

## Договор возмездного оказания услуг № \_\_\_\_\_

г. Санкт-Петербург

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Общество с ограниченной ответственностью "НЕОТУР ВОРЛД", именуемое в дальнейшем "Фирма", в лице \_\_\_\_\_, действующего(-ая) на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый(-ая) в дальнейшем "Заказчик", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Фирма принимает на себя обязательство организовать туристское обслуживание (предоставление заказанных туристических услуг по наземному обслуживанию) граждан, поименованных в Листе бронирования (приложение № 1 к настоящему Договору) за счет Заказчика, на условиях настоящего Договора.
- 1.2. Стороны согласились считать существенными все условия настоящего Договора и условия, которые указаны в Листе бронирования, являющемся приложением к настоящему Договору.

### 2. БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 2.1. Фирма предоставляет Заказчику туристское обслуживание согласно своим типовым программам или индивидуальным заявкам Заказчика.
- 2.2. После подписания настоящего договора Заказчик самостоятельно или совместно с менеджером Фирмы составляет заявку на туристское обслуживание согласно типовым программам Фирмы, либо на формирование индивидуальной туристической программы.
- 2.3. Подтверждение бронирования наземного обслуживания (отели, трансферы, экскурсии) осуществляется Фирмой в течение 3 (трех) рабочих дней, а при наличии возможности - немедленно в момент оформления бронирования.
- 2.4. Подтверждение бронирования оформляется Листом бронирования, который подписывается Сторонами. Заказчик самостоятельно или совместно с менеджером Фирмы заполняет Лист бронирования и, подписав его, подтверждает свое согласие с условиями и обязательствами, определяемыми настоящим Договором.
- 2.5. При невозможности подтвердить заказанные условия туристического обслуживания, Фирма делает все возможное, чтобы предложить Заказчику устраивающие его альтернативные условия.
- 2.6. Заказчик, подписавший Лист бронирования и данный Договор, представляет интересы всех клиентов, поименованных в Листе бронирования, и несет ответственность перед Фирмой за правильность приведенных в Листе бронирования данных, своевременную и полную оплату заказанных услуг и несет финансовые риски в случае отказа от поездки.
- 2.7. Любые рекламации и финансовые претензии принимаются Фирмой только от Заказчика.
- 2.8. При бронировании услуг Заказчик передает Фирме все документы, необходимые для оформления брони отелей и других услуг.
- 2.9. Любое изменение бронирования должно быть письменно подтверждено Заказчиком.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 3.1. Фирма обязуется:
  - 3.1.1. Предоставить Заказчику туристское обслуживание, соответствующее условиям настоящего Договора и приложений к нему.
  - 3.1.2. Осуществить действия по бронированию гостиничных, транспортных, экскурсионных и других услуг, входящих в стоимость туристического обслуживания, по оформлению соответствующих документов, дающих право на получение этих услуг (туристские ваучеры).
- 3.2. Фирма имеет право:
  - 3.2.1. На своевременное получение от Заказчика оплаты за оказываемые ему туристские услуги;
  - 3.2.2. На одностороннее расторжение настоящего договора в порядке и в случаях, предусмотренных разделом 5 настоящего Договора;
  - 3.2.3. В исключительных случаях Фирма оставляет за собой право в одностороннем порядке изменить условия размещения и предоставить Заказчику гостиницу или номер в гостинице такой же или более высокой ценовой категории. Дополнительная оплата с Заказчика в этом случае не взимается.
- 3.3. Заказчик обязуется:
  - 3.3.1. В порядке и в сроки, установленные настоящим Договором, оплатить туристские услуги Фирмы;
  - 3.3.2. Во время совершения путешествия соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
  - 3.3.3. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
  - 3.3.4. Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и нахождения там, а также в странах транзитного проезда;
  - 3.3.5. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
  - 3.3.6. Приобрести медицинский международный страховой полис в одной из российских страховых фирм, действующий на протяжении всей поездки. При отказе от страховки Заказчик самостоятельно несет все расходы в случае возникновения необходимости оказания ему платной медицинской помощи в период пребывания за границей.
  - 3.3.7. В соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006г. Заказчик, заключая настоящий Договор, тем самым дает согласие на обработку своих персональных данных Фирмой.
- 3.4. Заказчик имеет право:
  - 3.4.1. На получение информации о порядке и сроках оформления виз, правилах валютного и таможенного контроля, а также требованиях, предъявляемых санитарными службами при въезде в страны назначения, необходимости профилактических прививок;
  - 3.4.2. На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
  - 3.4.3. На перепродажу данных туристических услуг третьим лицам с дополнительной выгодой для себя. Дополнительная выгода остается в собственности Заказчика и не участвует в расчетах.
- 3.5. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о возникающих затруднениях, которые могут повлечь за собой невыполнение или ненадлежащее выполнение настоящего Договора в целом или отдельных его условий.

### 4. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.1. Стоимость туристских услуг Фирмы определяется на основании прейскурантов Фирмы. Окончательная стоимость индивидуального путешествия определяется на основании калькуляции и счетов, выставляемых за услуги исполнителями отдельных элементов поездки.
- 4.2. При оформлении Листа бронирования и данного Договора Заказчик оплачивает от 30% до 100 % стоимости заказанных туристических услуг, точная сумма указывается в Листе бронирования. Окончательная стоимость туристических услуг определяется после подтверждения Фирме заказанных услуг ее партнерами.
- 4.3. Полная оплата услуг должна быть произведена не позднее, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до начала поездки. В исключительных случаях Сторонами могут быть согласованы иные сроки оплаты, о чем делается отметка в Листе бронирования. Оплата считается произведенной в момент зачисления соответствующей денежной суммы в кассу или на банковский счет Фирмы.
- 4.4. Неоплата или неполная оплата услуг в согласованные с Фирмой сроки считается отказом от бронирования по инициативе Заказчика.
- 4.5. В случае своевременной и полной оплаты туристических услуг, ни одна из сторон не вправе требовать изменения существенных условий настоящего Договора или его расторжения, за исключением случаев, связанных с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора: непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют, недобор минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы поездка состоялась. В этом случае Сторона, желающая расторгнуть или изменить настоящий Договор, обязуется уведомить об этом другую Сторону не позднее, чем за 30 дней до момента изменения или расторжения.
- 4.6. В случае задержки Заказчиком полной оплаты услуг Фирма оставляет за собой право отмены бронирования и удержания при этом части авансового платежа. При этом, если Фирма все же имеет возможность осуществить данное бронирование, несмотря на задержку платежа Заказчиком, последний уплачивает пеню в размере 0,5% от полной стоимости услуг за каждый день просрочки.
- 4.7. Если в прейскурантах цены на туристское обслуживание и услуги указаны в условных единицах, то стоимость услуги в рублях определяется по курсу, устанавливаемому Фирмой, на день фактической оплаты.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Фирма принимает на себя обязательства по бронированию гостиничных, транспортных, экскурсионных и других услуг, входящих в стоимость туристического обслуживания, по оформлению соответствующих документов, дающих право на получение этих услуг (туристские ваучеры, полисы и т.п.).

5.2. В соответствии с законодательством Российской Федерации ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками и страхованием, относится соответственно на транспортных перевозчиков и страховые организации, в связи с чем заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе с задержкой отправления и опозданием по прибытию, пропажей багажа и т.п.) и ненадлежащим исполнением договорных условий страхования, предъявляются, соответственно, непосредственным транспортным перевозчиком и страховым организациям.

5.3. Фирма не несет ответственности перед Заказчиком:

\* за действия органов пограничного, таможенного и санитарного контроля;

\* за соответствие представленных в Фирму Заказчиком российских и заграничных паспортов, а также других документов, действующим правилам;

\* в случае, если услуги Фирмы не были оплачены в согласованные сроки;

\* за изменения программы поездки по причинам, находящимся вне сферы влияния Фирмы (форс-мажорные обстоятельства), как то: угроза военных действий, переворотов, беспорядков, забастовок, катастроф, террористических актов, а также в случае возникновения других неблагоприятных для Заказчика последствий, наступивших не по вине Фирмы (существенное и не объявленное заранее изменение условий вьезда/выезда граждан, задержка и отмена рейсов авиакомпаний, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытия аэропортов, отмена автобусного, паромного сообщения, маршрутов такси и т.п.);

\* за дополнительные услуги, не предусмотренные договором;

\* за сохранность багажа и личных вещей.

5.4. Фирма снимает с себя ответственность, если решением властей или уполномоченных лиц Заказчику было отказано в возможности полета и/или проживания в забронированной гостинице по причинам:

\* нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;

\* состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;

\* хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и т.п.;

\* несоответствия заграничного паспорта Заказчика действующим нормам законодательства и правилам;

\* неправильного оформления личных документов (паспорта, доверенности на сопровождаемых несовершеннолетних детей и т.п.).

5.5. В случае нарушения Заказчиком действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиакомпании, наземному перевозчику, гостинице и т.п., штрафы взимаются с виновного лица на месте в размерах, предусмотренных действующим законодательством страны (региона) пребывания.

5.6. Фирма в своих информационных материалах, передаваемых Заказчику, а также через своих сотрудников информирует о порядке и сроках оформления виз, правилах валютного и таможенного контроля, а также требованиях, предъявляемых санитарными службами при въезде в страны назначения, необходимости профилактических прививок.

5.7. В случае неокказания оговоренных и оплаченных Заказчиком услуг, Фирма осуществляет возврат стоимости не оказанных услуг не позднее 10 суток после завершения поездки.

5.8. В случае аннуляции поездки по инициативе Фирмы, стоимость туристского обслуживания и перевозочных документов возвращаются Заказчику не позднее 10 дней с момента аннуляции в размере 100%, за исключением случаев, предусмотренных разделом 7 и п.5.2., п.5.3., п.5.4., п.5.5. настоящего Договора.

5.9. В случае аннуляции поездки (или отказа отдельных участников, поименованных в Листе бронирования,) по инициативе Заказчика, Фирма не позднее 10 рабочих дней с момента получения соответствующего заявления возвращает Заказчику средства, перечисленные последним в соответствии с разделом 4 настоящего Договора, за исключением расходов, фактически понесенных Фирмой по организации туристического обслуживания к моменту его аннуляции., и именно: фактически понесенные и невозвратные расходы по оплате, выставленные гостиницей или партнером, сумма страхования, трудовые затраты фирмы, коммуникационные расходы по бронированию гостиниц и отказу от бронирования

5.10. Для избежания материальных убытков Заказчика, связанных с непредвиденной аннуляцией поездки по его инициативе (заболевание, смерть близких родственников и т.п.), Фирма рекомендует заключить договор страхования подобных случаев.

5.11. Если из-за перечисленных в п. 5.5. причин происходит снятие Заказчика или лиц, поименованных в листе бронирования с туристской поездки, оплаченная стоимость туристского обслуживания и неиспользованных авиабилетов не возвращается, и вызванные подобными обстоятельствами дополнительные расходы, покрываются гражданами за свой счет.

5.12. Отказ Заказчика от каких-либо услуг в период действия Договора не дает права на получение компенсации за неиспользованные услуги. Это же условие распространяется на случаи опоздания Заказчика или лиц, поименованных в листе бронирования в пункт начала туристической поездки, или в пункт начала отдельных элементов поездки, указанных в программе туристического обслуживания.

5.13. Ответственность сторон, не предусмотренная настоящим Договором, наступает в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

## 6. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения каких-либо затруднений относительно предоставления Заказчику услуг, непосредственно перечисленных в Листе бронирования и являющихся существенными условиями настоящего Договора, Заказчик будет стремиться к тому, чтобы решить их и свести к минимуму возможный ущерб совместно с представителями принимающей организации. При невозможности решить затруднения с принимающей организацией, необходимо обратиться офис Фирмы. Все расходы на телефонные переговоры, связанные с этими затруднениями, будут возмещены Фирмой (при документальном подтверждении). Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа Фирмы от удовлетворения рекламации.

6.2. При наличии каких-либо претензий, которые не удалось устранить на месте с принимающей стороной, составляется протокол, под которым ставят свои подписи Заказчик и представитель принимающей стороны. Оригинал протокола остается у Заказчика, копия - у принимающей стороны.

6.3. Претензии к качеству туристических услуг предъявляются Заказчиком Фирме в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

В претензии Заказчика указываются: а) фамилия, имя и отчество туриста; б) номер Договора и дата его заключения; в) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Фирмой обязательств по оказанию Заказчику туристических услуг по размещению, свидетельствующих о наличии в услугах существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству туристических услуг; г) размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику в возмещение понесенных убытков. К претензии прилагаются: копия Договора и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Фирмой обязательств по оказанию Заказчику услуг.

6.4. Если разногласия между Фирмой и Заказчиком не удалось разрешить путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству Российской Федерации.

## 7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны/Сторона не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

К таким событиям чрезвычайного характера относятся, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение, шторм и другие стихийные бедствия или явления природного характера, эпидемия, взрывы, террористические акты, объявленная или фактическая война или военные действия любого характера и их последствия, забастовка в отрасли или регионе, бунты, эмбарго, блокады, изменения иммиграционной политики, принятие органами государственной власти или управления любого уровня актов (законов, указов, постановлений, распоряжений, решений и т.п.), повлекших невозможность надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

7.2. О наступлении/прекращении указанных в пункте 7.1 настоящего Договора обстоятельств Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону.

Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентными органами.

7.3. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору.

В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Стороны за свой счет могут привлекать к выполнению своих обязательств по настоящему Договору третьих лиц, принимая на себя ответственность перед другой Стороной за их действия.

8.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до выполнения Сторонами своих обязательств по Договору и окончания всех расчетов.

8.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору вступают в силу лишь в том случае, если они согласованы и подписаны доверенными лицами Фирмы и Заказчика.

8.4. Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

8.5. Договор составлен в письменной форме, в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

8.6. Отсканированные, подписанные сторонами копии договоров имеет равную юридическую силу с договором в оригинале.

## 9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

**Фирма:** Общество с ограниченной ответственностью  
"НЕОТУР ВОРЛД"  
Юр. адрес: Санкт-Петербург, ул. Большая Конюшенная д.27,  
БЦ "Медведь", оф. 423  
ИНН 7804708445 / КПП 780401001  
ОГРН 1247800041675  
Р/счет 40702810810001598545 в АО «ТБанк»  
К/с 30101810145250000974  
БИК 044525974  
Тел.: +78124580948 +74997050948  
WhatsApp & Telegram: +7 981 8785428

**Заказчик:**  
Паспорт:  
Телефон:  
Прописка:

С условиями настоящего Договора ознакомлен, и связанные с ним обязательства на себя принял. С правилами пребывания в стране, с условиями отеля и правилами тарифа авиабилета ознакомлен. Я уполномочен выступать от имени всех туристов, перечисленных в данном Договоре, от их и от своего имени.

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Подпись: \_\_\_\_\_

Подпись: **V** \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_ 2024 г.