\_\_\_\_

Место нахождения и почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

Паспортные данные:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Полный домашний

адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Домашний и рабочий телефон:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Реквизиты:

Подписи сторон:

Компания

Заказчик

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Образец