

# Договор об оказании туристических услуг

г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

ООО "САННИ ВИК" осуществляющая туристическую деятельность на основании устава, именуемое в дальнейшем **Фирма**, с одной стороны и \_\_\_\_\_ от имени клиентов, включенных в лист бронирования № Б/Н (Приложение к Договору об оказании туристических услуг № 1-А), именуемый(ая) в дальнейшем **Заказчик** (общее количество клиентов "2"), с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## I. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**1.1** Предметом настоящего Договора является оказание услуг **Фирмой** по туристическому обслуживанию **Заказчика** в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ года.

Продолжительность тура: \_\_\_\_\_ ночей

### 1.2. Авиаперелет\Переезд

(вид транспорта, название авиакомпании)

### Авиаперелет\Переезд

### 1.3. Размещение в отеле (в т.ч. транзитное)

1.4. Выселение из отеля (расчетный час): **заселение после 14.00, выселение 12-00**

1.5. Трансфер: \_\_\_\_\_ Питание: \_\_\_\_\_

1.6. Экскурсионная программа, входящая в стоимость тура:

1.7. Страхование покрытие: \_\_\_\_\_

1.8. Визовая поддержка: \_\_\_\_\_

1.9. Дополнительные услуги согласно предварительной заявке по организации туристического обслуживания, туристической путевки, заказанным услугам, программе пребывания, правилам покупки и аннулирования авиабилетов, туров, медицинского страхования и другим, согласованным сторонами условиям. \_\_\_\_\_

### 1.10 Участники тура:

#### ПАСПОРТНЫЕ ДАННЫЕ КЛИЕНТОВ ЛАТИНСКИМИ БУКВАМИ

№ п/п	Фамилия	Имя	Дата рождения	№ паспорта
1.				
2.				
3.				

## II. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ, СТОИМОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

2.1. При подписании Договора **Заказчик** оплачивает полную стоимость заказанных услуг. Полная оплата должна быть произведена в течение 48 часов после подтверждения, но не позднее, чем за 7 дней до начала обслуживания в безвизовые страны. В случае, когда требуется визовая поддержка полная оплата должна быть произведена до подачи документов в консульство или посольство. В случае, если срок до начала обслуживания составляет менее 7 дней полная оплата должна быть произведена при бронировании.

2.2. Стоимость услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. с учетом поправочного коэффициента (\_\_\_\_\_ грн, \_\_\_\_\_ коп)

## III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 **Фирма** обязуется предоставить **Заказчику** необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта, правилах пребывания, обычаях, в том числе, связанных с религиозными обрядами, художественных, археологических, культурных ценностях, природных и других объектах страны пребывания.

3.2 **Фирма** обязуется проинформировать **Заказчика** о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, т.е. перевозчика(ов), страховой компании, принимающей(их) стороны(н), особенностях местного законодательства.

3.3 **Фирма** оставляет за собой право, после получения подтверждения, изменять заказанные услуги на подтвержденные услуги, согласовав эти изменения с **Заказчиком** в устной форме.

3.4 После получения подтверждения о возможности организации путешествия на согласованных сторонами условиях, **Заказчик** обязуется подписать настоящий Договор и произвести оплату услуг на условиях и в порядке, предусмотренных разделом II настоящего Договора.

3.5 При внесении изменений в первоначально заказанные и подтвержденные услуги **Заказчик** доплачивает **Фирме 100 грн.** на дополнительные организационные расходы. Изменения будут считаться действительными при письменном подтверждении их **Фирмой**.

Если изменения влекут за собой дополнительные расходы или оплату **Фирмой** штрафных санкций, **Заказчик** обязуется возместить **Фирме** такие расходы до внесения изменений.

3.6 **Заказчик** обязуется предоставить **Фирме** необходимые для организации путешествия документы, в согласованные сторонами сроки.

3.7 **Заказчик** несет ответственность за подлинность и достоверность предоставляемых документов и информации, а также за все убытки и последствия, возникшие в случае недостоверности последних.

3.8 **Заказчик** обязуется предоставить **Фирме** точную информацию о своем местонахождении и телефоны, необходимые **Фирме** для поддержания оперативной связи с **Заказчиком**.

3.9 **Заказчик** обязуется довести до сведения **Фирмы** информацию, дающую возможность последней предположить неблагоприятный исход приобретения туруслуг **Заказчиком**, к которым, 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 государство или в группу стран и т.п.

3.10 При выезда **Заказчика** в страну с неблагоприятными санитарными условиями **Фирма** обязуется провести индивидуальный инструктаж по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний в стране пребывания.

3.11 **Фирма** имеет право производить замену туруслуги (в том числе отель проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной **Заказчиком** категории или с предоставлением в пользу **Заказчика** услуг более высокого класса без доплаты последних со стороны **Заказчика**.

3.12 Во время туристской поездки **Заказчик** обязуется:

- уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, традиции и религиозные верования места пребывания;
- соблюдать правила охраны природы, памятников истории и культуры;
- соблюдать правила личной безопасности.

#### IV. ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ

4.1 Суммы, приведенные в настоящем Договоре, могут быть указаны в долларах США в качестве условной единицы, однако, все взаиморасчеты между **Фирмой** и **Заказчиком** осуществляются в национальной валюте Украины по курсу, установленному оператором на день платежа.

4.2 Поездка считается забронированной при полной оплате **Заказчиком** общей стоимости услуг.

4.3 После полной оплаты стоимости тура **Фирма** в оговоренные сроки выдает **Заказчику** туристскую путевку (выдача возможна вплоть до 24 часов до вылета), которая является неотъемлемой частью настоящего Договора. При вылете из других городов возможно получение пакета документов в аэропорту.

#### V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. **Фирма** несет ответственность за организацию туристского обслуживания **Заказчика** по настоящему Договору, в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством Украины.

5.2 **Фирма НЕ несет ответственности за:**

5.2.1. отмену или изменение времени отправления авиарейсов, изменения типа самолета, и связанные с этим изменения в программе туристической поездки;

5.2.2. сохранность и доставку багажа **Заказчика**;

5.2.3. убытки, понесенные **Заказчиком** и связанные с неправильным оформлением, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых **Заказчику** для совершения путешествия. К необходимым документам в частности относятся: заграничный паспорт, въездная/выездная виза, документы на выезд несовершеннолетних детей и т.п.;

5.2.4. убытки, понесенные **Заказчиком** и связанные со снятием последнего с рейса и/или отказом в разрешении на выезд/въезд таможенными, пограничными, санитарными и иными службами;

5.2.5. убытки, понесенные **Заказчиком** и связанные с его виновными действиями/бездействием, к которым относятся:

- а) неявка или опоздание к месту оказания туристской услуги;
- б) несвоевременное или неуплаченное предоставление **Фирме** документации, необходимой для оформления документов, дающих право на выезд/въезд в/из страну(ы);
- в) нарушение действующего законодательства Украины и страны пребывания, в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;
- г) нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- с) отказ от медицинской страховки.

5.2.6. убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу **Заказчика**, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно любых товаров и услуг, не предусмотренных настоящим Договором;

5.2.7. убытки, понесенные **Заказчиком** при его одностороннем отказе от выполнения обязательств по настоящему Договору;

5.2.8. убытки, понесенные **Заказчиком** при его одностороннем отказе от мероприятий, предусмотренных программой тура.

5.2.9. убытки **Заказчика**, понесенные в связи с забытыми или утерянными документами **Заказчиком**, необходимыми для осуществления тура.

#### VI. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1 Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по взаимному согласию **Фирмы** и **Заказчика**, что подтверждается Соглашением об изменении или расторжении Договора, подписанным уполномоченными представителями сторон. Факт расторжения настоящего Договора может быть подтвержден получением **Заказчиком** оплаченных им по настоящему Договору денежных сумм и его подписью в расходном ордере.

6.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- Ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия более чем на 24 часа;
- Недобор минимального числа туристов в группе, о чем **Фирма** ставит в известность **Заказчика** не менее чем за 36 часов до начала тура;
- Непредвиденный рост транспортных тарифов;
- Введение новых или повышение действующих ставок налогов или сборов;
- Резкое изменение курсов национальных валют, более чем на 5%.

При расторжении настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон.

6.3. В случае одностороннего отказа **Заказчика** от выполнения обязательств по настоящему Договору, **Заказчик** компенсирует **Фирме** фактически произведенные **Фирмой** затраты, понесенные в связи с осуществлением настоящего Договора. При этом **Фирма** при заключении Договора сообщает об особенностях своей деятельности, как туроператора.

6.4. В случае невозможности исполнения настоящего Договора, возникшей по вине **Заказчика**, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме.

6.5. Если невозможность исполнения настоящего Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, **Заказчик** возмещает **Фирме** фактически понесенные **Фирмой** расходы.

## VII. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА

7.1. В случае наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, к числу которых принято относить: стихийные бедствия, государственный переворот, войну, забастовки, резкое изменение курса национальных валют, непредвиденный рост транспортных тарифов, запрет на авиаперевозки в данном направлении и пр., стороны освобождаются от ответственности по настоящему Договору. Факт наступления обстоятельств непреодолимой силы должен быть официально подтвержден компетентными органами.

## VIII. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

8.1 **Заказчик** обязуется немедленно информировать **Фирму** о всех сложностях, возникших в стране пребывания, а также о всех претензиях к качеству предоставляемого туристского обслуживания, для их оперативного устранения **Фирмой**.

8.2 Рекламации **Заказчика** по поводу качества предоставленного туристского обслуживания принимающей стороной принимаются **Фирмой** в письменном виде в течение 5 (пяти) дней с момента окончания оказания услуг.

8.3 Рекламации подаются **Заказчиком** в письменном виде с приложением доказательств, подтверждающих обоснованность претензионных требований.

8.4 **Фирма** рассматривает полученную рекламацию в течение 10 (десяти) дней, считая с момента получения.

8.5. Рекламации, поданные **Заказчиком** с нарушением п.п.8.2, 8.3 настоящего Договора, **Фирмой** к рассмотрению не принимаются.

8.6 Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, стороны договорились решать путем проведения переговоров.

## IX. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами и действует до даты, определенной в разделе I настоящего Договора.

9.2 В случае приобретения туруслуг по настоящему Договору несколькими лицами одновременно, подписывающий настоящий Договор, несет ответственность за полноту доведения до сведения других заинтересованных лиц всей информации, касающейся порядка организации **Фирмой** туристского обслуживания, а также о всех положениях настоящего Договора.

9.3. Под трансфером понимается перевозка туристов из аэропорта прилета воздушного судна (ВС) в место их проживания (отель) и обратная перевозка из отеля в аэропорт вылета ВС. Трансфер является групповым (одновременно перевозится группа туристов), присутствие на трансфере русскоговорящего гида не гарантируется, продолжительность трансфера конкретно не определяется.

9.4. **Заказчику** не гарантируется немедленное вселение в номер по прибытию в отель, а также его выселение из номера перед убытием из отеля. Данное условие Договора связано с расчетным часом, устанавливаемым каждым отелем самостоятельно, и применяется с целью минимизации финансовых затрат **Заказчика**. Заселение в номер ранее расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате **Заказчиком** стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного времени в номере отеля до/после наступления расчетного часа.

9.5. Категория отеля указывается в настоящем Договоре в соответствии с системой классификации отелей страны нахождения. Существенным условием настоящего Договора по размещению **Заказчика** является только категория отеля.

9.6. **Заказчик осведомлен** об основном языке общения страны пребывания и возможных трудностях, связанных с его незнанием.

9.7 **Заказчик осведомлен**, что если несовершеннолетний ребенок выезжает с одним из родителей, необходимы документы подтверждающие родство и нотариально заверенное разрешение от другого из родителей на вывоз ребенка из страны (доверенность). Если ребенок вписан в Ваш паспорт без фотографии и ему уже исполнилось 4,5 года - необходимо вклеить фотографию. Если несовершеннолетний ребенок путешествует с двумя родителями, не забудьте взять свидетельство о рождении.

Если все необходимые документы у Вас на руках, **Заказчик** самостоятельно проходит паспортный, таможенный контроль и регистрацию, которая начинается за 2 часа до вылета рейса и заканчивается за 40 минут до вылета.

9.8 Все участники тура, указанные в данном договоре, дают свое согласие на обработку **Фирмой** их персональных данных, согласно Закона Украины «О защите персональных данных».

## X. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Фирма ООО «САННИ ВИК»**

### **ЗАКАЗЧИК**

**Контактный телефон:**

**Адрес проживания:** Украина

С приложениями № 1, 1-А к настоящему договору бронирования - ознакомлен(а)
С условиями страхования по программе– ознакомлен(а). От дополнительных страховок отказываюсь;
С условиями расторжения настоящего Договора в одностороннем порядке ознакомлен(а);
Инструктаж по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний прошел(а).

**ЗАКАЗЧИК (Доверенное лицо Заказчика)** \_\_\_\_\_

**Директор ООО «Санни вик»** \_\_\_\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ К ДОГОВОРУ №1**

### **ПРАВИЛА ПОКУПКИ И АННУЛИРОВАНИЯ ТУРОВ:**

#### **Штрафные санкции за аннуляцию туров:**

От 45-30 суток -10% стоимости наземного обслуживания + штраф за отказ от авиа (ж/д) билета (ов) .

От 29-15 суток - 50% стоимости наземного обслуживания + штраф за отказ от авиа (ж/д) билета (ов) .

От 14-7 суток - 80% стоимости наземного обслуживания + 100% штраф за отказ от авиа (ж/д) билета (ов) .

Менее 7 суток -100% стоимости наземного обслуживания + 100% штраф за отказ от авиа (ж/д) билета (ов).

Штрафные санкции на период Новогодних и Рождественских праздников, школьных каникул, Майских праздников, а также в период салонных дат, акции «Раннее бронирование» и других акций проводимых **Фирмой** составляют 100% от стоимости тура.

**ЗАКАЗЧИК (Доверенное лицо Заказчика)** \_\_\_\_\_

**Директор ООО «Санни вик»** \_\_\_\_\_