

# Договор реализации туристского продукта №

г. Москва

« »

2011г.

Общество с ограниченной ответственностью «Санрэй», в лице Генерального директора **Шишкина Сергея Валентиновича**, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем ФИРМА, с одной стороны, и действующий от своего имени и/или от имени туристов, совершающих путешествие и , именуемый(ая) в дальнейшем КЛИЕНТ, с другой стороны, вместе именуемые СТОРОНЫ, заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. Предмет договора

1.1. ФИРМА реализует, а КЛИЕНТ приобретает у Агентства туристский продукт, потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (Приложение №1 к договору). Везде, где по тексту Договора указан КЛИЕНТ, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует КЛИЕНТ, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние; а также иной заказчик туристского продукта (если КЛИЕНТ не является заказчиком).

1.2. Туристский продукт, соответствующий характеристикам, указанным в Заявке на бронирование, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении № 2 к настоящему договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание КЛИЕНТУ услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед КЛИЕНТОМ ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание КЛИЕНТУ услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Полномочия ФИРМЫ на реализацию туристского продукта, сформированного Туроператором, предоставлены Агентским договором.

1.3. В состав туристского продукта, могут входить следующие услуги:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке, трансфер;
- экскурсионные услуги;
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги, указанные в Заявке на бронирование.

1.4. Туристский продукт требует предварительного бронирования ФИРМОЙ и подтверждения Туроператором наличия такого продукта.

1.5. ФИРМА является агентом туроператора, и действует при реализации турпродукта по поручению туроператора.

## 2. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1.1. КЛИЕНТ обязан направлять в письменном виде информацию об изменении сроков и/или маршрута туристской поездки. Оплата, внесенная КЛИЕНТОМ (в случае ее осуществления), зачитывается в счет оплаты нового туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов, произведенных ФИРМОЙ. Выплаченное агентское вознаграждение зачитывается в счет оплаты агентского вознаграждения за реализацию нового туристского продукта.

1.2. КЛИЕНТ имеет право аннулировать подтвержденную ФИРМОЙ заявку на бронирование туристского продукта.

В этом случае ФИРМА возвращает КЛИЕНТУ полученные от последнего денежные средства (в случае произведенной оплаты) с учетом фактически понесенных расходов ФИРМОЙ.

В соответствии с условиями договора ФИРМОЙ с КЛИЕНТОМ, оказывающими включенные в Туристский продукт услуги, размер фактически понесенных расходов может составить в зависимости от сроков аннуляции:

- от 31 (двадцати одного) до 15 (пятнадцати) дней – 10 (десять) % стоимости туристского продукта;
- от 14 (четырнадцати) до 8 (восьми) дней - 50 (пятьдесят) % стоимости туристского продукта;
- от 7 (семи) до 3 (трех) дней - 80 (восемьдесят) % стоимости туристского продукта;

- менее 3 (трех) дней - 100 (сто) % стоимости туристского продукта.

А при аннуляции тура на даты заездов в период «высокого» сезона данные расходы составляют:

- в срок от 45 (сорока пяти) до 40 (сорока) суток – денежная сумма, эквивалентная 10 (десяти) % стоимости тура;

- в срок от 39 (тридцати девяти) до 31 (тридцати одних) суток – денежная сумма, эквивалентная 70 (семидесяти) % стоимости тура;

- в срок, менее 30 (тридцати) суток – денежная сумма, эквивалентная 95 (девятидесяти) % от стоимости тура.

1.3. К «высоким» датам заездов относятся Новый год и Рождество (период с 24 декабря по 12 января), а также период с 25 апреля по 12 мая.

1.4. Для направления «ОАЭ» дополнительно «высоким» сезоном являются периоды: с 18 марта по 2 апреля и с 26 октября по 10 ноября.

1.5. Для направлений «по России» дополнительно «высоким» сезоном являются периоды заездов туристов, включающие общегосударственные праздники Российской Федерации.

1.7. ФИРМА имеет право пересмотреть условия аннуляции тура и дополнительно проинформировать об этом КЛИЕНТА при подтверждении заявки.

### **3. Порядок реализации турпродукта**

3.1. Возникновение у ФИРМЫ обязанности реализовать КЛИЕНТУ турпродукт, поименованный в п 1.1 настоящего Договора, происходит после подтверждения у туроператора бронирования данного турпродукта для туристов, указанных в п. 1.2 настоящего Договора.. До момента подтверждения бронирования настоящий договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования турпродукта.

3.2. Для получения подтверждения ФИРМА обязана направить туроператору заявку на бронирование.

Для оформления такой заявки и дальнейшего исполнения ФИРМОЙ настоящего Договора КЛИЕНТ обязан предоставить ФИРМЕ не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала путешествия, если иное не предусмотрено настоящим Договором, документы (загранпаспорт, фотографии, доверенности, анкетные данные и другие документы) для оформления выездной/ въездной визы. КЛИЕНТ несет ответственность за надлежащее состояние всех документов, в том числе паспортов и сроков их действия, доверенностей, наличие загранпаспортов у детей, достигших 14 лет, и наличие фотографий детей, достигших 6 лет и вписанных в паспорт родителей.

В случае изменения турпродукта по инициативе КЛИЕНТА до момента подтверждения его туроператором, включая изменение дат вылета, типа размещения, отеля, КЛИЕНТ обязан возместить ФИРМЕ фактически понесенные расходы, но не менее, чем за 24 часа. Если для подтверждения бронирования туроператором действуют специальные правила отказа на периоды высокого спроса, то они приводятся в отдельном приложении к настоящему Договору.

3.3. При неподтверждении заявки ФИРМЫ туроператором в течение 48 часов с момента подписания СТОРОНАМИ настоящего Договора права и обязанности СТОРОН по реализации турпродукта не возникают и КЛИЕНТУ полностью возвращаются денежные средства, внесенные им согласно п. 4.4 настоящего Договора.

3.4. При наличии подтверждения заявки ФИРМЫ со стороны туроператора ФИРМА обязывается реализовать КЛИЕНТУ заказанный турпродукт при условии полной оплаты КЛИЕНТОМ его стоимости, установленной в статье 4 настоящего Договора.

3.5. При реализации турпродукта ФИРМА обязана передать КЛИЕНТУ основную информацию о потребительских свойствах туристского продукта и выдать сопроводительные документы, необходимые для реализации услуг, входящих в туристский продукт, КЛИЕНТУ или лицам, совершающим путешествие (туристам).

Сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе ФИРМЫ не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню начала путешествия или в месте начала маршрута (аэропорт – зал вылета, ж/д вокзал или другое), не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета).

В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(-ы) для проживания туристов в отелях, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также авиабилет(-ы) и страховой(-ые) полис(-ы).

3.6. КЛИЕНТ обязан ознакомиться с каталогами, предоставленными ФИРМОЙ, в которых представлены сведения об отелях (местах размещения) и иными документами, предложенными ФИРМОЙ, памяткой по стране пребывания, правилами перевозок, установленными соответствующим перевозчиком, правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией.

3.7. КЛИЕНТ обязан проинформировать об указанных правилах и сведениях сопровождающих его лиц, а в случае приобретения туристского продукта для других лиц - лиц, совершающих путешествие, а также обязан передать им иную полученную от ФИРМЫ согласно п. 3.5 настоящего Договора информацию и ознакомить их с условиями настоящего Договора.

3.8. КЛИЕНТ обязан получить в установленное время и месте паспорта и сопроводительные документы, заблаговременно согласовав с ФИРМОЙ место получения документов, согласно п. 3.5 настоящего Договора.

3.9. ФИРМА обязана обеспечить предоставление туроператором всего комплекса услуг, входящих в туристский продукт, с надлежащим уровнем качества.

В случае замены заказанного КЛИЕНТОМ отеля, ФИРМА обязана получить согласие КЛИЕНТА на такую замену и обеспечить размещение туроператором туристов в отель той же категории или категории выше.

3.10. КЛИЕНТ и туристы обязаны соблюдать пограничные и таможенные правила РФ и страны путешествия, правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа, правила общественного поведения и законодательство в стране путешествия, правила проживания в отеле. ФИРМА не несет ответственность при нарушении КЛИЕНТОМ всех вышеперечисленных правил.

3.11. КЛИЕНТ обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер в отеле в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем и не входящие в заказанный турпродукт.

#### **4. Стоимость туристского продукта и порядок оплаты**

4.1. Стоимость туристского продукта на дату заключения настоящего Договора, составляет руб. ( )

00коп. Из них стоимость авиаперелета эконом класса на одного человека составляет

4.2. КЛИЕНТ одновременно с подписанием сторонами настоящего Договора вносит в счет оплаты стоимости туристского продукта в кассу или на расчетный счет ФИРМЫ аванс в размере \_\_\_\_\_ руб.

4.3. При подтверждении бронирования турпродукта туроператором КЛИЕНТ оплачивает в течение одного рабочего дня с момента подтверждения 100% стоимости туристского продукта с учетом ранее внесенных авансов.

4.4. В случае просрочки платежа, указанного в п.4.3 настоящего Договора, или согласованного переноса по просьбе КЛИЕНТА данного платежа ФИРМА вправе пересмотреть стоимость турпродукта.

4.5. Оплата за наличный расчет может производиться через терминалы электронных платежных систем, а также поступлением средств на расчетный счет ФИРМЫ. Оплату через терминалы электронных платежных систем Турист доверяет произвести Генеральному директору Фирмы.

4.6. Факт полной оплаты туристского продукта подтверждается оформленной ФИРМОЙ документом и служит основанием для оформления и передачи комплекта сопроводительных документов.

#### **5. Условия аннулирования заявки на бронирование туристского продукта**

5.1 Клиент имеет право аннулировать подтвержденную туроператором заявку на бронирование туристского продукта.

5.2 В этом случае ФИРМА возвращает КЛИЕНТУ полученные от последнего денежные средства (в случае произведенной оплаты) за вычетом фактически понесенных расходов ФИРМЫ, связанных с выполнением настоящего договора.

#### **6. Срок действия и порядок расторжения настоящего Договора.**

6.1. Настоящий Договор считается заключенным в качестве предварительного договора с момента подписания его СТОРОНАМИ. Настоящий договор, устанавливающий права и обязанности СТОРОН по реализации турпродукта, считается заключенным при условии подтверждения туроператором бронирования турпродукта и с момента этого подтверждения.

6.2 Настоящий Договор действует до момента окончания путешествия либо до срока оказания последней услуги, включенной в подтвержденный турпродукт.

6.3. В случае нарушения КЛИЕНТОМ порядка оплаты турпродукта, определенного п.п. 4.4-4.5 настоящего Договора, ФИРМА имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке с возложением убытков, в том числе фактически понесенных расходов туроператора, на счет КЛИЕНТА.

6.4. КЛИЕНТ имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением ФИРМОЙ своих обязательств. Признание одностороннего расторжения настоящего Договора возникает с даты письменного объявления КЛИЕНТА об отказе. В этом случае КЛИЕНТУ не возвращается часть цены туристского продукта пропорционально части оказанных услуг до получения извещения о расторжении настоящего Договора, а также КЛИЕНТ возмещает фактически понесенные расходы ФИРМЫ.

#### **7. Порядок и сроки предъявления КЛИЕНТОМ требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии. Основания для осуществления выплат по банковской гарантии.**

7.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств, входящих в турпродукт по настоящему Договору, при наличии оснований для уплаты денежной суммы по банковской гарантии КЛИЕНТ вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате денежной компенсации непосредственно гаранту - организации, предоставившей финансовое обеспечение и указанной в п. 2.1 настоящего Договора.

7.2. Письменное требование КЛИЕНТА об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

7.3. Основанием для уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить КЛИЕНТУ реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором указанных в п. 1.1 настоящего Договора обязательств, если это является существенным нарушением условий такого договора.

К существенным нарушениям относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию КЛИЕНТУ входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

7.4. Обязанность туроператора возместить КЛИЕНТУ ущерб, установленный п. 7.3 настоящего Договора, устанавливается письменным признанием туроператора обоснованности претензий КЛИЕНТА или по решению суда.

### 8. Порядок разрешения споров.

8.1. В случае обнаружения ненадлежащего исполнения или неисполнения Договора или ненадлежащего оказания или неоказания туроператором заказанных услуг КЛИЕНТ обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если КЛИЕНТА не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора предъявить письменную претензию туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в течение 10 дней.

8.2. Все споры или разногласия, возникающие между СТОРОНАМИ по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между СТОРОНАМИ.

8.3. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

### 9. Особые условия.

9.1. Подписывая настоящий Договор, КЛИЕНТ подтверждает, что до его сведения ФИРМОЙ доведена полная и исчерпывающая информация, предусмотренная ФЗ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ФЗ №12 «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

9.2. В соответствии с законодательством РФ авиабилеты и страховые полисы являются самостоятельными договорами между КЛИЕНТОМ и авиаперевозчиком или страховщиком. В случаях изменения времени вылета авиарейсов, повлекших за собой изменения объема и сроков туристских услуг, ответственность несет авиаперевозчик.

9.3. Возврат стоимости авиабилетов на регулярные рейсы производится согласно условиям применения тарифа авиаперевозчика. Авиабилеты на чартерные рейсы и на регулярные рейсы по специальным тарифам возврату не подлежат по правилам авиаперевозчика. Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается КЛИЕНТОМ самостоятельно со страховой компанией.

### 10. Прочие условия.

10.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, на русском языке и хранится по одному у каждой из Сторон.

10.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

### 11. Реквизиты и подписи сторон.

**КЛИЕНТ:**

**Фирма ООО «САНРЭЙ»**

<b>ФИО</b>  <b>Паспорт</b> <b>Выдан</b>  С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию о туристском продукте, получил. Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах указанных в заявке людей. <b>контактный телефон:</b>  <b>e-mail:</b> <b>КЛИЕНТ</b>	Юридический адрес 109144, Москва, Батайский пр, дом 63 Фактический адрес 109382, Москва, ул. Краснодонская, 39 ИНН7723713119 КПП 77230100 ОГРН 1097746217140 Р/сч 40702810012000001204 в ЗАО «Республиканский банк» г.Москва Корр/сч 30101810500000000442 БИК 044525442 Лицензия Тур.Агентств № МК 100055 Контактный телефон: <b>740-32-47</b> e-mail: <a href="mailto:sunray-tour@mail.ru">sunray-tour@mail.ru</a>  Ген. директор _____ Шишкин С.В.
--	---

