

ДОГОВОР о реализации туристского продукта

г. Новокузнецк

«__» _____ 2012 г.

ООО «БОЛЬШОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ», являющееся Туроператором по внутреннему туризму, реестровый номер ВНТ 007569 в едином федеральном реестре туроператоров, размер финансового обеспечения 500000 (Пятьсот тысяч) рублей. Договор страхования гражданской ответственности туроператора от 19 сентября 2011г. Срок действия договора страхования ответственности Туроператора: с 15.11.2011 по 14.11.2012 года. Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: Страхование открытое акционерное общество «ВСК» Кемеровский филиал. Адрес: 650099, г. Кемерово, пр. Ленина, 33, именуемое в дальнейшем «Турфирма», в лице директора Анисимова Вячеслава Юрьевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуем__ в дальнейшем «Турист», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Турфирма обязуется на основании поданной Туристом Заявки на бронирование туристского продукта осуществить определенные действия, направленные на поиск и бронирование, а также оплату туристского продукта (далее по тексту - тур) для него лично и/или для сопровождающих его лиц, в составе и в сроки, указанные в п.8 настоящего договора. Необходимые Туристу дополнительные услуги заказываются и оплачиваются им самостоятельно.

*Далее везде, где по тексту настоящего Договора указан Турист, имеются ввиду также и третьи лица, в интересах которых он действует или сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние: _____

1.2. Оплата указанных услуг, входящих в туристский продукт производится Туристом согласно п.3. настоящего договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Обязанности Турфирмы:

2.1.1. Из числа предложений Туроператора подобрать Туристу тур, соответствующий его заказу и осуществить действия, направленные на его приобретение.

2.1.2. Производить консультации Туриста по возникающим у него вопросам, касающимся потребительских свойств тура и предоставлять необходимую информацию.

2.1.3. Турфирма обязана предоставить следующую необходимую и достоверную информацию:

- а) о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, пребывания там;
- б) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- в) об обычаях местного населения, в том числе связанных с религиозными обрядами, о священных местных местах и святынях, о художественных, археологических, культурных ценностях, природных и других объектах; о порядке доступа к туристским ресурсам;
- г) о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- д) об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия;
- е) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- ж) об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.
- з) о правах и обязанностях третьих лиц.

2.1.4. Своевременно бронировать тур у Туроператора (гостиницы, перевозчика) и оплачивать Туроператору (гостинице, перевозчику) тур в заказанной конфигурации.

2.1.5. При подписании настоящего договора передать Туристу Памятку (Приложение № 1 к настоящему Договору), а также предоставить информацию о туристском продукте и правилах страхования на время путешествия в устной форме.

2.1.6. Нести ответственность за сохранность документов, переданных ему Туристом во исполнение настоящего Договора.

2.1.7. После полной оплаты Туристом стоимости туристского продукта, выдать на руки Туристу туристскую путевку или другой документ, подтверждающий оплату, и туристский ваучер, который сдается на туркомплексе при размещении.

2.1.8. Оформлять и передавать Туристу проездные и иные документы, подтверждающие возможность фактического получения им забронированного туристского продукта (например, посадочные талоны, страховые полисы и т.д.). Установленные настоящим пунктом договора документы передаются в месте начала поездки.

2.2. Турфирма имеет право:

2.2.1. Турфирма имеет право отказаться от выполнения обязательств по настоящему договору в случае нарушения Туристом порядка оплаты, установленного настоящим Договором, не предоставления Туристом существенных сведений, необходимых для подбора и бронирования тура или нарушения иных обязанностей, установленных настоящим Договором. В таком случае Турист обязуется оплатить Турфирме понесенные ею издержки, в целях исполнения настоящего договора.

2.2.2. Турфирма имеет право получить от Туроператора бонусы, скидки и иные формы материального поощрения за бронирование тура и оставить их в своем распоряжении.

2.3. Обязанности Туриста:

2.3.1. Своевременно, в соответствии с п.3 настоящего договора, произвести оплату туристского продукта.

2.3.2. Своевременно предоставить необходимые документы, содержащие достоверные сведения (данные паспорта).

2.3.3. Предоставить Турфирме точную информацию о своем адресе и контактном телефоне, необходимую Турфирме для оперативной связи с Туристом.

2.3.4. В случае, если у Туриста есть существенные требования к качеству и/или составу тура, он обязан уведомить об этом Турфирму в письменной форме и отразить их в Заявке на бронирование. В противном случае возможна замена Туроператором какой-либо услуги, входящей в состав тура на аналогичную или услугу более высокого качества.

2.3.5. Довести до сведения Турфирмы информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать Туристом забронированный тур, к таковым, в частности, относятся:

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

- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определенное место размещения;

2.3.6. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.7. Соблюдать правила перевозок пассажиров, ручной клади и багажа, имея в виду, что взаимоотношения по перевозке регулируются соответствующими отраслевыми кодексами и правилами перевозок;

2.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.9. В месте начала поездки за 1 час до отправления у представителя Туроператора получить документы, необходимые для совершения путешествия.

2.3.10. Ознакомиться с «Памяткой» и подписать ее, изучить «Правила страхования», в случае отказа от страхования расписаться в соответствующей строке «Памятки». При отказе от страхования Турист принимает на себя все риски, связанные с возможными заболеваниями и травмами и несет все расходы по медицинскому обслуживанию. Предоставленный Туристу полис медицинского страхования является отдельным договором страхования, сторонами которого является страховая компания и Турист. Страховыми рисками по такому договору являются несчастный случай и внезапное заболевание Туриста во время путешествия.

2.3.11. Ознакомить всех лиц, совершающих поездку, с условиями настоящего договора и всеми Приложениями к нему.

2.4. Турист имеет право:

2.4.1. На необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, о состоянии окружающей природной среды.

2.4.2. На свободу передвижения, свободный доступ к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

2.4.3. На содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

2.4.4. На возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае неокказания или ненадлежащего оказания услуг, входящих в состав тура, Туроператором.

2.4.5. В случае невозможности совершить поездку оформить письменный отказ в соответствии с условиями пункта 5.2. настоящего договора.

3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1 Общая стоимость туристского продукта составляет _____ рублей. 00коп. (_____ руб. __ коп.).

3.2. Расчет производится Туристом в кассу или на р/счет Турфирмы.

3.3. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют по сравнению с действующими на момент заключения настоящего Договора, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после внесения Туристом денежных средств в соответствии с п.3.2 производится перерасчет с доплатой Туристом разницы в цене. Турист, не согласившийся на превышение указанной в Договоре цены туристского продукта вправе расторгнуть Договор при условии оплаты Турфирме издержек.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

4.1. Турфирма несет ответственность перед Туристом за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору.

4.2. Турфирма не несет ответственности за:

4.2.1. Неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в турпродукт. В этом случае ответственность несет Туроператор (гостиница, перевозчик).

4.2.2. Возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу их компетенции, а именно:

- действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), за сохранность, потерю, повреждение или кражу багажа, груза, ценностей и документов Туриста в течение всего срока поездки. В этих случаях ответственность несут транспортные организации - перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

- действия страховых организаций;

- отсутствие у Туриста проездных документов, выданных представителем Туроператора;

- неявку или опоздание Туриста на регистрацию в место отправления;

- несоблюдение Туристом установленных перевозчиком правил поведения в салоне автобуса;

- подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турист Турфирме для оформления договора;

- недостоверность, недостаточность и (или) несвоевременность предоставления Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения Договора.

4.2.3. Убытки, причиненные Туристу, в связи с его действиями/бездействием, к которым, в частности, относятся:

а) неявка или опоздание к месту оказания туристической услуги;

- б) несвоевременное или недостаточное предоставление Турфирме информации и документов, необходимой для оформления разрешения на въезд/выезд;
- в) нарушение действующего законодательства Российской Федерации и страны (места) пребывания в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;
- г) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться туром;
- д) отказ от медицинского страхования и страхования от невыезда.
- 4.2.4. Убытки, причиненные Туристу, в связи с непредставлением и/или недостоверным предоставлением Туристом сведений, определенных в п.п. 2.3.2. и 2.3.3. настоящего Договора.
- 4.2.5. Убытки и любой другой ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно услуг в период использования турпродукта.
- 4.2.6. Ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Туристом договору страхования.
- * В соответствии с действующим законодательством РФ ответственность в этом случае несет страховая компания; надлежащим доказательством факта заключения договора между Туристом и страховой компанией является страховой полис, переданный представителем Туроператора Туристу во исполнение условий настоящего Договора. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Туриста, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Туристом непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис.
- Внимание! Страховой полис, а так же любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристом расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию.
- 4.2.7. Любые самостоятельные изменения Туристом услуг, входящих в туристский продукт, условий путешествия, повлекшие дополнительные затраты (изменение условий размещения, питания, экскурсионной программы, трансферов и т.д.), а также оплату счетов за дополнительные расходы сверх оговоренных услуг, входящих в туристский продукт, по договору.
- 4.2.8. Несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Туриста и их субъективной оценке.
- 4.2.9. Возможные неточности, допущенные в рекламных проспектах, буклетах и прочей литературе, если они изготовлены без их участия и используются как вспомогательные информационные материалы.
- 4.2.10. Качество услуг, не указанных в туристской путевке, которые оказаны Туристу на месте за дополнительную плату.
- 4.2.11. Если, на условиях предоплаты, Турист не сделал доплату своевременно, то сделка считается аннулированной и Турфирма возвращает Туристу внесенную сумму предоплаты, сохраняя за собой право на возмещение фактических затрат, понесенных Турфирмой.
- 4.2.12. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, а также в случаях, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, погодных условий, влияющих на осуществление путешествия, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений или запрета перевозок в данном направлении, запрета торговых операций с определенными странами, постановлений органов государственной власти, влияющих на исполнение данного Договора, террористических актов или угрозы террористических актов, резкого изменения курса национальных валют и других обстоятельств, не зависящих от Турфирмы и Туриста, стороны не несут ответственности за взятые на себя, согласно настоящего договора, обязательства.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут:

- В случае, если произошло существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, а именно:
 - ухудшение условий путешествия;
 - изменение сроков совершения путешествия;
 - непредвиденный рост транспортных тарифов;
 - невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) по соглашению сторон;
 - при существенном нарушении Сторонами обязательств по Договору;
 - по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.
- 5.2. В случае изменения, расторжения, прекращения Договора по инициативе Туриста, Турфирма возмещает Туристу все денежные средства за исключением фактически понесенных затрат. Фактически понесенные затраты это денежные средства, переданные Турфирмой Туроператору (гостинице), неустойки (штрафы) и удержания, оплаченные Турфирмой Туроператору (гостинице), которые были осуществлены Турфирмой до момента получения от Туриста письменного заявления о расторжении, изменении договора. Размер издержек Турфирмы, подлежащих возмещению Туристом, может составить при получении Турфирмой от туриста письменного заявления о расторжении, изменении договора:
- по реализации турпродукта в санатории Белокурихи, туркомплексы Горного Алтая и Горной Шории (кроме Новогодних туров):
 - при отказе более чем за 15 суток до начала поездки удерживается неустойка в размере 50 рублей с одной заявки;
 - при отказе менее чем за 15 суток, но более чем за 10 суток до начала поездки удерживается 20% от стоимости услуг по обслуживанию в пункте назначения или стоимости активного маршрута;
 - при отказе менее чем за 10 суток, но более чем за 5 суток до начала поездки удерживается 30% от стоимости услуг по обслуживанию в пункте назначения или стоимости активного маршрута;
 - при отказе менее чем за 5 суток до начала поездки удерживается 70% от стоимости услуг по обслуживанию в пункте назначения или стоимости активного маршрута и 50% от стоимости проезда на автобусе;
 - при отказе менее чем за 3 суток до начала поездки удерживается 100% от стоимости услуг по обслуживанию в пункте назначения или стоимости активного маршрута и 100% от стоимости проезда на автобусе;
 - сумма удержания может отличаться в зависимости от требований бронируемой гостиницы;

- За перебронировку турпродукта (изменение категории проживания, личных данных туристов) Турист оплачивает Турфирме неустойку в размере 50 рублей с заявки.

- В случае отказа от выписанных ж/д и а/билетов штрафные санкции применяются согласно Правилам, установленным авиакомпанией или РЖД.

- по реализации **Новогодних туров** (30.12 - 10.01):

- при отказе более чем за месяц до начала поездки удерживается неустойка в размере 50 рублей с одного человека;

- при отказе от 30 суток до 20 суток до начала поездки удерживается 20% от стоимости туристского продукта;

- при отказе от 20 суток до 10 суток до начала поездки удерживается 50% от стоимости туристского продукта;

- при отказе от 10 суток до 5 суток до начала поездки удерживается 80% от стоимости туристского продукта;

- при отказе менее чем за 5 суток до начала поездки удерживается 100% от стоимости туристского продукта.

За перебронировку (изменение категории проживания, личных данных туристов) Турист оплачивает Турфирме неустойку в размере 50 руб. с одной заявки.

- При этом, независимо от направления и даты отказа от поездки, стороны договорились считать затраты на междугородние телефонные переговоры в размере 2% от общей стоимости туристского продукта (без подтверждающих документов), но не менее 200 руб.

5.3. Договор считается расторгнутым автоматически в случае неявки Заказчика к месту начала тура, независимо от причин, включая болезнь. В подобном случае Исполнитель ничего не компенсирует Заказчику.

5.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

5.5. Турфирма вправе удержать причитающуюся ей сумму издержек, понесенных ей при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных Туристом Турфирме.

6. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Претензии по качеству тура, ненадлежащего их оказания или неокказания, предъявляются Туристом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания поездки и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии Туриста указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество Туриста;
- 2) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- 3) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств перед Туристом входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта
- 4) размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающих реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Туристом, входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.

При наличии каких-либо замечаний у Туристов относительно туристского обслуживания, Турист обязан незамедлительно (в течение 48 часов) обратиться в офис Туроператора.

6.2. Турист имеет право предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. Срок удовлетворения предъявленного требования составляет 30 календарных дней.

Порядок предъявления такого требования содержится в Приложении 2, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

6.3. Претензии за непредоставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору предъявляются Туристом Турфирме в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания поездки и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

6.4. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, стороны договорились решать путем проведения переговоров. В случае не достижения согласия спор передается на разрешение соответствующего суда общей юрисдикции.

7. СРОКИ И УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Турфирмой и Туристом и действует до момента надлежащего исполнения сторонами обязательств по настоящему договору.

7.2. В случае бронирования турпродукта по настоящему Договору для нескольких лиц одновременно, Турист, подписывающий настоящий Договор, несет ответственность за полноту доведения до сведения участников тура всей информации, касающейся порядка исполнения Турфирмой настоящего Договора, а также обо всех положениях настоящего Договора.

7.3. Турист предупрежден:

- о составе услуг средства размещения, включенного в состав туристского продукта, в том числе об условиях питания в средстве размещения.

- о расчетном часе заселения в средстве размещения 14:00 и выселения из средства размещения до 12:00;

- о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в камере хранения средства размещения;

- об условиях проживания и питания в средстве размещения, порядке предоставления экскурсий и дополнительных услуг;

- о требованиях, предъявляемых компетентными органами к въездным/выездным документам;

- о необходимости приобретения медицинской страховки и страховки от невыезда и об условиях страхования;

- о правилах поведения во время путешествия, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережном отношении к культурному наследию и окружающей среде;

- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий в период потребления туристского продукта;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте потребления туристского продукта;

- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;

- о расписании рейсов перевозчиков, времени и месте сбора группы;

- об условиях договора перевозки, который Заказчик при посредничестве Туроператора заключает с перевозчиком, а также об условиях возврата и обмена билетов, отказа от перевозки
а также о _____,

что подтверждает своей подписью.

7.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу по одному для каждой из сторон.

7.5. Все изменения, приложения и дополнения к настоящему договору, совершенные в письменной форме и подписанные сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

8. СРОКИ ПУТЕШЕСТВИЯ И ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ВХОДЯЩИХ В ТУРПРОДУКТ

1. МАРШРУТ:
2. ДАТЫ ПОЕЗДКИ:
3. ТРАНСПОРТНАЯ ДОСТАВКА:
4. ПРОЖИВАНИЕ:
5. ПИТАНИЕ:
6. ЭКСКУРСИИ:
7. МЕД. СТРАХОВКА :
8. УСЛУГИ ЗА МЕЖДУГОРОД. БРОНИРОВАНИЕ:
- 9.

9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРФИРМА:

ООО «Большое путешествие»

Фактический адрес: 654007, г. Новокузнецк, ул.

Орджоникидзе, 35, офис 805

ИНН 4217124785 / КПП 421701001

Тел.: (384) 333-9-333

Тел./Факс: (3843) 46-31-38

Р/с 40702810323070000254

Филиал «Новосибирский» ОАО «Альфа-Банк»

БИК 045004774

к/с 30101810600000000774

ОКАТО 32431000000

www.big-travels.ru

www.ded-altai.ru

www.altay-travel.ru

www.sheregesh.su

ТУРИСТ:

Ф.И.О.

Паспорт серии

Выдан

Зарегистрирован по адресу

Тел:

С условиями Договора ознакомлен и согласен. Документы, необходимые для осуществления поездки, полную информацию об оказываемых услугах получил.

Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах лиц, указанных в п.1.1. настоящего договора.

Подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных и передачу их третьим лицам в целях исполнения настоящего договора.

Директор _____ Анисимов В.Ю.

Подпись _____