

## ДОГОВОР оказания туристических услуг № \_\_

Петрозаводск

« \_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ООО «Эксплор Карелия», именуемая в дальнейшем Турфирма, (номер в едином федеральном реестре туроператоров ВНТ 003099), в лице Генерального директора Ланева А.А., действующего на основании Устава, с одной стороны и \_\_\_\_\_, именуемый (ая) в дальнейшем Клиент, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1 Под туром понимается комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию, экскурсионному обслуживанию туристов и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей поездки. Под туристским продуктом понимается право на тур, предназначенное для реализации Клиенту.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1 Настоящий Договор определяет порядок и условия оказания Турфирмой туристских услуг Клиенту по реализации туристского продукта.

2.2. Турфирма обязуется оказать услуги по реализации туристического продукта в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по программе «\_\_\_\_\_». Клиент обязуется оплатить эти услуги.

2.3. Перечень услуг, входящих в тур, указан в **Приложении 2** к настоящему Договору.

2.4. Турфирма имеет право изменить последовательность предоставления услуг, предусмотренных **Приложением 2** к настоящему Договору, не уменьшая их объема.

2.5. Туристическая деятельность Туроператора застрахована от неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристического продукта. Договор страхования гражданской ответственности № 10610В6000002 от 3 февраля 2010 года. Размер финансового обеспечения соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации (далее по тексту «РФ») и составляет 500 000 (пятьсот тысяч) рублей. Наименование, адрес (местонахождение) и почтовый адрес организации, предоставляющей финансовое обеспечение: ООО «Военно-страховая компания», РФ, 121552, г. Москва, ул. Островная д. 4, Петрозаводский филиал, 185031, г. Петрозаводск, ул. Московская, д. 4, тел.: (814 2) 77-36-00

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

#### 3.1. Клиент имеет право:

3.1.1. На получение всей необходимой и достоверной информации по туру до подписания настоящего Договора;

3.1.2. В любой момент отказаться от заказанных услуг с соблюдением правил установленных в п. 6.8. настоящего Договора.

3.1.3. В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Турфирмой условий настоящего Договора на возмещение убытков в порядке, установленном законодательством РФ.

#### 3.2. Клиент обязуется:

3.2.1. Ознакомиться с настоящим Договором, Программой тура (**Приложение 2**), Информационным листком к турам, Техникой безопасности на активных турах (подписывается перед началом тура). После подписания Сторонами настоящего Договора эти документы считаются принятыми Клиентом к исполнению.

3.2.2. Оплатить тур в сроки, указанные в Договоре.

3.2.3. В случае невозможности совершить поездку оформить письменный отказ в соответствии с условиями пункта 6.8 настоящего Договора.

3.2.4. Указывать в заявке достоверные сведения данных паспортов, адрес по прописке (месте пребывания), телефон, адрес электронной почты и нести ответственность за их подлинность и достоверность. По запросу Турфирмы предоставить в срок иные документы и справки, требуемые для организации тура. Обеспечить наличие документа, удостоверяющего личность, во время тура. В случае несоблюдения Клиентом условий настоящего пункта, Исполнитель никакой ответственности за последствия перед ним не несет.

3.2.5. Предоставить Турфирме точную информацию о своем адресе и контактном телефоне, необходимую ему для оперативной связи.

3.2.6. Ознакомить всех лиц, совершающих поездку и указанных в заявке и/или Договоре, с условиями настоящего Договора, и приложениями к настоящему Договору.

3.2.7. Соблюдать законодательство и правила поведения, принятые в стране (месте) пребывания, уважительно относиться к обычаям и верованиям местного населения, сохранять окружающую природу, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) пребывания, соблюдать правила безопасности на маршруте, правила обращения вверенной ему техникой и снаряжением, неукоснительно выполнять распоряжения инструктора на маршруте и правила внутреннего распорядка на маршруте тура, возместить потерпевшей стороне ущерб, возникший по его вине, в размере реальной стоимости услуг или снаряжения, подтвержденном документально.

3.2.8. Соблюдать правила въезда в страну (место) пребывания, выезда из страны (места) пребывания, а также и в странах транзитного проезда, соблюдать законодательство РФ, а также страны пребывания. По претензиям к Клиенту, возникшим в результате несоблюдения законодательства или правил поведения, принятых в стране (месте) пребывания, а также по пути следования в страну (место) пребывания Турфирма ответственности не несет.

3.2.9. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, предупредить Турфирму о наличии хронических заболеваний.

3.2.10. Своевременно прибыть в пункт начала поездки. Клиент, опоздавший к отправке транспортного средства, догоняет группу самостоятельно и за свой счет.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРФИРМЫ**

##### **4.1. Турфирма имеет право:**

4.1.1. Требовать от Клиента безусловного выполнения положений, инструктажей, полученных Клиентом и правил поведения в месте (стране) пребывания.

4.1.2. Снять Клиента с маршрута в случае нарушения им правил поведения на транспорте, на активной части маршрута, в гостинице, общественных местах, месте (стране) пребывания (хулиганские действия и т.д.) без компенсации стоимости путевки.

##### **4.2. Турфирма обязуется:**

4.2.1. По требованию Клиента предоставить необходимую и достоверную информацию о самой Турфирме, о спектре предоставляемых услуг, о потребительских свойствах туристского продукта (Приложение 2 к настоящему Договору).

4.2.2. Забронировать услугу в соответствии с заявкой Клиента в срок до 3-х дней с момента получения оплаты бронирования.

4.2.3. Предоставить Клиенту безопасные и качественные услуги в соответствии с п. 2.2. настоящего Договора.

4.2.4. Ознакомить Клиента с Программой тура, со всеми условиями по проживанию, питанию, экскурсионному обслуживанию и т.д., а также с условиями и сроками получения визы на пребывание в стране приобретаемого тура.

4.2.4. Проинформировать Клиента о необходимом минимальном количестве человек в группе (6 чел.) и о сроке, за который необходимо предупредить Клиента о недоборе группы и соответственно о том, что тур не состоится (за 4 дня). В случае отмены тура по инициативе Турфирмы, последняя обязуется вернуть полную стоимость фактически внесенной предоплаты / полной оплаты тура.

4.2.5. Своевременно информировать Клиента обо всех изменениях данной поездки.

#### **5. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Общая стоимость составляет: \_\_\_\_\_

5.2. Расчет производится Клиентом в кассу или на р/счет Турфирмы.

5.3. При заключении Договора Клиент в течение 5 (пяти) банковских дней оплачивает Турфирме не менее 30% от общей стоимости Договора, которая впоследствии включается в общую стоимость услуг.

5.5. Полная стоимость тура оплачивается не позднее дня начала оказания услуг, в противном случае Клиент несет ответственность согласно п.6.8 настоящего Договора. Оплата производится в российских рублях.

5.7. Дополнительные услуги, предоставляемые Турфирмой или третьими лицами в месте (стране) пребывания в стоимость тура не входят и оплачиваются Клиентом самостоятельно, если иное не установлено дополнительным соглашением сторон.

#### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

6.2. Турфирма не несет ответственность за случаи, произошедшие в результате нарушения Клиентом норм поведения, утери или кражи его багажа, иных вещей, документов, денег, ценностей, а также за опоздания и изменения движения транспорта.

6.3. Турфирма не несет ответственности по возмещению денежных затрат Клиента за оплаченные услуги, если Клиент по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью забронированных у Турфирмы услуг, таких как перелет, проезд в автобусе, поезде, размещение в пункте назначения, экскурсии, питание и т.д.

6.4. Турфирма не несет ответственность за несоответствие предоставляемого туристского обслуживания ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

6.5. Турфирма освобождается от ответственности за действия и транспортные средства перевозчика, соответствующие выданной ему лицензии на право пассажирских (международных) перевозок, а также за задержку отправления Клиента или задержку в движении по причине устранения неисправности транспортного средства, угрожающей жизни и здоровью Клиента. Турфирма не вправе проверять подлинность и законность выданной перевозчику лицензии на право осуществления (пассажирских) международных перевозок и на транспортное средство.

6.6. Турфирма несет ответственность перед Клиентом отдельно за невыполнение каждой услуги в размере стоимости не предоставленной услуги. Во всех случаях общая сумма ответственности Турфирмы перед Клиентом не может превышать стоимости услуг, заказанных и оплаченных Клиентом.

6.7. Клиент вправе отказаться от поездки в любое время, уведомив Турфирму в письменной форме о своем отказе. Датой аннулирования считается дата получения Турфирмой заявления Клиента.

6.8. При отказе от поездки Клиент несет ответственность независимо от вызвавших его причин и возмещает Турфирме фактические понесенные затраты по данному туру. Затратами Турфирмы являются:

- убытки, вызванные отменой тура (бронирование проживания, услуг перевозчиков, экскурсий и дополнительных услуг);
- оплаченные медицинские и иные страховки;
- выплачиваемые Турфирмой штрафные санкции (компенсации убытков), выставленные организациями, непосредственно предоставляющими услуги и др.;

Клиенту возвращается сумма, внесённая за тур за минусом фактически произведённых расходов Турфирмы на момент отказа Клиента от тура а так же удерживается сумма в размере 700 (семисот) рублей с человека за фактические затраты Турфирмы по организации тура (доля накладных расходов Турфирмы, приходящаяся на каждого туриста, определяемая по данным бухгалтерского учета Турфирмы за предыдущий календарный год).

- При аннулировании авиабилетов сумма возврата устанавливается условиями тарифов компании-перевозчика.
- При аннулировании ж/д билетов сумма оплаты за ж/д билеты не возвращается. Билеты Клиент сдает самостоятельно в кассы ОАО «Российские железные дороги».

6.9. Если расторжение Договора происходит по инициативе Турфирмы, то последняя возвращает Клиенту всю сумму, оплаченную им согласно Договору.

6.10. Клиент несет ответственность за любое самостоятельное изменение условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты (изменение условий проживания, экскурсионные программы, трансферы, опоздания, неявки и т.д.), за оплату счетов на дополнительные расходы, а также за нарушение действующих правил проезда и провоза багажа и причинение ущерба имуществу перевозчика.

6.11. Если путешествие не состоялось (не может состояться) или произошло увеличение стоимости турпродукта по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (форс-мажорные обстоятельства). В этом случае Турфирма вправе внести изменения в Договор, либо Клиент вправе потребовать расторжения Договора и возвращения ему выплаченной стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Турфирмой расходов.

## **7. ФОРС-МАЖОР**

7.1. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, которые влекут за собой невозможность выполнения обязательств по настоящему Договору, стороны должны поставить друг друга в известность об их наступлении.

7.2. К форс-мажорным обстоятельствам относятся: пожары, стихийные бедствия, ураганы, землетрясения, наводнения, метеорологические условия, эпидемии, военные действия, блокады, забастовки, правительственные акты.

7.3. В случае возникновения вышеуказанных форс-мажорных обстоятельств стороны не несут ответственности за взятые на себя, согласно настоящего Договора, обязательства.

## **8. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

8.1. В случае несоответствия туристского обслуживания условиям настоящего Договора и во избежание дальнейшего невыполнения этих обязательств Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом представителю Турфирмы, представителям принимающей стороны или компании – перевозчику.

8.2. Претензия в Турфирму подается Клиентом с учетом требований, настоящего Договора, не позднее 20 дней после окончания поездки. К рассмотрению принимаются претензии, поданные в письменном виде, потребитель так же вправе предъявить любые доказательства (фото, видео материалы, свидетельские показания) подтверждающих заявленные требования. Претензии рассматриваются Турфирмой в течение 10 дней после поступления, и по результатам рассмотрения заявителю направляется письменный ответ.

8.3. Ущерб, понесенный Клиентом по его собственной вине, не возмещается и не является предметом претензии.

8.4. Стоимость неиспользованного Клиентом не по вине Турфирмы обслуживания и проездных документов не возмещается.

## **9. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

9.1. Стороны вправе изменить или расторгнуть настоящий Договор в случаях, предусмотренных действующим законодательством:

- по соглашению сторон;
- в случае существенного нарушения Договора одной из сторон;
- в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора.

9.2. Клиент и Турфирма вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, а именно:

- ухудшения условий путешествия, указанных в Договоре и туристической путевке;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

9.3. При наступлении вышеназванных обстоятельств, если они произошли до начала поездки, но после заключения настоящего Договора, Турфирма имеет право вносить следующие изменения в условия поездки:

- изменение маршрута или программы тура;
- изменение стоимости тура;
- изменение транспорта;
- изменение гостиницы;
- изменение программы экскурсий;

- изменение класса обслуживания;
- изменение отправления автобуса (вылета авиарейса или отхода поезда);
- изменение принимающей стороны;
- полное аннулирование тура.

9.4. В случае, если Клиент в течение установленного Турфирмой срока после сообщения об изменении не откажется от поездки, Турфирма оставляет за собой право считать, что Клиент согласен с объявленными изменениями. В случае несогласия Клиента с объявленными изменениями Клиент обязан уведомить об этом Турфирму в письменном виде. При получении письменного отказа настоящий Договор между Клиентом и Турфирмой считается расторгнутым с момента получения сообщения. Во всех остальных случаях расторжение или изменение настоящего Договора осуществляется в простой письменной форме, путем подписания сторонами одного Договора.

9.5. При изменении или расторжении настоящего Договора Клиент не вправе требовать возвращения того, что было исполнено Турфирмой до момента изменения или расторжения Договора.

9.6. Все разногласия, возникающие в ходе реализации настоящего Договора или в связи с ним, будут решаться преимущественно путем переговоров в соответствии с Российским законодательством. При не достижении согласия спор выносится на рассмотрение суда общей юрисдикции по выбору истца по месту: нахождения организации, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения настоящего Договора.

## 10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до даты окончания тура.

10.2. По соглашению Сторон в настоящий Договор могут быть внесены изменения и дополнения, не противоречащие законодательству Российской Федерации. Внесение изменений и дополнений оформляется дополнительным соглашением Сторон, которое после его подписания становится неотъемлемой частью настоящего Договора.

10.3. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке, по одному для каждой стороны, имеющих одинаковую юридическую силу.

10.4. К настоящему Договору прилагаются Приложения, являющиеся его неотъемлемой частью:

10.4.1. Заявка и перечень оплаченных услуг (**Приложение 1**);

10.4.2. Программа тура (**Приложение 2**).

## 11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### ТУРФИРМА:

ООО «Эксплор Карелия»  
Юридический /фактический адрес: 185014  
Республика Карелия,  
г. Петрозаводск, ул. Лососинское шоссе 22,1,207.  
Тел: (8142) 272550, (921) 7272550  
E-mail: info@explorekarelia.ru  
Сайт: www.explorekarelia.ru  
P/c: 40702810709670902341  
в Филиале НБ «Траст» (ОАО)  
в г. Санкт-Петербург  
К/с 30101810700000000806  
БИК 044030806  
Код по ОКПО 62057861  
ИНН 1001229902, КПП 100101001

### КЛИЕНТ:

**ФИО:**  
**Паспорт:**  
**Дата рождения:**  
**Телефон:**

Директор: \_\_\_\_\_ /Ланев А.А./ \_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_ /