***Договор о туристском обслуживании***

г. Тверь «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью Туристическая Фирма «Вояж»**, г. Тверь (номер в реестре ВНТ 010237) именуемое в дальнейшем «Компания», в лице директора, Кобозевой Елены Васильевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Компания обязуется осуществить бронирование туристского продукта-комплекса туристских услуг по перевозке, размещению, иных услуг (далее - туристский продукт) в интересах Клиента или указанных им лиц - туристов на условиях и в сроки, предусмотренные настоящим Договором, в соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта, а Клиент обязуется принять и оплатить туристский продукт в соответствии с условиями настоящего Договора и Заявкой на формирование туристского продукта.

**2. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И ЕГО ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ**

2.1. Полная информация о туроператоре (реестровый номер, адрес, реквизиты), формирующем туристский продукт, по заявке Клиента, указана в настоящем Договоре (п.10).

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН, ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА**

Заявка на формирование туристского продукта является подтвержденной только после подтверждения туроператором всех услуг, входящих в состав турпродукта. Обязанность Компании по предоставлению комплекса туристских услуг возникает после полной оплаты туристского продукта Клиентом.

3.1. **Компания обязуется:**

3.1.1. В соответствии с Заявкой на формирование туристского продукта Клиента осуществить бронирование комплекса услуг для совершения Клиентом (либо указанными им лицами) туристской поездки.

3.1.2. Сформировать и передать Клиенту не позднее, чем за 24 часа до отправления по маршруту пакет документов в электронном /печатном виде, необходимый для осуществления туристской поездки, при условии полной оплаты турпродукта Клиентом.

3.1.3. Предоставить Клиенту достоверную информацию о турпродукте, информировать Клиента о существенных условиях туристской поездки, правилах поведения и основных факторах риска.

3.1.4. Информировать Клиента о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

3.1.6. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Клиента, в том числе при их обработке и использовании в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

3.2. **Компания имеет право:**

3.2.1. Заменить гостиницу и/или иные услуги на равнозначные или категорией выше на любой стадии туристской поездки при сохранении других составляющих турпродукта. В случае необходимости, компания имеет право на замену мест в автобусе, выбранных туристом при бронировании тура.

3.2.2. В исключительных случаях до начала туристской поездки произвести замену маршрута на равноценный, либо, по согласованию Сторон, перенести сроки продолжительности туристкой поездки. При этом все возникшие финансовые издержки покрываются за счет туроператора. В случае несогласия Клиента с заменой маршрута или переносом сроков, ему возвращаются внесенные денежные средства в полном объеме, действие настоящего Договора прекращается.

3.2.3. Обрабатывать персональные данные Клиента путем их представления третьим лицам, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

3.3. **Клиент обязуется:**

3.3.1. Предоставить Компании все необходимые и достоверные сведения, документы и доверенности для оформления въездных (выездных), страховых, транспортных и иных необходимых документов не позднее даты заключения настоящего Договора.

3.3.2. Оплатить приобретаемый турпродукт в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3.3. Выполнять правила проживания в гостинице и нахождения в транспортном средстве, а также общие правила и законы места пребывания.

3.3.4. Возместить в полном объеме ущерб, нанесенный Компании, туроператору и третьим лицам в месте временного пребывания в результате противозаконных, умышленных, халатных или случайных действий (ст. 393 ГК РФ).

3.3.5. Получить в офисе Компании либо в месте отправления необходимый для проведения туристской поездки пакет документов в согласованное сторонами время. Срок получения документов составляет от 3-х недель до 1 дня до начала туристской поездки.

3.3.6. Прибыть к месту посадки не менее чем за 15 минут до времени отправления автобуса. При опоздании или неявке на посадку турпродукт может быть аннулирован.

3.4. **Клиент имеет право:**

3.4.1. Получить пакет документов лично, либо через представителя, действующего на основании доверенности, на право получения соответствующих документов, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.4.2. Расторгнуть настоящий Договор, а также изменить условия бронирования турпродукта при условии возмещения Компании и туроператору фактически понесенных расходов по исполнению данного поручения.

3.4.3. Представлять интересы всех лиц (туристов), указанных в Заявке к настоящему Договору, и нести ответственность перед Компанией за своевременную полную оплату турпродукта, а также в случае отказа от поездки.

3.4.4. Самостоятельно добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по настоящему Договору.

**4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Стоимость турпродукта определяется туроператором исходя из конъюктуры туристского рынка или по заданию Клиента и указывается в рублях в Заявке по настоящему Договору**. Окончательная стоимость турпродукта определяется после подтверждения заявленного бронирования. Срок подтверждения бронирования турпродукта равен 5 рабочим дням.**

4.2. Оплата турпродукта производится в рублях, как наличными денежными средствами, так и по безналичному расчету. Турпродукт считается оплаченным с момента внесения денежных средств кредитной организации, банковскому платежному агенту или в кассу Компании. При оплате турпродукта путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства Клиента перед Компанией по оплате турпродукта считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей Клиента кредитной организацией. Компания обязуется передать (перечислить) денежные средства, полученные от Клиента туроператору.

4.3. Клиент обязан при оформлении Заявки на формирование турпродукта внести авансовый платеж в размере не менее 50% от общей стоимости турпродукта. Не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней до начала туристской поездки Клиент обязан оплатить остальную недостающую сумму за турпродукт. В случае подачи Заявки в срок менее чем за 3 (три) дня до начала туристской поездки оплата должна быть произведена Клиентом в полном объеме в день подписания настоящего Договора.

**5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.**

5.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Клиент вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты произведенных фактических затрат Компании или туроператора. Фактическими затратами Компании являются денежные средства, оплаченные Компанией во исполнение обязательств по договору с туроператором. Суммы фактических затрат Компании и туроператора в зависимости от сроков изменений условий бронирования и аннуляции могут составлять:

в срок от 0 дней до 3 дней - 100 %; в срок от 4 дней до 7 дней - 75 %; в срок от 8 дней до 14 дней - 30 %; в срок от 15 дней до 21 дня - 20 %; в срок от 22 дней и более - 2000 рублей

**Примечание: Указанные суммы фактических расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае.**

5.2. В случае внесения изменений в турпродукт по инициативе Клиента предыдущее бронирование считается аннулированным. При этом Клиент обязуется возместить Компании фактически понесенные ею расходы. Новое бронирование турпродукта оформляется путем оформления новой Заявки либо путем внесения изменений в существующую.

5.3. В случае внесения изменений в настоящий Договор и возникновении у Компании фактических затрат за модификацию бронирования - исправление неточностей в фамилии, исправление неточностей в бронировании, изменение типа питания, авиарейса и т.п., допущенных по вине Клиента, Клиент оплачивает Компании возникшие фактические затраты.

5.4. Клиент имеет право отказаться от турпродукта и получить возврат оплаченной стоимости услуг в случае изменения Компанией существенных условий турпродукта, оговоренных в Заявке на формирование турпродукта, или согласиться с измененными Компанией условиями поездки, при этом:

 до начала поездки оформить дополнение к Заявке на формирование турпродукта и, в случае увеличения общей стоимости турпродукта, произвести необходимую доплату.

 при уменьшении общей стоимости турпродукта получить разницу в стоимости.

 в случае отказа Компании от выполнения взятых на себя обязательств при отсутствии обстоятельств непреодолимой силы (ст. 401 ГК РФ), Компания обязуется произвести возврат внесенных денежных средств Клиента в 5-дневный срок.

5.5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении настоящего Договора.

**К существенным изменениям обстоятельств относятся:**

 ухудшение условий путешествия, указанных в настоящем Договоре.

 изменение сроков совершения путешествия.

 непредвиденный рост транспортных тарифов.

 невозможность совершения Клиентом тура по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Сторона информирует об этом другую Сторону не позднее 5 дней после наступления таких обстоятельств. В этом случае Стороны вправе внести изменения в настоящий Договор (путем внесения доплаты за турпродукт, изменения сроков туристской поездки и др.), а если это не возможно, Клиент вправе потребовать возвращения стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Компанией расходов (организационные, курьерские расходы, штрафные санкции, выставленные туроператором, страховые сборы и др.).

5.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания Клиента и/или иных лиц, указанных в Заявке, угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Клиент и (или) Компания вправе потребовать в судебном порядке расторжения настоящего Договора или его изменения. Наличие указанных обстоятельств согласно действующему законодательству подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении настоящего Договора до начала туристской поездки в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, Клиенту возвращается денежная сумма, равная общей цене турпродукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Клиенту услуг.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Компания несет ответственность за выполнение принятых на себя обязательств только при полной оплате турпродукта Клиентом.

6.2. При не подтверждении предварительного бронирования Компания связывается с Клиентом и предлагает альтернативные варианты замены услуг. В случае увеличения стоимости поездки Клиент может:

 отказаться от забронированных услуг и получить возврат авансового платежа;

 согласиться с изменениями и доплатить в трехдневный срок сумму, на которую увеличилась стоимость турпродукта.

6.3. Компания не несет ответственности:

6.3.1. За несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

6.3.2. За изменение сроков туристкой поездки в связи с переносом времени или даты совершения рейса Перевозчиком, задержки или отмены рейса (изменение срока начала и окончания перевозки) по вине Перевозчика и другим, независящим от Компании причинам.

6.3.3. За проблемы, возникшие у Клиента с пограничными, таможенными, полицейскими и иными государственными органами, кроме случаев неправильного оформления Компанией необходимых документов.

6.3.4. В случае утраты или кражи личных вещей (багажа) Клиента, за утрату Клиентом билетов на транспорт, иных документов и связанных с этим расходов.

6.3.5. За опоздание Клиента к отправлению автобуса.

6.3.8. За нарушения Клиентом правил поведения на транспортных средствах, повлекших за собой снятие Клиента с рейса.

6.3.9. За депортацию Клиента из места временного пребывания.

6.3.10. За физическое состояние Клиента во время переезда или нахождения в месте временного пребывания. Клиент предупрежден об условиях автобусных перевозок и временного пребывания.

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащим образом исполненные обязательства по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, т. е. чрезвычайных и неотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. (ст. 401 ГК РФ). Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами. Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения настоящего Договора.

6.5. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, указанных в паспорте и в документах, необходимых для въезда/выезда.

**7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Компания предупреждает об отсутствии единой официальной классификации отелей в каталогах туроператора, на сайте www.tver-voyage.ru. Категории отелей могут носить условный характер, исходя из общепринятых стандартов международного образца. Компания не несет ответственности за совпадение названий отелей, найденных туристом самостоятельно. Для размещения предлагаются только отели, официально заявленные на сайте или в офисе Компании.

7.2. Компания рекомендует Клиенту следить за оперативной информацией, публикуемой Компанией на сайте и уточнять за день до выезда время и место отправления, контактные телефоны сопровождающих гидов.

7.3. Клиент предоставляет согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех туристов, указанных в Заявке к Договору, на обработку и передачу своих персональных данных и персональных данных лиц, указываемых в заявке на формирование туристского продукта, Компании, туроператору и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы).

7.4. Клиент предупрежден Компанией о расчетном времени заселения в отели/гостевые дома/пансионаты и другие объекты размещения после 12.00. Размещение ранее этого времени осуществляется при внесении клиентом доплаты за сутки проживания / при наличии свободных номеров. Время освобождения номеров – до 09.00. При этом клиенту предоставляется место для хранения багажа и возможность пользования сан. узлом.

**8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. Споры и разногласия по настоящему Договору разрешаются путем переговоров. Настоящим Договором предусматривается претензионный порядок разрешения споров. По всем вопросам, неурегулированным в тексте настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В претензии Клиента указываются: фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался с заказчиком). К претензии Клиент в обязательном порядке обязан приложить копию договора о реализации туристского продукта, заключенного с Компанией, копию документа, подтверждающего оплату туристского продукта. В случае отсутствия указанных документов Компания вправе не рассматривать адресованную ему претензию.

8.3. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия настоящего Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

8.4. Информация, содержащаяся на сайте Компании или любых иных материальных источниках, которые не заверены печатью туроператора и подписью уполномоченных лиц, не может быть использована Клиентом в ходе любого рода разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявлений в отношении туристского продукта.

**9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента подписания его Сторонами и действует до даты окончания туристской поездки. Настоящий Договор, устанавливающий права и обязанности Сторон по реализации турпродукта, считается заключенным при условии подтверждения Компанией бронирования турпродукта

9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

9.3. Настоящий Договор подписан в двух экземплярах на русском языке, по одному для каждой Стороны, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

**10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **КОМПАНИЯ** | **КЛИЕНТ** | |
| **ООО Туристическая фирма «Вояж»**  Адрес: 170000 г. Тверь, п-к Свободный, д.9, оф. 501  Тел./факс:  +7 4822 41-55-88; 39-61-77  ИНН  6950105556 КПП  695001001  р.с. №  40702810005000016019 в Филиале Центральный ПАО Банка «ФК Открытие»  к/сч 30101810945250000297  номер в реестре туроператоров ВНТ 010237  Директор ООО ТФ «Вояж»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Е.В. Кобозева | *ФИО* |  |
| *Дата рождения* |  |
| *Паспортные данные* |  |
| *Адрес по прописке* |  |
| *Контактный телефон* |  |
| С условиями Договора ознакомлен (а) и с ними согласен (а).  По приобретенному туру следуют лица, интересы которых я представляю:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

Г. Тверь, Свободный п-к, д. 9 оф. 501

**Тел./факс:** (4822) 39-61-77, 41-55-88

**e-mail:** [voyage-tver@mail.ru](mailto:voyage-tver@mail.ru)

http: [www.tver-voyage.ru](http://www.tver-voyage.ru)

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ

**Заказчик:**

Менеджер:

**Основная заявка**

1. Условия бронирования размещения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Даты | Размещение: | Количество человек: | Кол-во  номеров | Категория номера | Кол-во дней/ночей |
|  |  |  |  |  |  |

1. Условия бронирования трансфера

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата отправления** | **Дата прибытия в пункт назначения** | **Маршрут** | **Кол-во человек** | **Места в автобусе** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Общая стоимость бронирования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей

1. **СВЕДЕНИЯ О ТУРИСТАХ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

**Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Менеджер ТФ «Вояж» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**