

Порядок заключения договора оказания МТУ

ВЫПОЛНИЛИ СТУДЕНТЫ
1Й ГРУППЫ, 5ГО КРУСА МПИ
СВИНАРЕНКО АНАСТАСИЯ И
ПЛЕТНЁВ НИКИТА



ПРАВОВАЯ ОСНОВА:

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

"Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 27.12.2019, с изм. от 28.04.2020)

Международная Конвенция 1970г. по контракту на путешествие

Международная конвенция по контрактам между владельцами гостиничных предприятий и Бюро путешествий 1981г.

Международная Конвенция 1970г. по контракту на путешествие

- **Контракт на организацию путешествия.** По этому контракту агент берет на себя обязательства предоставить другому лицу за обусловленную цену комплекс или несколько отдельных услуг по проживанию, перевозкам, пребыванию, а также других услуг, указанных в контракте (тур, ваучер). Фирмы организатора путешествий (бюро или агентства) заключают контракты с лицами от своего имени и берут на себя ответственность за организацию путешествия. Организатор путешествия отвечает как за свои действия и упущения, так и за действия и упущения служащих и третьих лиц, которым он поручил исполнение своих обязанностей.
- **Контракт с посредником на организацию путешествия** — это договор, по которому одно лицо берет на себя обязательства в качестве посредника предоставить другому лицу за обусловленную цену либо путешествие, либо право требования организации путешествия в соответствии с заключаемым контрактом. Фирмы-посредники путешествий заключают контракты с туристами от имени другого лица, которое берет на себя ответственность за обеспечение путешествий и предоставление одной или нескольких услуг, обусловленных в контракте при оплате их стоимости.

Международная конвенция по контрактам между владельцами гостиничных предприятий и Бюро путешествий 1981г.

- **Контракт для индивидуальных путешественников** заключается для числа путешественников от 1 до 10 человек, пользующихся гостиничными услугами. В нем указываются заказываемые услуги и их стоимость при пребывании в гостинице в течение трех суток в сезон.
- **Контракт для групп путешественников** подписывается с группой не менее 11 человек, пользующихся одними гостиничными услугами. Контракт заключается за 14 дней до прибытия группы.
- **Контракт на периодическое бронирование** относится к особым контингентам туристов и путешественников, участвующих в работе конгрессов, семинаров или специальных мероприятиях делового туризма, предпринимательской деятельности.

НАЦИОНАЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

Договор заключается в письменной форме, что прямо предусмотрено п.1 ст.10 Закона о туризме. Между тем, в главе 39 Гражданского кодекса РФ нет специального указания о последствиях несоблюдения письменной формы туристского договора.

В соответствии со ст.429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.



В зависимости от способов формирования тура, можно выделить два порядка заключения договора:

по поводу сформированного тура (стандартный тур);

по поводу тура, формирование которого будет производиться после запроса туриста

Договор оказания туристических услуг

Населенный пункт _____
дата _____

Туристическое агентство (название), в лице _____, действующей на основании _____, именуемый в дальнейшем "Турагент", и _____ именуемый в дальнейшем Турист, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. На условиях, определенных настоящим Договором, Турагент от имени Туроператора (либо - Принимающей стороны) _____ обязуется обеспечить предоставление по заявке Туриста комплекса туристических услуг, а Турист обязуется оплатить Турагенту указанные услуги.

1.2. Предоставляемые по настоящему Договору туристические услуги включают в себя следующие услуги:

Наименование туристических услуг: _____

Размещение в отеле: _____

Категория номера: _____

Вид питания: _____

Дата заезда: с «__» _____ 20__ г. Дата выезда: «__» _____ 20__ г.

Общее количество дней тура: _____ (дней/ночей)

Трансфер: _____

Дополнительные услуги, входящие в стоимость тура: _____

Количество Туристов: _____

Турагент имеет право возложить обязанность по оказанию Туристу услуг (части услуг) на другое лицо, непосредственно оказывающее услуги по размещению и проживанию Туриста (далее - Принимающая сторона). Настоящий Договор считается заключенным с момента полной оплаты Туристом стоимости туристических услуг, указанной в Договоре.

2. Условия оплаты

2.1. Стоимость туристических услуг на момент заключения настоящего Договора составляет: _____.

2.2. Полная оплата туристических услуг по настоящему Договору должна быть произведена в _____ % объеме не позднее _____ 20__ г. В случае неоплаты или неполной оплаты Туристом заказанных и/или забронированных туристических услуг настоящий Договор считается незаключенным, а заявка (заказ) Туриста - аннулированной. В таком случае Турист обязан возместить Турагенту все расходы, понесенные в связи с Договором и/или с заявкой (заказом) Туриста.

2.3. Оплату за предоставление туристических услуг может осуществить третья сторона на основании выставленных счетов Турагента.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Турагент обязуется:

3.1.1. Обеспечить Туриста туристическим ваучером и другими документами, необходимыми для подтверждения статуса туриста и получения соответствующих туристических услуг.

3.1.2. Оказать предусмотренные настоящим Договором и туристическим ваучером туристические услуги в определенные сроки, установленного количества и качества.

3.1.3. Предоставить Туристу полную информацию о туристических услугах в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.1.4. Уведомить туриста об обязательном страховании (медицинском и от несчастного случая) и о возможности предоставления услуги по страхованию на основании соглашения.

Турист вправе самостоятельно заключать договора на такое страхование.

3.1.5. Принимать все возможные, предвидимые и входящие в компетенцию Турагента меры по организации безопасности Туриста согласно законодательству РФ о туризме.

3.2. Турист обязуется:

3.2.1. Оплатить туристические услуги в полном объеме в сроки, определенные п. 2.2 настоящего Договора.

3.2.2. В установленный Турагентом срок представить все

требуемые для организации и осуществления туристического обслуживания документы.

3.2.3. Соблюдать все правила техники безопасности, в том числе - противопожарной, общеобязательные требования, предохранительные и предупредительные меры по обеспечению личной безопасности и безопасности окружающих лиц.

3.2.4. Соблюдать все требования по охране окружающей природной среды и культурного наследия, принимать все возможные меры по обеспечению минимизации и/или прекращению вредного воздействия на окружающую и социально-культурную среду, соблюдать правила внутреннего распорядка в месте пребывания. В случае причинения окружающей среде, социально-культурной среде, Турагенту либо Принимающей стороне убытков компенсировать их в полном объеме.

3.3. Турагент имеет право:

3.3.1. Требовать возмещения убытков нанесенных Туристом.

3.3.2. Произвести замену отеля без снижения оплаченной Туристом категории.

3.3.3. В силу действия непредвиденных ситуаций изменить график движения по маршруту и последовательность проведения экскурсионно-культурных мероприятий.

3.3.4. Руководствуясь Законом "О туризме", при объективных изменениях обстоятельств увеличить первоначально оговоренную стоимость туристических услуг.

3.4. Турист имеет право:

3.4.1. На получение комплекса туристических услуг, предусмотренных условиями настоящего Договора, ваучером или другими официальными документами Турагента.

3.4.2. На возмещение ущерба за неисполнение Турагентом своих обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего Договора.

3.4.3. На затребованную Туристом объективную информацию об обычаях местного населения, поведения в общественных местах, местах связанных с проведением религиозных обрядов, санитарную и эпидемиологическую обстановку в местах пребывания в соответствии с настоящим Договором,

ваучером или другими официальными документами Турагента.

3.4.4. Отказаться от исполнения настоящего Договора до начала предоставления туристических услуг при условии компенсации Турагенту понесённых им расходов в период организации оговоренных ранее услуг, до письменного уведомления Туристом о таком намерении (п.5.2.Договора).

4. Ответственность сторон

4.1. Турагент несет ответственность за качество предоставляемых Туристу туристических услуг, уровень качества которых определяется законодательными актами, нормами и стандартами законодательства РФ.

4.2. В случае невыполнения по вине Турагента договорных обязательств (раздел №1 настоящего Договора) он несет ответственность перед Туристом в виде денежной компенсации. Турагент обязуется компенсировать Туристу разницу в стоимости предоставленных услуг, а также документально подтверждённый Туристом ущерб, связанный с не предоставлением услуг, указанных в Договоре, других официальных документов Турагента предоставленных Туристом.

4.3. Турист несет ответственность за правильность оформления и достоверность содержания предоставленных Турагенту документов необходимых для организации тура.

4.4. Турагент не несёт ответственность за отмену или изменение времени и/или графика отправления и прибытия транспортных средств и связанных с этим изменением объема и сроков предоставления туристических услуг. В таких случаях ответственность перед Туристом несут соответствующие транспортные компании, реализовавшие транспортные документы и оказывающие транспортные услуги, согласно действующему законодательству.

4.5. Турагент не несёт ответственность за сохранность багажа, ценностей и документов Туриста на протяжении всего периода оказания туристических услуг.

4.6. В случае отказа Туристу от тура или переносов сроков поездки по его инициативе, в соответствии с "Правилами воздушных перевозок и багажа", стоимость чартерных авиа перевозок или перевозок по специальным туристическим тарифам перевозчиками не возвращается

и, соответственно, не возвращается Туристу.

4.7. Турагент не несет ответственности по возмещению денежных затрат Туристу за оплаченные туристические услуги, если Турист в период обслуживания, руководствуясь личными интересами, не воспользовался всеми или частью предоставленных Турагентом услуг, и не возмещает Туристу расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре туристических услуг.

5. Аннулирование заказанных услуг

5.1. Турист может аннулировать поездку (отказаться от забронированных туристических услуг) в любое время до начала обслуживания, уведомив Турагента о своем отказе в письменной форме.

Датой аннулирования поездки (путёвки) считается дата получения Турагентом соответствующего заявления от Туриста.

5.2. В случае отказа от поездки (путёвки) Турагент применяет к Туристу следующие штрафные санкции:

- не зависимо от сроков отказа удерживается стоимость услуг по бронированию в размере _____ с каждого заявленного туриста;

- при отказе от 14 до 8 суток до начала обслуживания - _____ % от стоимости тура;

- при отказе от 7 до 3 суток до начала обслуживания - _____ % от стоимости тура;

- при отказе менее чем за 72 часа до начала обслуживания - _____ % от стоимости тура.

При аннуляции туров (заказанных путёвок) на период Новогодних, Рождественских, Майских праздников и т.п. сроки отказов и размер штрафных санкций определяются согласно действующим соглашениям Турагента с партнёрами по формированию туристического продукта, о чём Туристу сообщается в форме Приложения к настоящему Договору.

5.3. Если тур Туриста не состоялся в связи с решением иммиграционных, пограничных либо таможенных служб страны назначения или РФ, Турагент не несет ответственности за срыв поездки. В этом случае стоимость тура не возвращается.

5.4. В случае отказа консульства в открытии въездных виз в страну посещения по не зависящим от Туриста и Турагента причинам, если аннуляция произведена в результате несчастного случая произошедшего с Туристом и подтверждённого

документально, штрафные санкции не применяются. В этом случае производится возврат суммы оплаченной Туристом, за исключением фактически понесённых Турагентом затрат на организацию туристических услуг и его реализацию. При этом Турагент принимает всевозможные меры для минимизации потерь Туриста.

6. Порядок предъявления претензий и разрешение споров

6.1. При возникновении у Туриста претензий к качеству предоставленного туристического обслуживания все споры и разногласия он обязан разрешать с полномочным представителем Принимающей стороны. В случае если выявленные разногласия невозможно разрешить и устранить на месте, представителем Принимающей стороны совместно с предъявляющим претензии Туристом составляется протокол с подробным описанием характера претензий Туриста и мерах, предпринятых по их устранению. Указанный протокол составляется в двух экземплярах и должен быть подписан Туристом и представителем Принимающей стороны.

6.2. В случае если Турист воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, претензия считается необоснованной, а услуги по Договору - оказанными надлежащим образом.

6.3. Претензии Туриста, не подтвержденные полномочным представителем Принимающей стороны, соответствующими документами и оформленные Туристом в одностороннем порядке, считаются необоснованными.

6.4. Турист может не позднее _____ дней после возвращения из поездки предоставить претензию и документы Турагенту. Турагент рассматривает полученные от Туриста претензию и документы на протяжении _____ дней с момента их получения.

6.5. Все споры и разногласия между сторонами, не урегулированные путем переговоров или в претензионном порядке, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. Форс-мажор

7.1. Стороны освобождаются от обязательств по настоящему Договору и не несут друг перед другом ответственности при возникновении форс-мажорных обстоятельств таких, как:

а) эпидемии, наводнения, землетрясения, оползни,

В соответствии со сложившейся практикой реализации туров непосредственно заключению договора возмездного оказания туристских услуг по индивидуальному туру предшествуют:

заявка туриста на бронирование тура,

лист бронирования (booking form) от турагента,

подтверждение туроператора о бронировании тура по заявке туриста (confirmation) либо турагента