

**ДОГОВОР №265-2017**  
**на оказание услуг по туристическому обслуживанию**

г. Москва

22.06.2017

ООО Клуб "Восемь путешествий", зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, внесенное в Единый Федеральный реестр туроператоров № РТО 012762, имеющее финансовое обеспечение в размере 500000 рублей по Договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 650-0000660-01160 от 28.03.2017 с ООО Страховая Компания "Гелиос", срок действия финансового обеспечения с 25.06.2017 по 24.06.2018, в лице Генерального директора Силасвой Т.Ю., действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Агентство», с одной стороны, и \_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемый (ая) «Клиент», с другой стороны заключили договор о нижеследующем.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Агентство реализует право на комплекс туруслуг в порядке и в сроки, установленные договором, а Клиент обязуется оплатить эти услуги. Везде, где по тексту договора указан Клиент, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке, трансфер;
- экскурсионные услуги;
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в передаче документов для оформления визы;
- иные услуги, указанные в Заявке.

1.4. Агентство предоставляет Клиенту достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Клиенту третьими лицами - Принимающей фирмой, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

1.5. Клиент дает согласие на обработку своих персональных данных и передачу их любым лицам, которые будут участвовать в исполнении настоящего Договора.

## 2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

2.1 «Агентство» обязуется организовать для «Клиента» указанную в Приложении №1, поездку. «Агентство» обеспечивает «Клиента» полной информацией о программе поездки и основных особенностях места посещения.

2.2 «Клиент», по данному договору, является лицом приобретшим обслуживание и подписавшим договор, лица участвующие в поездке поименованы ниже в данном договоре. «Клиент» обязан сообщить «Агентству» при бронировании, фамилии и имена, отчества участников, паспортные данные и иные сведения, необходимые для осуществления бронирования и подготовки поездки.

2.3 «Клиент» обязан проинформировать всех участников поездки обо всех условиях данного договора.

2.4 «Агентство» вправе изменить порядок экскурсионной программы, не меняя количества экскурсий, или в случае невозможности предоставления для осмотра одного или нескольких экскурсионных объектов предоставить равноценную замену.

2.5 «Агентство» вправе изменить место подачи транспорта, место и время начала поездки.

2.6 «Клиент» понимает, что при приобретении поездки, в которую входят ж/д билеты, дата начала поездки, оговоренная в договоре, может отличаться от даты, указанной в проездных документах на один день, в связи с тем, что некоторые поезда отбывают в ночь.

2.7 «Агентство» не несет ответственности за несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям «Клиента» и других участников поездки и их субъективной оценке.

2.8 «Клиент» обязан предоставить «Агентству» все необходимые данные для установления оперативной связи с участниками поездки.

2.9 Участник поездки обязан своевременно явиться к назначенному времени и месту сбора. Неявка участника поездки считается опозданием и соответственно отказом от поездки, в этом случае применяются штрафные санкции согласно п 4.1.. В некоторых случаях точное место и время сбора участников поездки определяется накануне поездки. В этом случае всю необходимую информацию «Заказчик» может получить по телефону (495) 66-55-378 в последний рабочий день перед поездкой.

2.10 «Агентство» не несет ответственности и не компенсирует стоимость путевки и прочих расходов «Клиента» за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу компетенции «Агентства», а именно: изменение в расписании транспортных служб, действия органов власти, потеря и повреждение багажа, действия консульских служб, таможенных и иммиграционных властей. Заключая настоящий Договор, Клиент понимает и соглашается с тем, что Агентство не имеет возможности влиять на задержки, связанные с пробками на дорогах, а также задержки, в связи с прохождением пограничного контроля и очередями на границе. Любые расходы или затраты Клиента, вызванные такими задержками, компенсации Агентством не подлежат. Стороны соглашаются с тем, что наличие обстоятельств, указанных в настоящем пункте может привести к изменениям в программе тура, которые также не подлежат компенсации Агентством. При этом Агентство предупредило Клиента, что в периоды новогодних праздников, а также иных государственных праздников и нерабочих дней вышеуказанные задержки могут носить продолжительный характер. Подписание Клиентом настоящего Договора означает полное и безусловное согласие Клиента с настоящим пунктом.

2.11 «Агентство» обеспечивает «Клиента» полной информацией о программе поездки.

2.12 «Агентство» не принимает на себя обязательств по экспертизе личных документов участников тура, и последствий, наступающих в связи с признанием их компетентными органами недействительными, как то: общегражданский паспорт, заграничный паспорт, документы, подтверждающие гражданство, доверенности на вывоз детей, документы, подтверждающие подлинность родства, свидетельствующие об

Агентство \_\_\_\_\_

Клиент \_\_\_\_\_

изменении фамилии, справки на вывоз валюты и т.д.

2.13 После полной оплаты тура, «Агентство» вручает «Клиенту» документы, необходимые для поездки. В случаях, если в поездку входят ж/д билеты, авиа билеты, оформление выездной визы, «Агентство» имеет право выдать полный пакет документов на вокзале, в аэропорту в день отъезда, предварительно предупредив об этом «Клиента».

2.14 В исключительных случаях, «Агентство» может произвести замену гостиницы, указанной в туристической путёвке, на гостиницу того же или более высокого класса, без изменения стоимости.

2.15 «Агентство» не отвечает за уровень сервиса пансионатов, санаториев, домов отдыха, турбаз, не имеющих официальной категории. Услуги гостиничного сервиса такие, как: уборка помещений, смена белья и т.п. осуществляется согласно внутреннему распорядку данных учреждений и в целом соответствует среднему уровню по России и странам СНГ. «Клиент» уведомлен и согласен с тем, что в каждом объекте размещения (гостинице, пансионате, санатории, доме отдыха, базе отдыха и др.) действуют свои правила распорядка, в том числе правила заселения и выезда. «Клиент» обязан сдать номер до установленного расчетного часа. «Клиент» согласен, что заселение в объект размещения производится после установленного расчетного часа и не зависит от времени прибытия «Клиента» к объекту размещения.

2.16 Если в оплаченную стоимость поездки входят специальные документы (авиабилеты, автобусные, ж/д билеты, страховые полисы и т.д.) на основании которых, третьи лица предоставляют свои услуги, то взаимоотношения «Клиента» и исполнителя предоставляемой услуги, включая взаимную ответственность и взаимные претензии в процессе и вследствие предоставления услуги, осуществляются без участия «Агентства», поскольку ответственность за неисполнение обязательств в этом случае несет конкретный исполнитель услуги по специальным документам.

### 3. СТОИМОСТЬ ПУТЕВКИ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.2. Общая цена туристского продукта, забронированного Клиентом и переданного Агентством по договору, указывается в Приложении №1. Оплата производится в российских рублях.

3.3. Ввиду того, что «Агентство» после получения заказа от «Клиента» приступает к бронированию мест в гостинице, заказу экскурсионной программы, организации питания, бронирования авиа, ж/д, автобусных билетов, а также обеспечению других услуг входящих в поездку, «Клиент» оплачивает 100% (сто процентов) стоимости поездки в день получения устного подтверждения от менеджера «Агентства».

3.4. В исключительных случаях и по усмотрению «Агентства», «Клиент» может оплатить тур частями. Но полная оплата тура должна поступить в кассу или на счёт «Агентства» не позднее 30 дней до начала тура. В данном случае, «Агентство» оставляет за собой право в любое время потребовать доплатить оставшуюся часть суммы.

### 4. АННУЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПОЕЗДКИ

4.1 В случае отказа от поездки "Клиента", «Агентство» возвращает стоимость оплаченной путевки за вычетом фактических расходов «Агентства», как то штрафа гостиницы, штрафы по авиабилетам, ж/д билетам, неустойки транспортных компаний, штрафные санкции принимающей фирмы, оформление визы, оформленной страховки, накладные расходы «Агентства».

4.2 В случае замены участника поездки, «Клиент» обязан заблаговременно сообщить «Агентству» об изменениях в письменной форме. В случае если данные изменения влекут за собой штрафные санкции, «Клиент» оплачивает неустойки согласно пункту 4.1.

3.3. В случае отказа от поездки по причине опоздания ко времени начала поездки, погодным условиям и другим подобным причинам, стоимость поездки не возвращается и поездка на другую дату не переносится.

4.4 Отказ от подтвержденного бронирования производится в письменном виде в офисе «Агентства». Днем отказа от подтвержденного бронирования считается день получения письменного отказа.

4.5. В случае, если группа не набрана «Агентство» вправе аннулировать поездку с возвратом «Клиенту» полной стоимости путевки без выплаты каких-либо компенсаций, заблаговременно предупредив об этом «Клиента» или по согласованию сторон зачесть произведенный им платеж в счет другой поездки.

4.6. Если «Клиент» желает изменить условия ранее заказанной поездки, то прежний заказ считается аннулированным, а «Клиент» должен сделать новый заказ. В этом случае применяются штрафные санкции согласно пункта 4.1.

### 5. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

5.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются "Клиентом" представителю "Агентства" или принимающей стороны незамедлительно в письменной форме в момент возникновения таковых. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, к претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный "Клиентом", в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения "Агентством", обязательств по оказанию "Клиенту" услуг по перевозке и (или) размещению.

5.2. В случае неурегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются "Клиентом" в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

5.3. В случае возникновения разногласий по договору между "Клиентом" и "Агентством" стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в мирном порядке.

5.4. В случае недостижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в суде по месту нахождения "Агентства" (договорная подсудность).

5.5. "Агентство" не несет ответственности перед "Клиентом" за понесенные убытки и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;

- в случае, если "Клиент" не сможет воспользоваться туристским продуктом или отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, российских или зарубежных иммиграционных служб, либо действий иных официальных органов или властей России или зарубежных стран;

- вследствие отсутствия у Клиента необходимых документов (заграничных паспортов, разрешений, согласований, виз);

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Туриста на выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Клиента в период поездки;
- в случае если в вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Клиенту отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице;
- в случае опоздания Клиента на регистрацию авиарейса либо к месту отправления иного транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав туристского продукта (трансфера, экскурсии, круиза).

5.6. За убытки, причиненные Клиенту вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Клиента - является самостоятельным договором Клиента (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Клиент вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

Агентство не гарантирует перевозку Клиента на место отдыха и обратно, если турист при бронировании тура, одновременно не забронировал все проездные документы (авиа или жд.билеты) по маршруту. В данном случае, турист сам несет ответственность за свое прибытие и отбытие на место проведения отдыха. И факт отсутствия проездных документов, не заказанных одновременно с туром, не является причиной для возврата денежных средств за предстоящий тур, из-за невозможности приобретения билетов самостоятельно или заказанных, после оформленного ранее тура.

5.7. В случае если действия Клиента нанесли ущерб Агентству и третьим лицам, с Клиента взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

## 6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

6.1. Агентство освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Агентства. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 4.1. настоящего договора.

## 7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до даты окончания поездки. Данный договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу

7.2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ. Совершение Клиентом действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь - оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему. Агентство вправе (но не обязано) осуществлять заключение (изменение) договора с Клиентом использованием электронной формы связи (в этом случае адрес электронной почты Клиента признается аналогом его собственноручной подписи) или по факсу или путем обмена документами с использованием иных форм связи.

7.3. Перед подписанием договора Клиент ознакомился с информацией, предоставленной Агентством:

- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;

- о необходимости согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о требованиях, предъявляемых к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;

- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
- о том, что Агентство не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;

- о том, что субъективная оценка Клиентом услуг не является критерием их качества;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и обмена билетов;

- о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Клиента провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка Клиента;

- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;

- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта; о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан России, Украины, Белоруссии и Узбекистана;

- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;

- об условиях проживания и питания в месте размещения, о порядке предоставления экскурсий;

- о правилах поведения во время туристической поездки;

- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;

- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;

- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

- о том, что граждане РФ, имеющие специальные или служебные паспорта, обязаны сами проконсультироваться по правилам выезда из России и въезда в страну пребывания по туристкой путевке в организации, выдавшей такой паспорт. Граждане других стран обязаны сами проверить свои документы и получить необходимые справки и документы в представительствах своих стран на территории РФ, что бы совершить пересечение, как государственной границы РФ, так и страны пребывания, поскольку данные взаимоотношения только в юрисдикции двух стран, имеющих подобные отношения, которые могут быть изменены без уведомления об

этом какой-либо третьей стороны.

Условия оформления въездной визы не распространяются на иностранных граждан и граждан со служебными паспортами. Оформление виз для этой категории лиц является обязанностью Туриста, а также не может входить в перечень услуг, входящий в турпродукты, реализуемые Туристу, даже если таковые отражены в Заявке Туриста

7.4. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях формирования и реализации мне туристического продукта даю согласие Агентству на обработку моих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество; номер паспорта, удостоверяющего мою личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия, то есть на совершение действий, предусмотренных Федеральным законом "О персональных данных".

В целях исполнения Договора к моим персональным данным, на обработку которых я даю согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

Я осведомлен и согласен, что мои данные могут обрабатываться Агентством в моем интересе смешанным методом (в том числе автоматизированный) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам, в том числе с использованием трансграничной передачи данных на территории иностранных государств.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

7.5. Агентство настоятельно рекомендует Туристу застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Туристом поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

7.6. Клиент предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Агентством услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента.

### 8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

АГЕНТСТВО:	КЛИЕНТ:
<p>ООО Клуб "Восемь путешествий" (сокращенное наименование) Адрес: Москва, 119017, Москва, Пыжевский пер., д.5, стр. 3, офис 5 Почтовый адрес: Москва, 119017, Москва, Пыжевский пер., д. 5, стр. 3, офис 5 Тел./Факс: (495) 788-54-74/ e-mail: info@888travel.ru www.888travel.ru P/c: 40702810001910002045 в Филиал ПАО БАНК "ЮГРА" в г. Москве ИНН 7715874088 КПП 770601001 БИК 044525282 К/с 30101810345250000282</p> <p>МП (Подпись) _____ (Силаева Т.Ю.)</p>	<p>С условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Агентством услугах, получил. С правилами выезда из РФ/въезда в страну временного пребывания ознакомлен. С правилами возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы ознакомлен. На обработку моих персональных данных в соответствии с условиями договора согласен. Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий договор также в интересах следующих лиц:</p> <p>_____</p> <p>22.06.2017 (Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, дата, подпись)</p> <p>(Подпись) _____</p>