### ДОГОВОР  № б/н

### НА  ПОКУПКУ ТУРИСТИЧЕСКОГО  ПРОДУКТА

### Составлен  в соответствии с Федеральным Законом «О  защите прав потребителей»

### г. Ульяновск                                                                                                           «\_\_» \_\_\_\_\_\_2020г.

***Индивидуальный предприниматель Павлова Дарья Вячеславовна***, именуемое в дальнейшем ***«Фирма»****,* в лице Павловой Д.В., действующего на основании свидетельства с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_ именуемый(ая) в дальнейшем “***Заказчик***”, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые ***“Стороны***”, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик, совершая оплату, поручает, а Фирма принимает на себя обязательства по организации выезда Заказчика (туриста) по маршрутам России.

|  |  |
| --- | --- |
| Место отправления – назначения: |  |
| Дата и время отправления автобуса: |  |
| Дата и время прибытия автобуса: |  |
| Место: |  |
| Марка и номер автобуса: |  |
| Контактная информация (водитель) |  |
| Место отправления – назначения: |  |
| Дата и время отправления автобуса: |  |
| Дата и время прибытия автобуса: |  |
| Место: |  |
| Марка и номер автобуса: |  |
| Контактная информация (водитель) |  |

1.2.Стоимость проезда \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Пассажиры ФИО** | **Тип билета** | **Паспорт** | **Дата рождения** | **Телефон** | **Стоимость** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Стоимость заказа:** | | | **рублей** | | | |

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Фирма:

2.1. Обязуется предоставить Заказчику полную и достоверную информацию об особенностях  и потребительских свойствах тура.

2.2. Гарантирует сохранность принятых на оформление документов.

2.3.  В случае возникновения  технической неисправности автобуса, препятствующей   исполнению  программы тура,  Фирма обеспечивает замену транспортного средства в течение 24 (двадцати четырех) часов. Фирма  заключает договор с  владельцем автотранспорта, который отвечает за предоставление транспорта  для перевозки туристов. При невозможности устранения поломки или предоставления резервного автобуса в течение более чем 16 часов, Фирма вправе предоставить размещение в отеле и (или) предложить альтернативную перевозку (поездом, рейсовым автобусом, автобусом меньшей вместимости и т.п.) Обстоятельства, указанные в настоящем пункте не являются основанием для отказа от услуг по перевозке или от иных входящих в туристский продукт услуг.

2.4.  При формировании состава туристской группы в целях обеспечения безопасных условий путешествия Фирма вправе не включать в состав группы следующих лиц:

-          в возрасте до 3 лет;

-          физическое состояние или состояние здоровья, которых ограничивает возможность  участия в автобусных турах, в составе экскурсионных групп;

-          туристам, состоящим на наркологическом или психоневрологическом учете в соответствующих учреждениях здравоохранения;

-          при наличии у туристов фактов нарушения общественного порядка на предыдущих маршрутах Фирмы.

Заказчик:

2.5. Обязуется своевременно внести стоимость путевки и предоставить достоверные сведения и подлинные документы для оформления тура. Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов может считается отказом от поездки.

2.6. Предоставляет Фирме точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую Фирме для оперативной связи с Заказчиком.

2.7. Обязуется вовремя прибыть к месту начала тура (обеспечить своевременное прибытие туриста) и строго придерживаться графика движения  по маршруту, составленного руководителем группы. Все расходы, связанные с опозданием туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой туриста при возвращении из тура после его завершения, связанными с нарушение графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно.

2.8. Обязуется предоставить Фирме информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся:

- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, к применению лекарственных средств и т.п.);

- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами стран предполагаемого пребывания, в том числе и о запрете на въезд в определенное государство или в группу стран;

- установленный визовый режим между страной или странами посещения, транзита и страной, гражданином которой является Заказчик, в случае если он не российский гражданин или имеет двойное гражданство;

2.9. Обязуется сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, и т.д.

2.10. Обязуется следовать по маршруту и выехать с места отдыха  в составе группы и в сроки тура.

2.11. Обязуется соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.15.  Вправе требовать качественного  предоставления всех услуг, входящих в туристский продукт.

2.16. Место и время сбора группы в точках маршрута или отправления автобуса является для Заказчика обязательным. При опоздании или неявке Заказчика ко времени сбора группы Фирм вправе (но не обязана) принять меры к поиску Заказчика или (по усмотрению Фирмы) не дожидаться Заказчика. При опоздании или неявке Заказчика или туриста услуги считаются не оказанными по вине Заказчика, возврат денежных средств не производится. Перед подписанием Заказчик информирован о времени и месте сбора группы в точках маршрута (в том числе о времени и месте начала маршрута), что подтверждает его подписью в ваучере на тур.

2.17. Заказчик проинформирован , что указанное в документах время прибытия в пункт назначения является ориентировочным и может быть изменено - в том числе по причине указанных в настоящем Соглашении обстоятельств. Заказчик обязан предусматривать достаточный (как минимум в 12 часов) запас времени между ориентировочным временем прибытия в пункт назначения и следующей услугой, которой намерен воспользоваться Заказчик. Фирма не несет ответственности за невозможность потребления Заказчиком услуг в связи с изменением ориентировочного времени прибытия в пункт назначения

2.18.  Имеет иные права, предусмотренные законодательством РФ и настоящим Договором.

3. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА ТУРИСТСКОЙ ПУТЕВКИ

3.1.  Общая розничная цена тура  указывается в Договоре. В случае изменения состава и качества услуг, входящих в тур, оформляется новый Договор.

3.2. Поездка считается забронированной, если Заказчик произвел предоплату  не менее 30 % от базовой стоимости тура. Оплата тура может быть разбита не более чем на две части – предоплата при бронировании и доплата.

3.3. Полная оплата тура должна быть произведена Заказчиком не позднее, чем за 7 дней до начала поездки с учетом всех согласованных условий тура и цены входящих в него услуг. После внесения полной оплаты за тур Заказчику выписывается Туристская путевка. Состав и стоимость отдельных составляющих тура, может быть скорректирована до момента полной оплаты туристского продукта Заказчиком.  Если Заказчик не оплачивает поездку в указанные сроки, то Фирма оставляет за собой право аннулировать поездку с удержанием предоплаты, согласно п. 4.4. настоящего Договора.

3.4. Факт надлежащей и полной оплаты тура подтверждается выдачей туристской путевки, содержащей условия путешествия.

4. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Договор вступает в силу с момента подписания, срок его окончания определяется днем возвращения Заказчика (туриста) из тура в соответствии с заказанными услугами по программе тура. Сроки проведения тура, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов указаны в туристской путевке и в программе тура. В исключительных случаях (возникновение форс-мажорных обстоятельств, недобор группы до 30 человек) Фирма оставляет за собой право перенести дату начала тура.

4.2. Информация об изменении сроков начала тура по причине недобора группы или аннуляции должна быть предоставлена Заказчику не позднее, чем за 2 суток до начала тура.

4.3. При отмене тура Фирмой в случае, если не набрано достаточное количество туристов, Фирма возвращает полную стоимость всех оплаченных услуг, никакая иная компенсация в пользу Заказчика и /или туристов не предусматривается.

4.4 Заказчик может отказаться от поездки. Отказ оформляется письменным заявлением Заказчика в адрес Фирмы. При отказе от поездки Фирма удерживает фактически понесенные затраты на оформление Заказчика и /или туристов в тур, оплату отелей, проездных билетов, и т.д.

4.5. В случае невыполнения Фирмой своих обязательств, предусмотренных Договором, Фирма возвращает Заказчику стоимость не предоставленной услуги.

4.6. Фирма оставляет за собой право в исключительных случаях вносить в программу туров изменения, может изменить способ доставки туристов, график движения  или маршрут, при сохранении условий путешествия.

4.7. В случае наступления Форс-мажорных обстоятельств, т.е. обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, войны, забастовки, изменения в работе транспорта и т.д.), препятствующих началу тура в установленные сроки, Фирма имеет право перенести сроки тура или отменить его полностью. При этом с Заказчика удерживается стоимость затрат, понесенных на оформление тура. Фирма не несет ответственности при наступлении форс-мажорных обстоятельств, нарушающих нормальный график тура или препятствующих его продолжению. Фирма может только способствовать продолжению тура с учетом упомянутых обстоятельств или возвращению Заказчика  (туриста) в РФ.

В случае невозможности исполнения  туристической  услуги за 2 часа до подачи транспорта сообщить заказчику о невозможности исполнения или переноса тура.

4.8. Фирма не несет ответственности за утрату Заказчиком личных вещей, багажа, документов и денег, а также за нарушение Заказчиком законодательства, через города, которые проходит маршрут тура.

4.9. Фирма оставляет за собой право замены транспорта или средств размещения по маршруту на равнозначные той же категории, что указаны в программе тура. Никакая компенсация в этом случае не предусмотрена. Замена автобуса в случае его поломки производится в течении 24 часов.

4.10. Фирма не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

4.11. Фирма имеет право в пик сезона сменить транспорт, но не ниже приобретенным Заказчиком классом.

4.12.   Фирма не несет ответственности за качество услуг, которые оказаны Туристу на месте по его собственной инициативе за дополнительную плату и нанесённый ему при этом ущерб.

4.13. В случае невыполнения Фирмой своих обязательств, предусмотренных Договором, сторона, не выполнившая договорные обязательства, возвращает Заказчику стоимость не предоставленной услуги.

4.14.Фирма несет ответственность перед Заказчиком отдельно за невыполнение каждой услуги в размере стоимости, не предоставляемой услуги. Сумма компенсации Заказчику морального вреда не может превышать 10% стоимости, не предоставленной услуги.

4.15. Фирма оставляет за собой право расторгнуть договор с Заказчиком, если Заказчик в установленный в договоре срок не оплатил стоимость поездки. При этом Фирма никакой ответственности перед Заказчиком не несёт.

4.16. Все случаи, связанные с невыполнением обязательств авто-, ж/д-, авиа-, морским и/или иным перевозчиками, срыв по их вине графика движения, регулируются в  соответствии с действующим законодательством РФ.

4.17. Фирма оставляет за собой право замены транспорта или объектов размещения по маршруту на равнозначные той же категории, что указаны в программе тура. Компенсация в этом случае не предусмотрена. Замена автобусного проезда на проезд плацкартным вагоном является равнозначной.

4 . 18 . В случае отказа от туристского продукта или любых изменениях в составе услуг, входящих в туристский продукт, по инициативе Заказчика и / или туристов, а также в случае невозможности совершить поездку по любым причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик обязуется по требованию Исполнителя оплатить фактически понесенные расходы Исполнителя (штрафы и другие финансовые санкции, предъявленные Исполнителю третьими лицами, в связи с отказом от турпродукта и / или невозможностью совершить поездку) в следующем размере:

* более 10 дней возврат осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов.Удерживаемые фактически понесенные затраты Фирмой по запросу могут быть документально подтверждены .
* за 1 0 дней до начала оказания туруслуг - 500 руб. от общей стоимости туруслуг;
* за 9 - 2 дн я До Начала оказания туруслуг - 4 0% от общей стоимости туруслуг;
* за 1 день до начала оказания туруслуг (или в случае неявки на рейс) - 100% от общей стоимости туруслуг.
* В случае неявки Туриста к отъезду в турпоездку, Фирма не ждёт опоздавшего и не возвращает ему оплаченной стоимости тура.

4.19.Фирма не несет ответственности за опоздание туриста к месту сбора  группы  (месту начала тура) или задержку туриста при возвращении из тура после его завершения, в том числе по причинам, связанным с изменением (нарушением) графика движения  транспорта, дорожными  заторами, аварийными ситуациями, препятствующими дорожному движению, иными осложнениями дорожной обстановки.

5. ПОРЯДОК  РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Все претензии к качеству обслуживания принимаются Фирмой в течение 20 дней после окончания тура в письменной форме с приложением копии настоящего Договора и документов, подтверждающих нарушения и причиненный реальный ущерб. Претензии подлежат рассмотрению в течение 10 дней, с даты получения Фирмой текста претензии и приложенных к ней материалов. В претензии указываются:

1) фамилия, имя, отчество туриста, адрес его места жительства, а также сведения о Заказчике (если Договор заключался Заказчиком);

2) номер Договора о предоставлении туристских услуг и дата его заключения;

3) информация об обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Фирмой обязательств по настоящему Договору, о наличии существенных недостатков туристского продукта, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта;

4) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу или Заказчику.

5.2. Если разногласия между Фирмой и Заказчиком не могут быть устранены путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке согласно законодательству РФ.

6. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах по одному - для каждой стороны. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они составлены в письменной форме.

6.2.  Договор может быть расторгнут по обоюдному письменному  согласию  сторон. Фирма обязуется вернуть причитающиеся  Заказчику денежные средства и документы  не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней в соответствии с п. 4.4. настоящего Договора.

6.3. Договор может быть расторгнут одной из сторон в случае недобора группы до минимального количества туристов  (30 человек).

6.4.  Договор может быть расторгнут или изменен в случае существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

-          ухудшение условий путешествия, указанных в  договоре  и   туристской путевке;

-          изменение сроков совершения путешествия;

-          непредвиденный рост транспортных тарифов и других услуг,  входящих в состав тура;

-          невозможность совершения туристом поездки по  независящим  от   него обстоятельствам  (болезнь  туриста,  отказ  в  выдаче  визы  и   другие обстоятельства);

-          введение новых или повышение ставок налогов и сборов;

-          недобор минимального количества туристов в группе до 30 человек;

Последствия  расторжения Договора определяются в соответствии с фактическими затратами сторон по его исполнению до момента получения письменного уведомления о намерении расторгнуть настоящий Договор.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | Фирма:  Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Клиент:  Ф.И.О.:  Паспорт:  Тел.  С условиями «Договора о предоставлении туристских услуг» и его Приложениями ознакомлен и согласен. Инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний получил. Программа тура, условия мед. страхования, памятка по автобусным турам, Справочная информация по программе тура мной получены.  Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ К ДОГОВОРУ № б/н ОТ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА, ДЕЙСТВУЮЩИЕ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ, ВКЛЮЧАЮЩИХ УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ АТОБУСОМ

### г. Ульяновск                                                                                                           «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2020г.

***Индивидуальный предприниматель Павлова Дарья Вячеславовна***, именуемое в дальнейшем ***«Фирма»****,* в лице Павловой Д.В., действующего на основании свидетельства с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_ паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, заключили настоящее дополнительное соглашение о нижеследующем:

1. Реализация туристских продуктов, включающих услуги по перевозке автобусом (а также реализация услуг по перевозке автобусом) осуществляется в соответствии с условиями договора, а также условиями, указанными в настоящем Соглашении.
2. Во время совершения путешествия запрещается:

* курить в салоне автобуса;
* употреблять спиртные напитки и (или) находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
* нарушать общепринятые нормы поведения (в том числе, но не только: грубо и нецензурно выражаться, оскорблять иных участников поездки и (или) иным образом причинять им неудобства, нарушать тишину в ночное время, находиться в пачкающей одежде, причинять вред имуществу Турфирмы, перевозчика или третьих лиц);
* перевозить зверей и птиц;
* создавать ситуации, нарушающие или способные нарушить права и законные интересы других участников поездки.

Во время совершения путешествия Клиент обязан выполнять требования сопровождающего и (или) водителя.

1. В случае нарушения указанных в настоящем Соглашении требований (ограничений) и (или) в случае если Клиент совершил одно или несколько из указанных ниже действий:

* совершил или имел намерение совершить противоправные действия, в том числе вымогательства, угрозы, кражу и (или) провоцировал или принимал участие в конфликтах с третьими лицами, в том числе с другими участниками поездки;
* имеет скрытые при заключении договора медицинские противопоказания или хронические заболевания, которые могут негативно отразиться на здоровье Клиента или иных участников поездки во время поездки;
* не подчиняется требованиям сопровождающего и (или) водителя,

Клиенту может быть отказано в дальнейшем представлении услуг. В этом случае услуги считаются не оказанными по вине Клиента, возврат денежных средств не производится.

1. Турфирма представляет автобусы, оборудованные мягкими сидениями, микрофоном, системой вентиляции. Турфирма вправе (но не обязана) представлять автобусы, оборудованные туалетом. Туалет в автобусе при его наличии предназначен только для экстренных случаев, поскольку имеет ограниченную емкость. В некоторых странах и на некоторых отрезках пути, где нет условий для опорожнения емкости, туалет использоваться не может. Автобус делает санитарные остановки, как правило, каждые 3-4 часа. В автобусах, оборудованных кипятильником, пользоваться кипятком можно только с разрешения сопровождающего и (или) водителя и в определенное им время.
2. Турфирма не несет ответственности за изменение времени прибытия в случае тяжелой дорожной ситуации и (или) пробок на дорогах, поломки автобусов, действий официальных лиц и органов.
3. Клиент проинформирован и согласен с тем, что указанное в документах время прибытия в пункт назначения является ориентировочным и может быть изменено - в том числе по причине указанных в настоящем Соглашении обстоятельств. Клиент обязан предусматривать достаточный (как минимум в 12 часов) запас времени между ориентировочным временем прибытия в пункт назначения и следующей услугой, которой намерен воспользоваться Клиент. Турфирма не несет ответственности за невозможность потребления Клиентом услуг в связи с изменением ориентировочного времени прибытия в пункт назначения.
4. В случае поломки автобуса, Турфирма вправе осуществить его замену или ремонт в течение 24 часов. При невозможности устранения поломки или предоставления резервного автобуса в течение более чем 16 часов, Турфирма вправе предоставить размещение в отеле и (или) предложить альтернативную перевозку (поездом, рейсовым автобусом, автобусом меньшей вместимости и т.п.) Обстоятельства, указанные в настоящем пункте не являются основанием для отказа от услуг по перевозке или от иных входящих в туристский продукт услуг.
5. Место и время сбора группы в точках маршрута или отправления автобуса является для Клиента обязательным. При опоздании или неявке Клиента ко времени сбора группы Турфирма вправе (но не обязана) принять меры к поиску Клиента или (по усмотрению Турфирмы) не дожидаться Клиента. При опоздании или неявке Клиента услуги считаются не оказанными по вине Клиента, возврат денежных средств не производится. Перед подписанием договора Клиент проинформирован о времени и месте сбора группы в точках маршрута (в том числе о времени и месте начала маршрута), что подтверждает своей подписью.
6. Распределение мест в салоне автобуса при бронировании осуществляется Турфирмой самостоятельно. Распределение мест в автобусе происходит по сторонам и ряду. Турфирма вправе (но не обязана) учесть пожелания Клиентов, но не гарантирует определенного места в салоне автобуса. Клиент проинформирован о том, что возраст пассажиров может отличаться, о том что в автобусе могут находиться как совершеннолетние, так и не совершеннолетние пассажиры. Турфирма не несет ответственности за поведение пассажиров.
7. Турфирма не несет ответственности в случае краж личных вещей Клиента из салона автобуса, причинение ущерба Клиенту в ходе совершения поездки третьими лицами (в том числе другими участниками поездки).
8. Клиент проинформирован и согласен с тем, что в случае недобора необходимого для организации рейса количества участников поездки, Турфирма вправе отказаться от представления подтвержденных услуг по перевозке автобусом. При этом Турфирма вправе представить услуги по перевозке железнодорожным транспортом (на плацкартных местах) по аналогичному маршруту либо осуществить возврат денежных средств оплаченных за автобусную перевозку. Отказ Турфирмы от представления входящих в туристский продукт услуг по автобусной перевозке при условии замены данных услуг на услуги по железнодорожной перевозке не является основанием для отказа Клиента от иных входящих в туристский продукт услуг, тип перевозки не является существенным условием договора.
9. Подписание настоящего дополнительного Соглашения не влечет какого бы то ни было ограничения прав Турфирмы или освобождения Клиента от обязанностей, предусмотренных текстом договора.

**РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Фирма:**  Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **КЛИЕНТ:**  Ф.И.О.:  Паспорт:  Тел.  **Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |