

Компетенция

R 9 Туризм



Конкурсное задание Внутреннего Отборочного этапа для участия в Региональном Чемпионате включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 6 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

«Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» - это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая каждый день различные конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Продолжительность Конкурсного задания не должна превышать 6 часов. Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 16 до 22 лет. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS . Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания. При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Конкурсное задание содержит 2 модуля:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	C1 10.00-12.30	2 часа + 30 мин. (5 минут на презентацию)
2	Модуль C 1 Разработка программы тура по заказу клиента	C1 13.30-17.00	3 часа + 30 мин. (5 минут на презентацию)

Модуль А1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах по маршруту и трансфере). Участники готовят и сдают экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием.

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку, в котором (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, дается характеристика средств размещения, указываются даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей); общая стоимость поездки). Одним из определяющих условий является предоставление информации с использованием открытых актуальных источников.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.

Конкурсанты составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта, демонстрируя: правильность расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется

возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты или в режиме онлайн в ходе организации переговоров с заказчиком.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: качество постановки вопросов клиенту по заявке, соответствие нормам деловой переписки (делового общения); качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Модуль С1. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента и разрабатывают программу тура с указанием затрат времени, обосновывая: соответствие программы указанной цели поездки; выбор основных туристских услуг; выбор оптимальной транспортной схемы; подбор средств размещения в соответствии с заявкой; подбор оптимального режима питания в соответствии с заявкой; оптимальный отбор экскурсионных объектов посещения; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента. Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников.

Участники рассчитывают и сдают экспертам себестоимость турпродукта на всю группу и на одного человека, в которую входят: расчет транспортных расходов, размещения, питания, экскурсионного обслуживания, себестоимость других услуг.

Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам), демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента; умение работать в команде; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции и навыки работы в PowerPoint.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания.

Оценка на соревнованиях по компетенции «Туризм» попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100

МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

- эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту
- шкалы 0–3, где:
 - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
 - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
 - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
 - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (мнение судей и измеримая оценка). Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
А	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3	15	18

С	Разработка программы тура по заказу клиента	4	19	23
Всего		7	34	41

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ

1. Приложение 1.

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
- Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
- Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.
- Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.
- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

- Навыки разработки программы тура в соответствии с запросом клиентов
- Навыки формирования и разработки оптимальность выбранной схемы маршрута,
- Навыки оптимального подбора объектов размещения туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов
- Навыки оптимального подбора объектов питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов,
- Навыки оптимального подбора экскурсионных объектов на маршруте в соответствии с запросом клиентов.
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов
- Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.
-

Приложение 2 Шаблоны документов на рабочий стол участника

1. Договор реализации туристского продукта

Договор реализации туристского продукта № _____

г. _____

« ____ » _____ 201__ г.

_____, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Агентство», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Агентство обязуется реализовать Клиенту туристский продукт, сформированный туроператором, указанным в п. 1.2. настоящего Договора, а Клиент обязуется оплатить данный туристский продукт. Потребительские свойства туристского продукта указаны в Приложении 1, являющемся неотъемлемой частью данного Договора.

1.1.1. Для целей настоящего Договора под «Клиентом» понимаются также лица, в интересах которых действует Клиент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние, а также иной заказчик туристского продукта (если Клиент не является заказчиком).

1.2. Агентство при реализации туристского продукта, указанного в п. 1.1. настоящего Договора, действует в рамках Агентского договора с:

Наименование туроператора	Адрес	Телефон	Факс	Реестровый номер

являющимся туроператором по данному Договору. Информация о финансовом обеспечении туроператора содержится в разделе 11 настоящего Договора. Туроператор является лицом, обеспечивающим оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Агентство обязуется:

2.1.1. Совершить юридические или иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в заявке на бронирование.

2.1.2. По заявке Клиента организовать для него и его представителей курьерские услуги по доставке документов на получение выездной визы в посольство, предоставить туристические ваучеры и другие документы, необходимые для совершения поездки, организовать при необходимости проводы в аэропорту вылета (на железнодорожном или автовокзале), встречу, размещение и питание в стране пребывания, оформить для Клиента и его представителей медицинскую страховку на период нахождения за рубежом, а также предоставить другие туристские услуги по требованию Клиента в соответствии с условиями настоящего Договора, приложений и дополнений к нему.

2.1.3. Обеспечить выезд Клиента и его представителей при наборе количества человек, необходимого для осуществления вышеуказанного тура (в случае заказа группового тура). В случае недобора группы в количестве – человек Агентство обязуется вернуть Клиенту оплаченные им денежные средства.

2.1.4. Оформить Клиенту необходимые документы, удостоверяющие бронирование и оплату им туристского продукта. Данные документы могут быть вручены Клиенту и его представителям менее чем за 24 часа до путешествия (у представителя туроператора в аэропорту вылета).

2.1.5. Информировать Клиента:

– о потребительских свойствах туристского продукта, о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об обычной местной населенности, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об опасностях, с которыми Клиент может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Клиент может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни или здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Клиента;
- о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии;
- о возможностях заключения договора добровольного страхования своих финансовых рисков и последствиях незаключения такого договора (при отказе Клиента от добровольного страхования ему не гарантировано возмещение 100% затрат по приобретенному туристскому продукту в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по реализации туристского продукта);
- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о возможности Клиента обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений);
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего Клиенту права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику, либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Клиенту.

В целях исполнения указанной обязанности Агентство также предоставляет Клиенту памятку. Подписанием настоящего Договора Клиент подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

2.1.6. Информировать клиента о возникновении обязательств, препятствующих оказанию ему отдельных запрошенных туристических услуг или выезду за рубеж.

2.1.7. В случае невозможности совершения путешествия Клиентом по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) осуществить возврат денежных средств, уплаченных Клиентом Агентству за путешествие, с удержанием фактически понесенных убытков Агентства, подтверждаемых документально.

2.2. Агентство имеет право:

2.2.1. Выбирать туроператора, формирующего туристский продукт, предлагающего наиболее выгодные условия.

2.2.2. Отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору в случае нарушения Клиентом порядка оплаты, установленного настоящим Договором, не предоставления Клиентом необходимых документов, или нарушения иных обязательств, установленных настоящим Договором.

2.2.3. Изменить или расторгнуть настоящий Договор в связи с существенными изменениями условий Договора.

2.2.4. В исключительных случаях осуществлять замену услуг (в том числе замену перевозчика, номера рейса, отеля, номера в отеле) на аналогичные услуги не ниже категории оплаченных, что не влечет дополнительных затрат со стороны Клиента.

2.2.5. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование Клиентом туристского продукта, сформированного туроператором, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Клиента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом Договора не требуется.

3.3. Клиент обязуется:

3.3.1. Передать Агентству достоверные и достаточные сведения и документы (в том числе правильно заполненную анкету на получение визы), необходимые для организации поездки Клиента (перечень необходимых документов прилагается к настоящему Договору по форме **Приложения 3**). Документы передаются Агентству и возвращаются Клиенту и его представителям в соответствии с распиской, составленной в соответствии с **Приложением 4** к настоящему Договору. Указанные документы могут быть возвращены Клиенту и его представителям менее чем за 24 часа до начала путешествия, в данном случае передача документов Клиенту и его представителям не оформляется распиской по форме **Приложения 4**.

2.3.2. Оплатить туристский продукт Агентству в сроки и в размере, предусмотренные в настоящем Договоре.

2.3.3. За 3 дня до начала путешествия уточнять у Агентства место и время сбора группы, а также информацию о том, не изменились ли существенные условия настоящего Договора (цена, потребительские свойства и т.д.). Контактный телефон Клиента:

2.3.4. Во время совершения путешествия, включая транзит, Клиент и его представители обязаны:

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания, соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда; соблюдать во время путешествия правила личной и имущественной безопасности и меры профилактики карантинных и паразитарных заболеваний; соблюдать формальные требования, условия и ограничения, предъявляемые к туристам со стороны иностранных принимающих компаний, гостиниц, перевозчиков, консульских, таможенных и прочих учреждений.

2.3.5. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в средство размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

2.3.6. Клиент несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации всех предоставляемых им документов. В случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания необходимо прохождение собеседования в посольстве страны временного пребывания, Клиент обязуется обеспечить явку лиц, указанных в п. 1.1. на собеседование в посольство страны временного пребывания. Клиент предупрежден о том, что Агентство не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Клиентом недостоверных сведений и/ или документов, необходимых для совершения поездки.

2.3.7. Незамедлительно в письменном виде информировать Агентство о невыполнении или ненадлежащем выполнении условий, предусмотренных данным Договором со стороны третьих лиц.

2.3.8. Оплатить Агентству фактически понесенные расходы (в том числе денежные средства, переданные Агентством третьим лицам, туроператору, перевозчику, страховщику или иным лицам, неустойки (штрафы) и удержания, оплаченные Агентством указанным лицам, которые были осуществлены Агентством до момента получения от Клиента письменного заявления о расторжении Договора, заявления об отказе от туристского продукта, уведомления об отказе от исполнения Договора) в случаях, предусмотренных в п. 4.1.3; 4.1.4; 4.1.5; 4.1.6 настоящего Договора, в течение 7 дней после выставления Агентством претензии Клиенту.

В случае отказа Клиента от уже оформленной визы Агентство удерживает полностью сумму за оформление документов, подачу их в консульский отдел и консульский сбор, т.к. данная услуга на момент расторжения Договора полностью выполнена.

2.3.9. Ознакомить своих представителей с информацией о безопасности туризма, указанной в **Приложении 2** к настоящему Договору.

2.3.10. Турист предоставляет свое согласие на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора (**Приложение 6**).

2.4. Клиент имеет право:

2.4.1. Требовать от Агентства информацию по обеспечению безопасности туризма.

2.4.2. Изменить или расторгнуть настоящий Договор в связи с существенными изменениями условий Договора.

2.4.3. В случае неисполнения обязательств по оказанию Клиенту входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению, а также наличия в туристском продукте существенных недостатков, в письменном виде требовать от туроператора и (или) его страховщика, указанных в п.п. 1.2. и 11.1 настоящего Договора, денежную компенсацию в размере реального ущерба, упущенную выгоду и (или) моральный вред. Указанное требование должно предъявляться туроператору и (или) страховщику, указанным в п.п. 1.2. или 11.1. настоящего Договора в течение 20 дней с момента окончания действия настоящего Договора.

3. Порядок расчетов

3.1. Цена туристского продукта, указанного в п. 1.1. настоящего Договора, составляет _____ (_____) рублей. Денежные средства за данный продукт, поступившие от Клиента, являются собственностью туроператора, с которым Агентство заключило Агентский договор, за исключением авторского вознаграждения по данному Договору.

3.2. Оплата туристского пакета осуществляется Клиентом в рублях в наличной форме или в безналичном порядке перечислением на счет Агентства. Моментом оплаты считается момент поступления денег в кассу Агентства, либо на расчетный счет Агентства.

3.3. Если оплата, в наличном или безналичном порядке, не поступила на счет (в кассу) Агентства в течение 2 банковских дней с момента

выставления счета, Агентство оставляет за собой право расторгнуть настоящий Договор.

3.4. В случае удорожания туристских услуг по объективным причинам:

- удорожания транспортных тарифов (более 5% от действующих тарифов на момент выставления туроператором счета и /или отправки подтверждения бронирования);
- резким изменением курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ на момент выставления туроператором счета и/ или отправки подтверждения бронирования);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей,

Клиентом осуществляется доплата за туристские услуги.

3.5. Окончательное урегулирование платежей и сверка расчетов по оплате заказанных и забронированных туристских услуг производится не позднее даты, согласованной сторонами. Сроком исполнения финансовых обязательств Клиента по Договору в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Агентства, а при наличных расчетах – дата внесения денежных средств в кассу Агентства.

3.6. В случае невыполнения Клиентом условий оплаты, указанных в п. 3.1. – п. 3.4., Договор расторгается в соответствии с п. 2.3.8. настоящего Договора.

3.7. В случае, если туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Клиентом туристского продукта в разумные сроки, Агентство вправе предложить Клиенту другой туристский продукт. Если Клиента не устраивает вновь подобранный туристский продукт, то права и обязанности сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом Клиенту полной стоимости переданных им Агентству денежных средств.

4. Ответственность сторон

4.1. Ответственность Клиента

4.1.1. В случае отказа от заключения договора страхования от невыезда, Клиент и его представители обязаны заполнить соответствующую форму, указанную в **Приложении 5** к настоящему договору.

4.1.2. В том случае, если Клиент и его представители не уточнили информацию о том, не изменились ли существенные условия Договора и с Клиентом и его представителями невозможно связаться по контактному телефону, указанному в п. 2.3.3. настоящего Договора, в связи с изменившимися существенными условиями Договора, Договор может быть расторгнут. Если изменились существенные условия Договора, касающиеся увеличения цены туристического продукта и Клиент отказывается изменить Договор в части увеличения цены туристского продукта, Договор расторгается, а Клиент оплачивает Агентству убытки, понесенные Агентством перед третьими лицами (туроператорами).

4.1.3. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Клиентом условий настоящего Договора, а также нанесения Клиентом материального ущерба имуществу туроператора и/или имуществу третьих лиц, оказывающих клиентам забронированные Агентством туристские услуги, лицо, подписавшее договор с Агентством, обязано возместить нанесенный материальный ущерб туроператору и/или третьим лицам в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.1.4. В случае нарушения Клиентом порядка оплаты туристского продукта, Клиент возмещает Агентству убытки, понесенные Агентством перед третьими лицами (туроператорами), возникшие в результате нарушения Клиентом порядка оплаты.

4.1.5. В случае непредставления или несвоевременного представления необходимых документов для организации тура Клиент возмещает Агентству убытки, понесенные Агентством перед третьими лицами (туроператорами), возникшие в результате непредставления или несвоевременного представления Клиентом необходимых документов.

4.1.6. В случае причинения убытков Агентству из-за отказа Клиента, его представителей от перевозки, Клиент возмещает Агентству убытки понесенные Агентством перед третьими лицами (авиа, ж/д и автоперевозчиками), возникшие в результате отказа Клиента от перевозки.

4.1.7. Клиент обязуется полностью возместить Агентству расходы, понесенные им при депортации по вине Клиента.

4.2. Ответственность Агентства

4.2.1. Агентство несет ответственность за изменения в составе туристского продукта только в случаях, непредусмотренных п.5.1 при условии наличия полной оплаты туристского продукта.

4.2.2. Агентство несет ответственность перед Клиентом за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Агентством условий настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.

4.2.3. Агентство не несет ответственности перед Клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Клиентом, а также возникших вследствие других нарушений условий Договора со стороны Клиента.

4.2.4. Агентство не несет ответственности в случае невозможности осуществления туристских услуг, входящих в туристский продукт, в силу действия российской и зарубежной таможенной службы, российского и зарубежного пограничного контроля, в случаях отказа посольств зарубежных стран, делающих невозможным реализацию туристского продукта, предусмотренного настоящим Договором.

4.2.5. Агентство не несет ответственности за отмену или изменение времени отправления авиарейсов (поездов, междугородних или международных автобусов) и связанные с этим изменение объема и сроков туристских услуг, входящих в туристский продукт. Агентство не несет ответственности за изменение ценовой политики авиакомпаний, а также компаний, оказывающих железнодорожные и автобусные перевозки, изменения тарифов на забронированные билеты, замену типа самолета.

На основании действующего законодательства (Ст. 786 ГК РФ) авиабилет является самостоятельным договором перевозки между Клиентом и перевозчиком. Агентство не является стороной данного договора, следовательно, не может влиять на процесс осуществления перевозок, в том числе на время вылета/прилета самолета. В этих случаях ответственность несут соответствующие компании-перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.

4.2.6. Агентство не несет ответственности за сохранность личного багажа, ценностей и документов Клиента и его представителей в течение всего тура.

4.2.7. Агентство не несет ответственности за утрату Клиентом или лицами, указанными в Подтверждении бронирования, проездных, страховых и иных документов, переданных Агентством Клиенту в соответствии с настоящим Договором.

4.2.8. Агентство не несет ответственности, если решением властей или ответственных лиц Клиенту, его представителям отказано в возможности въезда или выезда из страны, либо в возможности полета по авиабилету, или в проживании в забронированной гостинице по причинам отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного (наркотического, токсического) опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. Если действия Клиента, его представителей нанесли ущерб Агентству или третьим лицам, то виновное лицо может быть привлечено к ответственности, предусмотренной действующим законодательством. В этом случае Клиент оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по причине противозаконного поведения его, его представителей.

4.2.9. Агентство не несет ответственности за ограничение выезда должника-клиента за пределы Российской Федерации, возложенное на него судебным приставом в случае неисполнения требований, содержащихся в исполнительном документе, выданном на основании судебного акта или являющемся судебным актом в соответствии с ФЗ РФ «Об исполнительном производстве» от 02.10.2007 №229-ФЗ 4.

4.2.10. Агентство не несет ответственности за возмещение денежных затрат Клиента за оплаченные туристские услуги, входящие в туристский продукт, если Клиент, его представители по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всем или частью предоставленного Агентством туристского продукта.

4.2.11. Агентство не возмещает Клиенту расходы, выходящие за рамки оговоренного туристского продукта.

4.2.12. Агентство не несет ответственности, если решением консульской службы Посольства иностранных государств Клиенту или его представителям отказано в выдаче въездной визы. Агентство рекомендует Клиенту (и/или) его представителям приобрести страховку на случай невозможности совершить заранее оплаченную поездку (так называемую "страховку от невыезда"). А также из-за опоздания Клиента на регистрацию в аэропорт вылета или прилета, возникших проблем с таможенными, пограничными, полицейскими и иными службами страны пребывания. При этом невозможность осуществления поездки по этой причине влечет ответственность Клиента перед Агентством, как в случае его отказа в порядке п. 2.3.8. настоящего Договора.

4.2.13. Агентство не несет ответственности за несоответствие субъективных ожиданий Клиентов действительному состоянию отелей, так как описание отелей в каталогах и на сайте туроператора сформировано на основании информации, предоставленной отелями на момент формирования данных изданий, и может меняться. Агентство не несет ответственности за проведение ремонтных, строительных работ рядом с местом отдыха туристов, за несоответствие существующих на момент использования туристского продукта Клиентом погодных условий погодным условиям, описываемым в материалах рекламного и информационного характера. Агентство не несет никакой, в том числе имущественной ответственности за несоответствие объективных потребительских свойств предоставляемого Клиенту туристского продукта его субъективным представлениям.

4.2.14. Агентство не несет ответственности за опоздание на трансфер, экскурсионные программы по вине Клиента лиц, указанных в п.1.1. настоящего Договора или по вине третьих лиц.

4.2.15. Агентство не несет ответственности за ущерб, нанесенный лицам, указанных в п. 1.1. настоящего Договора или их имуществу, по вине перевозчиков или третьих лиц.

4.2.16. Агентство не несет ответственности за неточности, допущенные в рекламных материалах, буклетах и других сопутствующих рекламных материалах, если они изготовлены без участия Агентства (туроператора) и используются как вспомогательные материалы.

4.2.17. В случае, если при оформлении въездной визы миграционная служба, служба безопасности и иные государственные органы страны временного пребывания потребуют предоставления дополнительных гарантий со стороны туроператора и турагента за действия Клиента, в том числе с целью недопущения незаконной миграции Клиента, Агентство имеет право потребовать от Клиента предоставления соответствующих гарантий (дополнительные документы, депозит в денежном эквиваленте). В случае нарушения Клиентом миграционных правил страны временного пребывания сумма, внесенная в качестве гарантии (депозита), будет удержана Агентством в полном объеме. В случае отказа Клиента от предоставления депозита, Агентство имеет право аннулировать акцептованную Заявку, а для Клиента наступают последствия как за отказ от туристского продукта, в соответствии с п. 2.3.8. настоящего Договора. В этом случае Агентство имеет право отказать в предоставлении услуг Клиенту, что приравнивается к отказу Клиента от туристского продукта с соответствующими последствиями, и ответственность перед лицами, указанными в п. 1.1. настоящего Договора за то, указанные лица в п. 1.1. настоящего Договора не смогут воспользоваться приобретенным ими туристским продуктом, несет сам Клиент. Клиент обязан довести данную информацию до каждого лица, указанного в п. 1.1. настоящего Договора.

5. Обстоятельства непреодолимой силы

5.1. Агентство и Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы: землетрясения, наводнения, пожара, тайфуна, урагана, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, а также ограничений перевозок, запрета торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций и других событий, не зависящих от воли сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер и должны возникнуть после заключения настоящего Договора.

5.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, перечисленных в п.5.1 настоящего Договора, одна сторона должна при первой возможности, но не позднее двух дней с начала действия обстоятельств непреодолимой силы, известить о них в письменной форме другую сторону, при этом срок выполнения сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства.

5.3. Возврат Клиенту денег за неисполнение Договора по причине действия обстоятельств непреодолимой силы не производится.

6. Изменение и расторжение Договора

6.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору возможны по соглашению Сторон и вступают в силу, если они совершены в письменной форме и подписаны каждой Стороной настоящего Договора.

6.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения настоящего договора в случаях изменения существенных обстоятельств указанных в договоре.

6.3. В случае расторжения настоящего договора по инициативе Клиента по любым обстоятельствам консульский сбор за оформление визы, стоимость полиса медицинского страхования и стоимость полиса страхования от невыезда, возврату не подлежат.

7. Страховое возмещение

7.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по оказанию Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Клиент вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение и указанной в п. 11.1. настоящего Договора.

7.2. Сведения о порядке и сроках предъявления требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение:

7.2.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить Клиенту и (или) иному заказчику реальный

ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

7.2.2. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Клиента права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

7.2.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Клиентом (ами) и наличия оснований для выплаты финансового возмещения Клиент или его представитель вправе, в пределах суммы финансового обеспечения и в течение срока его действия, предъявить письменное требование о финансовом возмещении непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

7.2.4. В требовании Клиента указываются:

- фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, предоставленного в качестве финансового обеспечения;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование турагента;
- информация об обстоятельствах (фактах) свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств;
- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения Клиента к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате Клиенту в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Клиентом в связи с расходами по эвакуации;
- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

7.2.5. К требованию Клиент прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов нижеуказанных документов):

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- копию договора;
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств.

К требованию Клиента к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба.

7.2.6. Дополнительная информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение, и сведения о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, размещены на сайте данной организации (п. 11.1. настоящего Договора).

8. Порядок получения Клиентом экстренной помощи

8.1. Экстренная помощь оказывается Клиенту(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

8.2. Решение об оказании экстренной помощи Клиенту принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Клиента об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Клиента прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором. Обращение Клиентом может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Клиента.

8.3. Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Клиента, принимает решение об оказании Клиенту экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Клиента о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Клиента.

8.4. Дополнительная информация о порядке получения Клиентом экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ».

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» зарегистрирована в Едином государственном реестре юридических лиц 5 октября 2012г. Основной государственный регистрационный номер 1127799021393, ИНН/КПП 7708240806/770801001, директор Кузнецов Эдуард Николаевич.

Адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47,

телефон «Горячая линия» + 7 800-250-42-04; +7(495) 981-51-498

e-mail: secretary@tiurpom.ru Сайт: www.tourpom.ru

9. Разрешение споров

9.1. При возникновении споров, связанных с исполнением сторонами обязательств по настоящему Договору, стороны предпримут все усилия для их разрешения путем переговоров.

9.2. В случае некачественного или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в Туристический продукт, Клиенту рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Клиент не удовлетворяет меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в течение 10 дней.

9.3. В случае, если претензия не связана с качеством Туристического продукта, а обусловлена требованиями к Агентству, ее предъявление должно осуществляться в письменной форме по адресу Агентства в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежит рассмотрению Агентством в течение 10 дней со дня получения претензии.

9.4. Если указанные споры не могут быть разрешены Сторонами путем переговоров, то они передаются в суд в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

10. Особые условия

10.1. Агентство доводит до сведения Клиента, что услуги по страхованию и перевозке осуществляют соответственно перевозчик и страховщик, в соответствии с этим:

10.1.1. Агентство не несет материальной ответственности в случаях заболевания, травм и/или иных несчастных случаев, происшедших с Клиентом, его представителями во время поездки и не возмещает затраты, понесенные Клиентом, его представителями во время поездки. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат Клиента, его представителями на медицинские расходы во время поездки, разрешаются между Клиентом и страховой компанией в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между ними.

10.1.2. Агентство оказывает Клиенту, его представителям всяческое содействие в получении медицинской помощи. В случае если Клиент, его представитель застрахован, его действия по получению медицинской помощи должны осуществляться в соответствии с правилами, указанными в страховом полисе, выданном страховой компанией. В случае если Клиент, его представитель не застрахован. Клиент берет все расходы по получению медицинской помощи на себя.

10.1.3. Ответственность по вопросам, связанным с перевозкой Клиента, его представителей и их багажа до места назначения и обратно, несет транспортная компания, осуществляющая перевозку, в соответствии с билетом и багажной квитанцией.

10.2. Перед подписанием настоящего договора Клиент получил от Агентства следующую информацию, касающуюся правил выезда за границу несовершеннолетних граждан Российской Федерации (дети в возрасте до 18 лет) осуществляется согласно следующего порядка:

10.2.1. Каждый гражданин Российской Федерации при выезде за границу должен иметь свой заграничный паспорт.

10.2.2. Для гражданина Российской Федерации, не достигшего 18 лет, выезжающего из Российской Федерации совместно с родителями, усыновителями, опекунами или попечителями нотариально оформленное согласие указанных лиц требуется в соответствии с требованиями консульских служб иностранных государств.

10.2.3. Если гражданин Российской Федерации, не достигший 18 лет, выезжает из России без сопровождения вышеуказанных лиц, он должен иметь при себе, кроме паспорта, нотариально оформленное согласие указанных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое он намерен посетить, а в случае, если несовершеннолетний гражданин выезжает из Российской Федерации на срок свыше 3-х месяцев, это согласие должно быть также заверено органами опеки и попечительства в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

10.2.4. Нотариально оформленное согласие на выезд несовершеннолетних граждан Российской Федерации может быть заверено на территории Российской Федерации только нотариусом, за границей - должностными лицами консульских учреждений МИД РФ.

Несовершеннолетним российским гражданам, постоянно проживающим за границей и имеющим в паспорте соответствующую отметку российских консульских загранучреждений о принятии на консульский учет, в случае их выезда к месту постоянного проживания нотариально оформленного согласия законных представителей не требуется.

Законными представителями несовершеннолетних российских граждан являются родители, усыновители, опекуны, попечители.

10.2.5. В случае если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

10.2.6. Гражданин Российской Федерации, признанный судом недееспособным, по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов может выехать из Российской Федерации в сопровождении совершеннолетнего лица, способного обеспечить безопасность недееспособного гражданина Российской Федерации и безопасность окружающих людей.

10.2.7. Согласно распоряжения Пограничной службы ФСБ России от 11 июля 2005 года с 22 июля 2005 года несовершеннолетние граждане РФ (до 18 лет) при выезде из России по заграничному паспорту или общегражданскому паспорту РФ в страны СНГ и дальнего зарубежья в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей, попечителей) должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.д.).

При отсутствии документа подтверждающего родство, даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка, несовершеннолетнему ребенку будет отказано в выезде.

10.2.8. Подписывая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта и Правилами оказания экстренной помощи клиентам.

Клиент обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию лицам, указанным в п. 1.1. настоящего Договора.

11. Финансовое обеспечение и претензионный порядок

11.1. Финансовым обеспечением Туроператора является договор страхования гражданской ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации Туристского продукта.

Туроператор	Страховщик	Размер	Вид и дата договора страхования	Срок	Адрес страховщика

12. Дополнительные условия

12.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до момента возвращения Клиента, его представителей из поездки.

12.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

12.3. Стороны признают, что настоящий договор, подписанный обеими Сторонами и переданный посредством факсимильной связи, имеет юридическую силу.

12.4. Стороны признают имеющими юридическую силу любые документы, которыми подтверждается возникновение либо исполнение обязательств по настоящему Договору, если такие документы или содержащаяся в них информация будут переданы по факсу либо сообщением (вложением в сообщение) по электронной почте. Обязательным условием возможности такой передачи является возможность достоверно определить источник и адресат отправления (принадлежность факса или адреса электронной почты, сведения о должностном лице отправителя и получателя). При необходимости стороны обмениваются письмами, в которых укажут перечень номеров факсов и адресов электронной почты, использование которых допускается при обмене документацией. При обмене документами по факсу или электронной почте, если направление документа требует последующего ответа адресата в виде подтверждения либо отказа от принятия изложенных в нем условий, и такого ответа адресатом не направлено в течение указанного в настоящем Договоре или направляемом документе срока, надлежащим свидетельством получения адресатом направленного документа считается фиксация корректного прохождения факса аппаратом отправителя либо удостоверение программы электронной почтовой службы факта доставки электронного письма по назначению. При соблюдении указанного порядка условия, требующие подтверждения, считаются согласованными и принятыми по истечении срока, предусмотренного настоящим Договором, или указанного в направленном документе.

12.5. Неотъемлемой частью данного Договора являются:

Приложение 1. Потребительские свойства туристского продукта

Приложение 2. Информация о безопасности туризма (памятка туриста)

Приложение 3. Перечень необходимых документов, предоставляемых Клиентом для поездки

Приложение 4. Расписка в получении Агентством документов, необходимых для поездки, и о возврате этих документов Клиенту.

Приложение 5. Форма отказа от страхования от невыезда

Приложение 6. Согласие на обработку персональных данных

13. Реквизиты и подписи сторон

Агентство:

(полное и сокращенное наименование и орг.-прав. форма)

Местонахождение: _____

Почтовый адрес: _____

ИНН/КПП _____/_____

р.сч. _____

к.сч. _____

БИК _____

в _____

т/факс _____ e-mail _____

Подпись, должность

_____ / _____ /

м.п.

Клиент:

Ф.И.О. _____

Паспорт серии _____ № _____

Выдан _____

Дата выдачи паспорта _____

Зарегистрирован по адресу _____

Адрес фактического проживания _____

тел: _____ e-mail _____

Подпись

_____ / _____ /

Приложение 1 к Договору № ____ от _____

Потребительские свойства туристского продукта

Даты тура: с _____ по _____

Продолжительность тура: _____

Маршрут путешествия: _____

Страна, город основного времени пребывания	Даты пребывания: начало/ окончание

ФИО, паспортные данные и дата рождения представителей Клиента:

ФИО	Дата рождения	Паспортные данные
Количество человек: _____		

Вид транспорта: _____

ФИО пассажира	Вид	Перевозчик	Уровень сервиса	Маршрут	Дата выезда

Размещение в гостинице:

Название	Адрес	Дата заезда	Кол-во чел.	Телефон	Питание	Тип номера, вариант размещения

Услуги:

Услуги русскоговорящего гида:

Услуги сопровождающего:

Услуги по подбору и бронированию тура:

Курьерские услуги по заносу документов для оформления визы и оплаты консульского сбора:

Страхование от невыезда:

Дополнительные услуги:

Перевозка:**Страхование:**

Тип страховки	Дата действия

Агентство

Клиент

(подпись)

(подпись)Расшифровка подписи: _____
подписи: _____

Расшифровка

2. КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Информация о стране пребывания (регион/курорт)

Информация о достопримечательностях, экскурсиях, досуге

Характеристика средств размещения (описание отеля, типы номеров, предоставляемые услуги, в том числе питание)

Указание даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей)

Указание общей стоимости