**Договор на туристическое обслуживание № [НомерЗаявки]**

|  |  |
| --- | --- |
| г. [Город] | **[ДатаЗаявки]** |

[Фирма], именуемое в дальнейшем "Фирма", в лице менеджера туристического отдела [Менеджера], действующего(ей) на основании Доверенности с одной стороны и [Клиент], именуемый(ая) в дальнейшем "Турист", с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**I. Предмет договора**

1.1. "Фирма" реализует "Туристу" отдельные туристские услуги, комплекс туристских услуг, пакет услуг или туристический продукт (далее «тур») в соответствии с условиями, объемом и стоимостью, указанными в настоящем Договоре и Приложении к нему (программа тура). Фирма, являясь агентом авиаперевозчиков, предоставляет также услуги по бронированию авиабилетов на регулярные рейсы, которые могут предоставляться вместе с отдельными туристскими услугами или комплексом туристских услуг, а также входить в пакет услуг Фирмы.

1.2. Для целей настоящего договора принимаются следующие понятия и их определения:

Туристские услуги, оказываемые Фирмой, – подбор маршрута, бронирование гостиничных, транспортных услуг, экскурсионное обслуживание, услуги гида и представителей, иные формы туристского обслуживания.

Комплекс туристских услуг – две и более туристских услуги, оказываемых Фирмой в рамках одного тура для одного туриста.

Пакет услуг – включает в себя комплекс туристских услуг с бронированием авиабилетов на регулярные рейсы авиаперевозчиков, которые предоставляются Фирмой только в совокупности.

Туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, сформированных Фирмой и оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Тур – туристские услуги, комплекс туристских услуг пакет услуг, туристский продукт.

**II. Обязанности сторон**

2.1. "Фирма" обязуется

2.1.1. Предоставить "Туристу" тур по маршруту, в сроки, и на условиях, указанных в Приложении /программе тура/, являющегося неотъемлемой частью договора, с [НачалоТура] по [КонецТура] для [КоличествоТуристов];

В особых случаях (пиковые даты) "Фирма" сохраняет за собой право производить замену гостиницы на той же или более высокой категории, при этом указанная замена не трактуется сторонами как нарушение условий настоящего Договора;

2.1.2. Осуществить передачу документов в посольства стран пребывания для получения виз(ы).

2.1.3. Обеспечить медицинское страхование на время тура (медицинское страхование является обязательным, в случае наличия у туриста страхового полиса, он обязан предоставить "Фирме" оригинал);

2.1.4. Обеспечить экскурсионное обслуживание, если оно предусмотрено в программе тура.

2.1.5. Организовать авиаперелет к месту начала тура (если это предусмотрено в программе тура).

2.2. В случае изменения условий тура, указанных в п. 2.1.1. и Приложении, немедленно информировать об этом "Туриста". Если указанные изменения влекут за собой отказ "Туриста" от тура, вернуть "Туристу" в течение пяти рабочих дней деньги, уплаченные "Туристом" по Договору.

2.3. В случае удорожания тура вследствие предоставления дополнительного обслуживания, не предусмотренного программой тура, "Фирма" обязана согласовать этот вопрос с "Туристом". При отказе "Туриста" от оплаты этих услуг дополнительное обслуживание не предоставляется.

2.4. "Турист" обязуется:

2.4.1 Ознакомиться с условиями тура;

2.4.2. Выполнить все надлежащие формальности, связанные с оформлением документов и предписанного медицинского страхования;

2.4.3. Произвести полную оплату по Договору;

2.4.4. Передать "Фирме" все необходимые документы и материалы для оформления выезда;

2.4.5. Получить в срок и в месте сообщенном "Фирмой", ваучер, авиабилеты, страховой полис и другие документы;

2.4.6. Прибыть в срок и без опоздания в сообщенное "Фирмой" место сбора перед отправлением в тур, имея при себе надлежащие документы и средства в валюте, необходимые для оплаты услуг за рубежом, не входящих в стоимость тура;

2.4.7. Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

- соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

- соблюдать требования отеля, в т.ч. своевременно, в сроки, указанные отелем, производить расчеты за дополнительные услуги, приобретаемые туристом;

2.4.8. В случае отказа от тура компенсировать "Фирме" понесенные убытки в соответствии с п.4.2. настоящего Договора.

2.5. “Турист” даёт свое согласие на осуществление “Фирмой”, а также уполномоченными ей лицами обработки его персональных данных (ФИО, дата рождения, адрес (постоянная и временная регистрация и фактическое место проживания), телефон (рабочий, домашний или мобильный); электронная почта, паспорт (серия, номер, кем и когда выдан); сведения о детях (по необходимости); семейное положение (по необходимости) в целях предоставления услуг, входящих в состав тура (в т.ч. оформления виз, проездных документов на транспорте, бронирования размещения и т.п.) на период действия настоящего Договора. «Турист» извещен о том, что его персональные данные будут переданы в письменном виде, по электронной почте, по факсу или телефону непосредственным исполнителям услуг, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных. «Турист» извещен о том, что настоящее согласие может быть отозвано письменным уведомлением, направленным в [Фирма]. В этом случае персональные данные будут уничтожены в течение 3 рабочих дней с даты поступления уведомления, а их обработка прекращена.

**III. Порядок расчетов**

3.1. Стоимость тура и авиаперелета устанавливается в размере [СтоимостьТура].

3.2. Оплата тура (п.3.1.) производится наличными деньгами в кассу "Фирмы" либо безналичным перечислением на расчетный счет "Фирмы" не позднее [ДатаОплаты] (днем оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу "Фирмы" или на ее расчетный счет в банке).

3.3. Стоимость тура может быть увеличена в случае увеличения авиакомпанией стоимости перевозки вследствие удорожания топлива, повышения аэропортовых сборов. Об изменении стоимости тура "Турист" уведомляется «Фирмой» не позднее 10 (десяти) дней до начала поездки; полная стоимость тура должна быть оплачена "Туристом" не позднее 7 (семи) дней до начала поездки. В случае отказа "Туриста" от этой доплаты или ее не поступления «Фирме» в указанный срок забронированные услуги аннулируются.

**IV. Ответственность сторон**

4.1. "Фирма" не несет ответственности перед "Туристом" в случае неисполнения взятых на себя обязательств "Туристом" всех требований п.2.4., а также с учетом условий по п.п. 4.2-4.10. настоящего Договора. В случае неисполнения одного из обязательств, указанных в п.п. 2.4.1-2.4.6. настоящего Договора "Фирма" имеет право отказать "Туристу" в предоставлении тура.

4.2. В случае отказа "Туриста" от тура "Фирма" возвращает "Туристу" стоимость тура за вычетом фактически понесенных затрат. При этом штраф за аннуляцию авиабилета определяется в соответствии с правилами авиаперевозчика по регулярным рейсам, стоимость «блочных» авиабилетов после их бронирования не возвращается. При перелете чартерным рейсом в случае отказа удерживается 100% стоимости авиаперевозки. В случае, если "Турист" не воспользовался приобретенным туром и не уведомил "Фирму" до начала тура, либо уведомил "Фирму" после срока начала оформленной поездки, стоимость тура не возвращается. В случае, если "Турист" досрочно прекращает тур по собственной инициативе, стоимость неиспользованных услуг (проживание в отеле, экскурсии, трансферы и другие услуги) не возвращается.

4.3. Отказ от тура (или части обслуживания до начала поездки) должен быть подтвержден "Туристом" в письменном виде. Датой аннулирования тура будет считаться день получения заказного извещения, либо факса об отказе "Туриста" от тура (либо части услуг) до 18 часов. При поступлении извещения "Туриста" об отказе от тура после 18 часов текущего дня, датой поступления данного извещения признается следующий рабочий день. Любое изменение условий тура, ведущее за собой изменение бронирования, должно быть запрошено у "Фирмы" и письменно подтверждено. Если изменение ранее заявленной брони влечет за собой действие штрафных санкций, то изменение считается отказом от брони и оплачивается "Туристом" в соответствии с п.4.2. При отказе "Туриста" от каких-либо услуг, предусмотренных туром, в ходе поездки (трансфер, экскурсии и др.), компенсация не выплачивается.

4.4. "Фирма" не несет ответственность за отказ посольства в выдаче въездных виз "Туристу". В этом случае "Фирма" возвращает "Туристу" стоимость тура за вычетом штрафных санкций (в т.ч. за отель, за аннуляцию авиабилета (определяется в соответствии с правилами авиаперевозчика)). Консульский сбор возвращается в соответствии с правилами посольства.

4.5. "Фирма" не несет ответственность и не обязана выполнять специальных действий и выплачивать компенсации в случае утраты "Туристом" паспорта или его недействительности, утраты "Туристом" проездных документов, денежных ценностей, а также нарушения "Туристом" законодательства страны пребывания на любом этапе поездки, включая таможенные процедуры и пограничный контроль.

4.6. "Фирма" не несет ответственность за неуплату и несвоевременную оплату "Туристом" дополнительных услуг в отеле, и др. местах страны пребывания.

4.7. "Фирма" не несет ответственность перед "Туристом" за выполнение обязательств, вытекающих и/или связанных с авиаперевозками, в том числе утерю или кражу багажа, несвоевременный вылет/прибытие самолета или отмену рейса, и связанные с этим неудобства и изменения программы тура. Ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и/или связанных с авиаперевозками, несут сами авиаперевозчики в соответствии с российским и международным законодательством и правилами авиаперевозчика, поэтому все заявления, претензии и иски «Туриста» по недостаткам авиаперевозки следует предъявлять непосредственно перевозчикам.

4.8. При предоставлении услуг, не соответствующих подтвержденным условиям, в т.ч. возникновении у «Туриста» претензий, связанных с качеством предоставляемых услуг, «Турист» должен на месте сообщить о них принимающей стороне, представителю «Фирмы» и/или сотруднику «Фирмы» в г.Москве для оперативного решения проблем и исправления ситуации.

4.9. В случае возникновения обоснованных требований "Туриста" о компенсации ущерба, в виду недополучения услуг, предусмотренных в программе тура, "Фирма" возмещает полную стоимость недополученных услуг. При этом "Турист" должен предоставить документы, подтверждающие обоснованность его требований и соответствующее письменное заявление с подтверждением представителя "Фирмы" в стране пребывания.

4.10. Претензии по организации тура должны быть представлены "Туристом" "Фирме" в письменном виде не позднее 20 дней после окончания тура.

4.11. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после подписания Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не смогли предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким событиям относятся в т.ч.: наводнения, пожары, землетрясения, шторм, оседание почвы и другие катастрофические явления природы, а также взрыв, военные действия, забастовка в отрасли или регионе, отключение электро-, водо-, теплоснабжения в месте пребывания, аварии на железной дороге, авиа- или автотранспорте, изменения паспортно-визового режима, принятие органами государственной власти или управления решения, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора.

**V. Финансовое обеспечение**

5.1. Реализуемые "Фирмой" туристско-экскурсионные услуги предоставляются [Туроператор], находящимся по адресу [АдресТуроператора], внесенным в Единый федеральный реестр туроператоров за № [РеестровыйНомерТуроператора].

5.2. <<#{ФинОбеспечение}|\n|Размер Финансового обеспечения составляет [Размер] ([РазмерПрописью]) рублей. Финансовое обеспечение предоставлено по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или банковской гарантии [НомерДоговора] от [ДатаДоговора], срок действия с [НачалоДействияДоговора] до [КонецДействияДоговора] (далее – финансовое обеспечение). Финансовое обеспечение предоставлено [Организация], находящимся по адресу: [АдресОрганизации], юридический адрес: [ЮрАдресОрганизации] (далее по тексту – организация, предоставившая финансовое обеспечение). >>

5.3.Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

5.4. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику 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.

5.5. Факт установления обязанности туроператора возместить туристу реальный ущерб подтверждается:

- вступившим в законную силу судебным решением о возмещении туроператором реального ущерба по иску, предъявленному туристом туроператору либо туроператору и Страховщику совместно, и/или

- документом, подтверждающим согласие туроператора возместить туристу реальный ущерб, заверенный печатью туроператора и подписью руководителя туроператора или иного лица, уполномоченного представлять туроператора.

5.6. С письменным требованием к Страховщику о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта вправе обратиться турист или его законный представитель. Требование должно быть предъявлено в течение срока исковой давности. Требование может быть предъявлено по основаниям, возникшим в течение срока действия финансового обеспечения.

**VI. Дополнительные условия**

6.1. Стороны обязуются принимать все зависящие от них меры по разрешению возможных разногласий и споров путем переговоров. При не достижении согласия, споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Договор вступает в силу с момента его подписания и прекращается полным исполнением обязательств Сторонами.

6.3. Все иные условия тура содержатся в программе тура.

6.4. Все дополнения и приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями и должны быть исполнены в письменном виде и подписаны Сторонами.

6.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**VII. Реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Фирма** | **Турист** |
| [Фирма] | [Клиент] |
| ИНН [ИНН] | Телефон: [Клиент.Телефон] |
| КПП [КПП] | E-mail: [Клиент.Email] |
| Юридический адрес: | Адрес: |
| [ЮрАдрес] | [Клиент.Адрес] |
| Адрес офиса: | ["Паспорт № " +? ПаспортКлиента.Номер] |
| [АдресОфиса] | ["выдан " +? ПаспортКлиента.КемВыдан] [ПаспортКлиента.ДатаВыдачи][", код подразделения: " +? ПаспортКлиента.КодПодразделения] |
| **Телефон: [Телефон]** |
| Факс: [Факс] |
| Банковские реквизиты: |  |
| Р/с: [РасчетныйСчет] |  |
| в [Банк] |  |
| К/с : [КоррСчет] | С условиями договора ознакомлен и согласен, |
| БИК [БИК] | информацию об организации тура получил в полном объеме |
| [Менеджер] / / |  |

Приложение №1 к Договору на туристическое обслуживание № [НомерЗаявки]

от [ДатаЗаявки]

ЗАЯВКА

на предоставление туристко-экскурсионных услуг

№ [НомерЗаявки] от [ДатаЗаявки]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Начало тура: | **[НачалоТура]** | Заказчик: | **[Клиент]** |
| Конец тура: | **[КонецТура]** | Телефон: | **[ТелефонКлиента]** |

[Таблица источник=Туристы]

**Туристы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Фамилия, имя** | **Дата рождения** | **Паспорт** | **Действителен до** |
| [счетчик()]. [ФамилияИмя] | [ДатаРождения] | [Паспорт] | [ОкончаниеДействияПаспорта] |

[Таблица источник=Авиаперелеты]

**Авиаперелет**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вылет** | **Возврат** | **Маршрут** | **Авиакомпания** | **Класс** | **Туристы** |
| [Вылет] | [Возврат] | [Маршрут] | [Авиакомпания] | [Класс] | [Туристы] |

[Таблица источник=АвиаперелетыСРейсом]

**Авиаперелет**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Маршрут** | **Авиакомпания** | **Рейс** | **Вылет** | **Прилет** | **Класс** | **Туристы** |
| [Дата] | [Маршрут] | [Авиакомпания] | [Рейс] | [Вылет] | [Прилет] | [Класс] | [Туристы] |

[Таблица источник=ЖдБилеты]

**Ж/д билеты**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отправление** | **Прибытие** | **Маршрут** | **Тип** | **Туристы** |
| [Отправление.Дата] [Отправление.Время] | [Прибытие.Дата] [Прибытие.Время] | [Маршрут] | [Тип] | [Туристы] |

[Таблица источник=Отели]

**Отель**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **С** | **По** | **Отель** | **Размещение** | **Туристы** |
| [С] | [По] | [Отель][Город ? ", "][Город] | [Размещение][«, » + ТипПитания] | [Туристы] |

[Таблица источник=СтандартныеТрансферы]

**Трансферы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Даты** | | **Тип трансфера** | **Трансфер** | **Туристы** |
| [Дата] | [Дата2] | [Тип] | [Описание] | [Туристы] |

[Таблица источник=ТрансферыПоДням]

**Трансферы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Тип трансфера** | **Трансфер** | **Туристы** |
| [Дата] | [Тип] | [Описание] | [Туристы] |

[Таблица источник=Страховки]

**Страховки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **С** | **По** | **Описание** | **Туристы** |
| [С] | [По] | [Тип][Тип && Описание ? «, »][Описание] | [Туристы] |

[Таблица источник=Визы]

**Визы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **С** | **По** | **Описание** | **Туристы** |
| [С] | [По] | [Описание][ДокументыДо ? " (документы до " + ДокументыДо + ")"] | [Туристы] |

[Таблица источник=ЭкскурсионныеТуры]

**Экскурсионные туры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **С** | **По** | **Название / Описание** | **Туристы** |
| [С] | [По] | *[Название]*  [Программа] | [Туристы] |

[Таблица источник=ДопУслуги]

**Услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **С** | **По** | **Услуга** | **Туристы** |
| [С] | [По] | [Описание] | [Туристы] |

**Дополнительные условия**

Стоимость турпакета указана на день подтверждения и может меняться в связи с изменением курса доллара и евро, аэропортовых сборов (такс) и внутреннего курса авиакомпаний.

Стоимость тура: **[ФорматСокр(СтоимостьСоСкидкой, НациональнаяВалюта)]**

<<?{Доплаты}Доплаты: >><<#{Доплаты}|, |**[ ФорматСокр(Сумма, НациональнаяВалюта)]** *([Описание])*>>

<<?{Доплаты}Стоимость итого: **[ФорматСокр(СтоимостьИтого, НациональнаяВалюта)]**>>

Приложение № 2 к Договору на туристическое обслуживание № [НомерЗаявки]

 от [ДатаЗаявки]

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я. [Клиент], дата рождения [Клиент.ДатаРождения], выражаю свое добровольное согласие на обработку моих персональных данных [Фирма]. Подтверждаю наличие у меня права передачи на обработку персональных данных [Фирма] третьих лиц: [ТуристыСДатамиРождения], (в том числе: паспортные данные; адрес прописки и/или регистрации; место учёбы, работы, должность, ежемесячный оклад;  данные о состоянии здоровья и/или сведения, содержащиеся в заявлении на страхование и/или договоре страхования (включая прилагаемые к ним документы необходимые для заключения и дальнейшего исполнения договора)) в интересах которых приобретаю у [Фирма] туристский продукт по договору [НомерЗаявки] от [ДатаЗаявки].

Персональные данные предоставляются, в том числе при непосредственном контакте или с помощью средств связи, и в иных случаях, не запрещённых законодательством Российской Федерации. Настоящее Согласие в том числе распространяется на передачу персональных данных третьим лицам, если это необходимо для поддержания функционирования информационных систем обеспечения, мониторинга и обеспечения организационной и финансово-экономической деятельности [Фирма], и в иных случаях, установленных действующим законодательством, и действительно в течение 3 (трёх) лет с даты заключения договора на приобретение туристического продукта, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

В соответствии с достигнутым соглашением между мной и [Фирма], порядок отзыва настоящего согласия предусматривает, что после получения заявления в порядке предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных, [Фирма], обязано прекратить их обработку в течение 1 (одного) месяца с момента получения вышеуказанного заявления об отзыве, но в любом случае не ранее истечения 3 лет с даты окончания срока действия договора на приобретение туристического продукта. При этом, в случае рассмотрения в суде или арбитражном суде спора связанного с исполнением обязательств по договору приобретения туристического продукта, после получения письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных, [Фирма], обязано прекратить обработку вышеуказанных персональных данных не ранее истечения 1 года с даты вступления в законную силу соответствующего решения суда (арбитражного суда) по данному делу.

**[МесяцПрописью(сегодня())]**

**Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**