

ТИПОВОЙ ДОГОВОР На туристическое обслуживание

г. _____

«__» _____ 2009 года

Турагент – _____, именуемый далее – **Турагент**, в лице _____ действующего на основании _____, Лицензии серии _____ № _____, выданной _____, **от имени и по поручению Туроператора** - Частного предприятия «Крымское предприятие «Ласпи», (далее – Туроператор), местонахождение которого – 99011 г. Севастополь, ул. Гоголя, 10, оф. 2 Лицензия серии АВ № 392148 выдана 15.02.2008 г. ГТА Украины, с одной стороны, и _____, именуемый(-ая) далее – **Турист**, действующий (-ая) от своего имени, а также от имени лиц, указанных в п.1.2 настоящего договора в рамках имеющихся полномочий, с другой стороны, далее по отдельности именуемые «**Сторона**», а совместно именуемые «**Стороны**», заключили настоящий Договор на туристическое обслуживание (далее - **Договор**) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Турагент, действуя от имени и по поручению Туроператора, за установленную в настоящем договоре плату обязуется обеспечить предоставление Туристу комплекса туристических услуг (далее – Турпродукт, тур), указанных в п.1.2 настоящего договора, согласно Заявке (Заказу) Туриста, предоставляемой Турагенту в письменном виде, посредством факсимильной связи, электронной почтой.
- 1.2. Предоставляемый по настоящему Договору Турпродукт включает в себя следующие услуги (заполняется, согласно подтверждения Туроператора):

ФИО туристов, кол-во человек:	
Проживание:	
Категория номера, тип:	
Дата заезда, выезда:	
Питание:	
Дополнительные услуги:	

2. СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 2.1. Стоимость заказанного Туристом Турпродукта составляет _____ гривень, (_____ дол. США, евро, рублей РФ) (заполняется нерезидентами Украины).
- 2.2. Подлежащая оплате сумма определяется исходя из установленных Туроператором цен. Оплата производится Туристом на основании выставленного Турагентом счета.
- 2.3. Полная оплата Турпродукта должна быть произведена в течение 3 (трех) банковских дней с момента подписания настоящего договора, если иной срок не указан в счёте.. В случае неоплаты или неполной оплаты Туристом заказанного Турпродукта, настоящий Договор считается расторгнутым, а заявка (заказ) Туриста - аннулированной. В таком случае Турист обязан возместить Турагенту все расходы, понесенные в связи с исполнением Договора и/или с заявкой (заказом) Туриста.
- 2.4. Оплата производится наличными в кассу Турагента и/или путем перечисления денежных средств на текущий счет Турагента, при этом датой оплаты считается дата зачисления средств на текущий счет Турагента или в кассу Турагента.
- 2.5. Изменение стоимости туристических услуг, определенной п.2.1 настоящего договора, после его заключения возможно лишь в случаях существенного изменения обстоятельств, связанных с ухудшением условий путешествия, сроков путешествия, непредвиденного увеличения транспортных тарифов, введения новых или повышения действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, резкого изменения курса национальных валют, и на других основаниях, предусмотренных настоящим договором. Изменение стоимости тура возможно не позднее чем за 10 дней до начала тура, если его продолжительность составляет более 10 дней, за 5 дней до начала тура, если его продолжительность составляет от 2 до 10 дней, за 48 часов до начала тура в случае, если его продолжительность составляет один день. Увеличение стоимости тура не может превышать 5 процентов стоимости, указанной в п. 2.1 настоящего договора. Турист обязан в течение одного банковского дня с момента получения уведомления Турагента об увеличении стоимости тура не более чем на 5 процентов, произвести доплату в порядке, установленном п. 2.3 настоящего договора. В случае превышения стоимости тура более чем на 5 процентов стоимости, указанной в п. 2.1 настоящего договора, Турист имеет право отказаться от выполнения договора, а Турагент обязан вернуть ему все ранее полученные денежные средства за исключением стоимости расходов на бронирование тура.
- 2.6. Турагент в случае невозможности предоставления Туристу заказанного Турпродукта, вправе предоставить ему Турпродукт равнозначного или более высокого качества (класса).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Турагент обязуется:

- Обеспечить Туриста документами, необходимыми для подтверждения статуса Туриста и получения соответствующих туристических услуг;
- Обеспечить оказание предусмотренных настоящим Договором туристических услуг;
- Предоставить Туристу до заключения настоящего договора информацию об:
 - основных требованиях, предлагаемых к оформлению выездных/въездных документов (паспорт, разрешение (виза) на въезд/выезд в страну временного пребывания), в том числе информация о сроках их оформления;
 - медицинских предостережениях относительно осуществления туристической поездки, в том числе противопоказаниях в связи с определенными заболеваниями, особенностями физического состояния (физическими недостатками) и возраста туристов для участия в поездке;
 - Туроператоре и Турагенте, их местонахождении и почтовых реквизитах, наличии лицензии на осуществление туристической деятельности, сертификатов соответствия и другая информация согласно законодательству о защите прав потребителей;
 - размере финансового обеспечения Туроператора и Турагента на случай их неплатежеспособности либо несостоятельности (банкротства) и кредитном учреждении, предоставившего такое обеспечение.
- По требованию Туриста дополнительно предоставить следующую информацию:
 - программа туристического обслуживания;
 - характеристика транспортных средств, осуществляющих перевозку, в том числе их вид и категория, срок стыковок (сообщения) рейсов, а также другая обязательная информация, предусмотренная кодексами и правилами перевозок (если перевозка входит в состав туристического обслуживания);
 - характеристика гостиниц, других мест размещения туристов, в том числе их месторасположение, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сведения о правилах временного проживания, сроках и порядке оплаты гостиничного обслуживания, а также другая обязательная информация, предусмотренная законом «О туризме», другими нормативно-правовыми актами (если гостиничное обслуживание входит в состав услуг по туристическому обслуживанию);
 - об обычаях местного населения, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, санитарной и эпидемиологической обстановке;
 - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывании там;
 - о видах и способах обеспечения питания во время туристической поездки;
 - о видах и тематике экскурсионного обслуживания, порядке встречи и проводов, сопровождения туристов;
 - о дате и времени начала и окончания туристического обслуживания, его продолжительности;
 - сведения о минимальном количестве туристов в группе, сроках информирования Туриста о том, что туристическая поездка не состоится в связи с недобором группы;

- сведения о страховой организации, осуществляющей страхование рисков, связанных с предоставлением туристического обслуживания, размере страховых возмещений, порядке и условиях их выплаты;
- о цене туристического обслуживания и порядке осуществления оплаты;
- о местонахождении организации (организаций), уполномоченной Туроператором на прием претензий туристов, а также адресах и телефонах украинских дипломатических учреждений в стране временного пребывания или местных служб, к которым можно обратиться при возникновении трудностей во время туристической поездки.
- уведомить Туриста об обязательном страховании (медицинском и от несчастного случая) и о возможности предоставления услуги по страхованию на основании соглашения. Турист вправе самостоятельно заключить договор на такое страхование;
- Принимать все возможные, предвидимые и входящие в компетенцию Турагента меры по организации безопасности Туриста согласно законодательству Украины о туризме.

3.2. Турист обязуется:

- Своевременно оплатить стоимость туристических услуг в порядке, определенном п. 2.3 настоящего Договора.
- Своевременно прибыть к месту сбора группы.
- Предоставить Турагенту достоверные сведения об имеющихся фактах нарушения Туристом и/или кем-либо из следующих вместе с ним лиц законодательства, таможенного и визового режима, если они имели место в прошлом.
- Соблюдать требования действующего законодательства Украины в отношении пересечения государственной границы, правила пребывания в стране временного пребывания, обычаев, традиций местного населения, а также таможенных правил и правил въезда/выезда в страну временного пребывания, не нарушать общественный порядок и требования законов, действующих на территории страны временного пребывания, соблюдать правила внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в местах размещения и нахождения.
- Оплатить фактически понесенные Турагентом и Туроператором расходы в случае отказа от настоящего договора до начала поездки.
- Возмещать убытки, причиненные Турагенту и/или Туроператору своими неправомерными действиями или неправомерными действиями следующими с Туристом лицами.
- Самостоятельно возмещать убытки, причиненные лицам, оказывающим услуги по размещению, питанию, доставке и пр., входящих в комплекс туристических услуг.
- Своевременно и в полном объеме осуществить оплату за использование дополнительных услуг в местах проживания и пребывания.
- В случае несоответствия условий тура требованиям настоящего договора, Турист обязан уведомить об этом Турагента и Туроператора не позднее 14 дней с момента окончания тура путем подачи письменной претензии. При этом к претензии должен быть приложен акт, составленный Туристом и официальным представителем организации, оказывающей услуги, а также копия настоящего договора и другие документы, подтверждающие факт несоответствия условий тура требованиям настоящего договора.
- При отказе от тура сдать Турагенту документы, подтверждающие статус туриста, страховой полис и другие документы, предоставляющие право на получение туристических услуг.

3.3. Турагент имеет право:

- требовать возмещения убытков, причиненных Туристом, в полном объеме;
- изменить последовательность проведения экскурсионно-культурных мероприятий.

3.4. Турист имеет право:

- на получение обусловленных настоящим Договором туристических услуг;
- на получение объективной и полной информации о Турпродукте, Турагенте, Туроператоре и иной информации, предусмотренной настоящим Договором и действующим законодательством Украины.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 4.1 В случае невыполнения условий настоящего договора со стороны Турагента, Турист имеет право требовать возврата оплаченных средств за непредоставленные услуги при условии соблюдения требований п. 3.2 настоящего договора.
- 4.2 В случае отказа Турагента от исполнения настоящего договора, Турист имеет право на возмещение подтвержденных документально убытков, причиненных вследствие расторжения договора, кроме случая, когда это произошло по вине Туриста.
- 4.3 В случае невыезда Туриста вследствие неправильного оформления или не оформления паспортных и/или визовых документов, все финансовые расходы по поездке и аннуляции тура несет Турист.
- 4.4 В случае наступления страхового случая, все претензии по убыткам Турист предъявляет страховой компании, указанной в страховом полисе.
- 4.5 Турагент и/или Туроператор не несут ответственности и не возмещают финансовые расходы Туриста за оплаченные услуги, если Турист в период пребывания в туре по своему решению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг и не возмещает Туристу расходы, которые выходят за пределы услуг, обусловленных настоящим договором.
- 4.6 Турагент и/или Туроператор не несут ответственности за отмену или изменение времени отправления или прибытия транспортных средств и связанные с этим изменения объема и срока тура. В этих случаях ответственность перед Туристом согласно правилам пассажирских перевозок несут соответствующие авиакомпании и другие транспортные компании и другие третьи лица согласно законодательству. При отказе Туристом от тура стоимость авиабилетов Туристу не возвращается.
- 4.7 Турагент и/или Туроператор не несут ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Туриста в течение всего периода тура.
- 4.8 Турагент и/или Туроператор не несут ответственности, если решением властей или соответствующих лиц Туристу отказано в возможности въезда или выезда вследствие нарушения правопорядка или по другим причинам, не зависящим от действий Тур агента и/или Туроператора.
- 4.9 В случае несвоевременного выполнения Туристом обязательств, предусмотренных п. 2.1, 3.2 настоящего договора, Турагент не несет ответственности за несвоевременное и/или неполное исполнение услуг по настоящему договору.
- 4.10 Ответственность Турагента (Туроператора) ограничивается размером двойной стоимости турпродукта.
- 4.11 Турист вправе отказаться от выполнения настоящего договора, денежные средства, которые были переданы Турагенту фактически понесенных расходов за услуги, фактически предоставленные до сообщения об отказе от выполнения настоящего договора, в том числе, но не исключительно – стоимость бронирования заказанных услуг. Заявление об отказе предоставляется Туристом Турагенту в письменной форме.
- 4.12. При отказе Туриста от тура не позднее чем за 21 день до начала тура, штрафные санкции на Туриста не налагаются. Турагент возвращает оплаченную ранее Туристом сумму стоимости Турпродукта.
- При отказе Туриста от тура в период от 20 до 10 дней до начала тура, денежные средства, которые были переданы Турагенту согласно п. 2.1 настоящего договора, возвращаются Туристу с удержанием штрафных санкций в размере 25 % стоимости тура;
- При отказе Туриста от тура в период от 9 до 5 дней до начала тура, денежные средства, которые были переданы Турагенту согласно п. 2.1 настоящего договора, возвращаются Туристу с удержанием штрафных санкций в размере 50 % стоимости тура;
- При отказе Туриста от тура в период от 4 дней и менее до начала тура, денежные средства, которые были переданы Турагенту согласно п. 2.1 настоящего договора, не подлежат возвращению Туристу (удерживается штрафная санкция в размере 100 % стоимости тура).
- 4.13. В том случае, если Туристом заказан тур в составе группы туристов, но минимальное количество туристов, необходимое для комплектации группы, не было собрано, настоящий Договор может быть, расторгнут по инициативе Турагента (Туроператора) без возмещения Туристу убытков при условии уведомления об этом Туриста не позднее, чем за 20 дней до начала тура. Сбор за аннулирование заявки в случаях, предусмотренных данным пунктом Договора, и стоимость бронирования с Туриста не взыскиваются.
- 4.14. В том случае, если Туристом не исполнены обязательства, предусмотренные п. 2.1, 3.2 настоящего Договора в установленные сроки, условия Заявки могут быть изменены только по взаимному согласию Сторон, кроме тех случаев, когда такое неисполнение или несвоевременное исполнение влечет за собой невозможность исполнения своих обязательств Турагентом и/или Туроператором, что считается аннулированием ранее поданной заявки, и влечет за собой последствия, предусмотренные п. 4.11, 4.12. настоящего Договора.

4.15. Изменение условий Заявки по инициативе Туриста считается аннулированием ранее поданной заявки, и влечет за собой последствия, предусмотренные п. 4.11,4.12. настоящего Договора.

4.16. Турагент и/или Туроператор не несут перед Туристом ответственности за ненадлежащее предоставление услуг, дополнительно заказанных и оплаченных им на месте не через Турагента/Туроператора.

4.17 В случае несоблюдения Туристом и/или кем-либо из следующих с ним лиц сроков, указанных в программе тура, авиабилетах, Турагент не несет перед Туристом ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору.

4.18. Турагент несёт ответственность за качество предоставляемых по настоящему Договору услуг. При этом уровень качества оказанных услуг определяется настоящим Договором, нормативными актами и установленными на данные услуги стандартами и нормами.

4.19. Турист несёт ответственность за правильность оформления и достоверность предоставленных Турагенту документов, необходимых для организации и осуществления туристической поездки.

4. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

5.1 В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, при которых исполнение обязанностей становится невозможным, а именно: военные конфликты, стихийные бедствия, забастовки, террористические акты, эпидемии, изменения социального строя, а также другие чрезвычайные и непреодолимые обстоятельства, которые находятся вне сферы контроля сторон, включая принятие закона и/или иного нормативного акта, запрещающего или ограничивающего какое-либо действие, предусмотренное настоящим Договором, стороны освобождаются от ответственности за несвоевременное выполнение своих обязательств по данному Договору. При этом сторона в течение 3-х (трех) суток с того момента, как только ей стало известно о таком обстоятельстве, должна известить другую сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении обстоятельств непреодолимой силы. Условия и сроки тура переносятся до момента окончания действия обстоятельств непреодолимой силы.

5.2 В том случае, если обстоятельства непреодолимой силы действуют более 3(трех) месяцев, Стороны оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии компенсации другой стороне фактических расходов, связанных с выполнением своих обязательств.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

6.1. Все споры, связанные с исполнением настоящего договора, стороны обязуются решать путем переговоров, а в случае недостижения договоренности – в суде соответствующей подсудности.

6.2. При возникновении замечаний к качеству предоставленного туристического обслуживания, Турист обязан уведомить об этом Турагента и Туроператора и обратиться к официальному представителю объекта размещения или другого лица, оказывающего туристические услуги, и, в случае если замечания невозможно разрешить и устранить на месте, Туристом, совместно с представителем объекта размещения или другого лица, оказывающего туристические услуги, составляется акт с подробным описанием характера замечаний Туриста и мерах, предпринятых по их устранению. Указанный акт составляется в трех экземплярах и должен быть подписан Туристом и представителем объекта размещения или другого лица, оказывающего туристические услуги. В случае если Турист воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, договор на туристическое обслуживание считается исполненным надлежащим образом и претензии в связи с этим не принимаются. Претензии Туриста предъявляются в письменном виде в течение 14 календарных дней с момента окончания тура. Турист обязан приложить к претензии один экземпляр оформленного надлежащим образом акта и другие подтверждающие документы. Претензии Туриста, не подтвержденные официальным представителем объекта размещения или другого лица, оказывающего туристические услуги и оформленные Туристом в одностороннем порядке, считаются необоснованными.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

7.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами.

7.2. Действие Договора прекращается исполнением сторонами своих обязательств в соответствии с его условиями или по взаимному согласию сторон.

7.3. Каждая из сторон может требовать внесения изменений в Договор либо расторжения Договора до начала тура в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых они исходили при заключении Договора, как-то:

7.3.1. Существенное ухудшение условий поездки, изменение сроков поездки;

7.3.2. Непредвиденное увеличение транспортных тарифов;

7.3.3. Введение новых, либо повышение действующих ставок налогов, сборов и других общеобязательных платежей;

7.3.4. Резкое изменение курса национальных валют;

7.3.5. Другие основания, предусмотренные настоящим договором.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.

8.1. В случае, если договор со страховой компанией заключен Туристом самостоятельно, Турист обязуется обеспечить Турагента надлежащим образом удостоверенной копией такого договора страхования, которая должна быть приложена к настоящему Договору.

8.2 В случае невозможности размещения Туриста в гостинице или номере, указанном в заявке, ему предоставляется возможность проживания в другой гостинице или номере такой же или более высокой категории без дополнительной оплаты.

8.3. Размер финансовой гарантии ответственности Турагента составляет _____ евро. Гарантия выдана _____

8.4 _____ Размер финансовой гарантии ответственности Туроператора составляет 20000 (двадцать тысяч) ЕВРО, Банковская гарантия № 25/08 - Г от 28.01.2008г. Выдана ОАО Торгово-финансовый банк «Контракт» г.Киев.

9. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ.

9.1 Договор составлен в двух экземплярах на русском языке (по одному экземпляру для каждой из сторон). Каждый из экземпляров имеет одинаковую юридическую силу.

9.2 Условия настоящего Договора могут быть изменены и дополнены исключительно по взаимному согласию сторон с обязательным составлением подтверждающего письменного документа. Изменения и дополнения к настоящему Договору также могут быть внесены путём переоформления Договора в новой редакции с учетом условий, перечисленных в п.4 данного Договора.

9.3 Подписывая настоящий договор Турист подтверждает, что действует добровольно, по своей воле, у него есть полномочия на подписание договора от имени всех лиц, следующих с Туристом, что он и следующие с ним лица ознакомлены со всей информацией в отношении условий туристического обслуживания, предусмотренной ст.. 20 Закона Украины «О туризме».

9.4 Турагент сообщает Туристу информацию, предусмотренную настоящим договором посредством _____. Турист подтверждает, что он несет все риски, связанные с невозможностью уведомления Туриста по указанным средствам связи.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ТУРАГЕНТ:

ТУРИСТ:

«Со всеми условиями, перечисленными в настоящем Договоре я и следующие со мной лица согласны и обязуемся их соблюдать. Мною (нами) получена вся необходимая, доступная и достоверная информация об условиях организации туристического обслуживания по Договору»

