

ДОГОВОР

на оказание услуг по бронированию гостиниц

РФ, г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «АТЛАНТИС ХОЛИДЭЙ», в лице генерального директора Лукава Л.Г., действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Агентство», с одной стороны и _____ действующего(ей) от своего имени и от имени **поименованных в Приложении 1 к настоящему договору туристов**, именуемым(ой) в дальнейшем **Турист**, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Агентство принимает на себя обязательства за вознаграждение в соответствии с поручением Туриста, от имени и за счет Туриста, совершить юридические и фактические действия по бронированию и оплате гостиничных номеров, в _____ на _____ чел, в сроки с _____ по _____, дн./ноч., согласно условиям настоящего договора

1.2. Информацию об условиях и стоимости гостиничных услуг, Агентство сообщает Клиенту, как посредством телефонной связи, направления факса, так и средствами электронной почты (Интернета) и/или иными, доступными для таких целей, средствами коммуникации.

1.3. Агентство обязуется по заданию Туриста оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные договором, а Турист обязуется оплатить эти услуги, потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (далее – «Лист бронирования»). Везде, где по тексту договора указан Турист, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Турист, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Агентство:

Обязуется Информировать по требованию Туриста о ходе исполнения его поручения и уведомлять его по электронной почте, с помощью смс-сообщения или телеграммой обо всех изменениях, касающихся забронированных туристских услуг о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных поручений или выезду за рубеж.

Принимает заказы от Туриста для указанных им лиц на бронирование гостиничных номеров:

- производит бронирование, перебронирование, аннулирование брони в соответствии с правилами соответствующей гостиницы;
- Предоставляет Туристу (туристам и/или иным заказчикам) полную информацию о заказанных услугах, в объеме, предусмотренном действующим законодательством. Турист (и/или иные заказчики) обязан уточнять и получать у Агентства информацию о бронируемых услугах.
- При наличии мест в гостинице, соответствующих требованиям Туриста по цене, категории номера и срокам проживания, исполняет заявку Туриста и направляет Туристу по электронной почте и/или иными, доступными для таких целей, средствами коммуникации счет на оплату проживания согласно заявке;
- В случае невозможности выполнить поручение Туриста по каким-либо объективным причинам, предложить ему альтернативные туристские услуги с необходимой информацией об условиях их предоставления и стоимости.
- Предоставить Туристу документы, подтверждающие бронирование и оплату заказанных туристских услуг согласно Приложению 1 к настоящему договору: С указанием списка проживающих, срока оплаченного проживания и иной информации о проживании;
 - Информировует Туриста об изменениях условий продаж, стоимости услуг Агентства;
 - принимает от Туриста оплату в форме наличных и безналичных поступлений (перечислений на расчетный счет) денежных средств;

- информирует Туриста об условиях и стоимости гостиничных услуг, штрафных санкциях при отказе от размещения в забронированных гостиничных номерах, предусмотренных гостиницами и службами бронирования.
- Производить замену туристских услуг, входящих в туристский продукт, с сохранением класса услуг по ранее оплаченной Туристом категории или с предоставлением услуг более высокого класса без изменения общей стоимости туристского продукта.
- Аннулировать бронирование туристского продукта в случае несвоевременной предоплаты или оплаты Туристом в течение 24 часов с окончательной даты предоплаты или оплаты, указанной в Приложении 1 настоящего договора, известив его об этом письменно по факсу или электронной почте.
- Привлекать третьи лица для исполнения услуг в целях настоящего Договора.

2.2. Турист:

- Направляет Агентству заявку к настоящему Договору на бронирование гостиничных номеров по факсу, электронной почте и/или иными, доступными для таких целей, средствами коммуникации с указанием страны, населенного пункта, ФИО проживающих лиц, требуемых категорий номеров, дат заезда и выезда и другой информации, необходимой для бронирования.
 - При этом стороны договорились сканированные заявки по электронной почте и факсимильные заявки считать действительными.
 - Уведомляет Агентство о любых планируемых изменениях в сроках проживания, датах заезда и выезда, составе группы проживающих за 5 (пять) рабочих дней.
 - Обязуется обеспечивать своевременную и в полном объеме оплату гостиничных номеров и услуг Агентства.
- Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.
- К существенным изменениям обстоятельств относятся:
- Ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке (Ваучере);
Изменение сроков совершения путешествия;
Непредвиденный рост транспортных тарифов;
Невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста и близких родственников, другие обстоятельства).

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1.** Туристические услуги и цены определяются Агентством, исходя из действующих расценок конкретных гостиниц. После выбора Клиентом необходимых ему услуг, он направляет Агентству Заявку со всей необходимой для бронирования информацией в письменной форме посредством электронной почты, факса или иным установленным Агентством способом.
- 3.2.** Все взаиморасчеты между Агентством и Туристом осуществляются на основании счетов, отчетов, актов и иных расчетных и расчетно-платежных документов в порядке, установленном настоящим Договором или приложениями (дополнительными соглашениями) к нему.
- 3.3.** Время заезда и выезда устанавливается соответствующей гостиницей в одностороннем порядке.
- 3.4.** При бронировании услуг Агентство сообщает Туристу посредством электронной почты, либо факсом о произведенном бронировании и об условиях их оплаты или аннуляции. Агентство оставляет за собой право отклонить заявку Туриста с уведомлением его по электронной почте. Агентство высылает Туристу счет на забронированные им услуги, который Турист оплачивает в установленные договором сроки. Если Турист не оплачивает услуги в установленные сроки, то Агентство оставляет за собой право аннулировать Заказ без уведомления Клиента.
- 3.5.** Турист вправе расторгнуть Договор до начала действия поездки, известив в письменной форме Агентство по e-mail и возместив затраты Агентства и принимающей стороны.
- 3.7.** При отказе Туристом от оплаченных услуг Агентство возвращает Туристу стоимость услуг за вычетом фактически понесенных расходов (затрат). Под фактически понесенными расходами понимаются денежные средства, которые Агентство должно передать и/или уже передало третьим лицам (принимающей стороне, средствам размещения и иным лицам), неустойки и удержания в соответствии с настоящим Договором.

4. ФИНАНСОВЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН

4.1. Предварительная стоимость услуг указывается Агентством в каталогах, прайс-листах и специальных Приложениях, а также на сайте Агентства <http://www.atlantisholiday.ru> цены, указанные в каталогах, прайс-листах и специальных приложениях, являются информационными и могут изменяться Агентством, в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость услуг указывается Туристу по его запросу.

4.2. Условная единица, принимаемая Агентством для расчетов с Туристом, принимается – евро или доллары США. Стоимость услуги подлежит оплате в рублях, по внутреннему курсу компании, установленному Агентством и указанному в «Подтверждениях».

4.3. Взаиморасчеты между Агентством и Туристом производятся в рублях по внутреннему курсу компании (ЦБ РФ+3%) на дату оплаты при оплате наличными или с использованием платежной карты.

4.4. Расчет стоимости туристского продукта производится на основании и на бланке листа бронирования, подписанного Туристом и Агентством. Общая цена туристского продукта в рублях указывается в листе бронирования.

4.5. При подтверждении бронирования гостиницы Агентством Турист оплачивает в течение 3-х рабочих дней с момента подтверждения 100% стоимости туристского продукта с учетом ранее внесенных авансов.

4.6. Полная оплата туристского продукта, произведенная в срок, является гарантией неизменности его стоимости, за исключением следующих случаев, не зависящих от Агентства:

- непредвиденного резкого роста транспортных тарифов,
- влияния иных обстоятельств, имеющих документальное подтверждение,
- форс-мажорных обстоятельств.

4.7. При срочном бронировании гостиницы (менее чем за трое суток до даты заезда), Турист должен оплатить услуги в течение 1 рабочего дня после подтверждения заказа Агентством. По требованию Агентства и (или) в соответствии с условиями бронирования Турист вносит оплату (задаток) по бронируемым заказам до их подтверждения. При этом при отказе Туриста от заказа к Туристу применяются последствия аннуляции, предусмотренные настоящим договором. По требованию Агентства Турист обязуется производить оплату в иные, в том числе в более сжатые по сравнению с указанными в настоящем договоре и приложениях к нему.

4.8. Даты наступления штрафных санкций за отказ от брони и их размер устанавливаются Агентством в соответствии с условиями бронирования, действующими в конкретной гостинице и указываются в счете на оплату гостиничных услуг.

4.9. В случае отказа от брони сумма внесенной предоплаты за вычетом штрафа в течение 5 банковских дней возвращается на расчетный счет Туриста.

4.10. Турист обязан освободить номер в гостинице в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые гостиницей и не входящие в заказанный турпродукт.

4.11. Если путешествие не состоялось (не может состояться) или произошло увеличение стоимости турпродукта по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (форс – мажорные обстоятельства), Агентство вправе внести изменения в договор, либо Турист вправе потребовать расторжения договора и возвращения ему выплаченной стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Фирмой расходов.

5. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

5.1. Агентство и Турист освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

5.2. Под непреодолимой силой понимаются внешние и чрезвычайные события, которые не существовали во время подписания настоящего договора, возникшие помимо воли Агентства и Туриста, наступлению и действию которых стороны не могли воспрепятствовать с помощью мер и средств, применения которых в конкретной ситуации справедливо требовать и ожидать от стороны, подвергшейся действию непреодолимой силы.

5.3. Непреодолимой силой признаются следующие события: стихийные бедствия - землетрясения, наводнения, цунами и др. аналогичного характера, пожары, эпидемии, катастрофы, войны, военные действия, перевороты, забастовки или правительственные ограничения. Органом,

официально подтверждающим наступление (прекращение) действий обстоятельств непреодолимой силы, является соответствующий компетентный орган.

4.4. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно по факсу, электронной почтой или телеграммой уведомить другую сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности действия указанных обстоятельств. Если уведомления не будет сделано в семидневный срок после наступления обстоятельств непреодолимой силы, сторона, подвергшаяся их действию или столкнувшаяся с препятствием вне ее контроля, лишается права ссылаться на них в свое оправдание, разве что само то обстоятельство или препятствие не давало возможности послать уведомление.

5.5. Если в случае наступления форс-мажорных обстоятельств любое исполнение обязательств по настоящему договору невозможно, договор прекращает свое действия.

5.6. Стороны не несут никакой ответственности перед другой стороной за материальный ущерб, вызванный прекращением данного договора.

5.7. Агентство не может гарантировать возврат денежных средств Туристу, но предпримет все возможные действия по их возвращению.

5.8. Если возврат денежных средств возможен, то срок возврата может быть установлен только по согласованию с принимающей фирмой или объектом размещения.

5.9. Агентство имеет право удержать стоимость своих услуг, а также все издержки (накладные расходы), связанные с возвращением денежных средств.

5.10. Срок исполнения обязательств по договору может быть отодвинут соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

5.11. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся свыше трех месяцев, и условия форс-мажора приносят значительные убытки стороне, не подвергшейся этим условиям, то эта сторона имеет право послать письменное уведомление о прекращении действия данного договора и в этом случае ни одна из сторон не может потребовать от другой стороны возмещения убытков.

6. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно оказания туристских услуг, Турист должен стремиться к тому, чтобы решить их и свести к минимуму возможный ущерб совместно с представителями принимающей компании Агентства, которая уполномочена решать все спорные вопросы относительно туристского обслуживания в стране пребывания.

6.2. При наличии обоснованных претензий относительно туристского обслуживания Туристу необходимо незамедлительно обратиться к представителям принимающей фирмы. В случае если недостатки туристского обслуживания не были устранены во время поездки, необходимо на месте составить соответствующий протокол, под которым ставит свою подпись Турист и представитель принимающей фирмы или менеджер объекта размещения. Турист получает оригинал, а представитель принимающей фирмы оставляет себе копию.

6.3. При наличии каких-либо замечаний у Туриста относительно туристского обслуживания, Турист должен незамедлительно, но в любом случае не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня, когда Туристу стало известно о произошедшем, сообщить о сложившейся ситуации Агентству или принимающей фирме по указанным в памятке телефонам/факсам (в нерабочее время факсы включены на автомате) или электронной почте.

6.4. Если причину возникновения претензии не удалось устранить, Турист имеет право подать претензию к качеству туристского продукта в агентство в письменной форме в течение 20 календарных дней со дня окончания поездки.

6.5. Агентство обязуется рассмотреть поданную претензию в течение 10 календарных дней с момента ее получения. Если претензия послана по почте, то дата получения претензии определяется по почтовому штемпелю.

6.6. Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

6.7. К существенным нарушениям Агентством договора о реализации туристского продукта относятся:

6.7.1 неисполнение обязательств по оказанию Туристу входящих в туристский продукт услуг по размещению;

6.7.2 наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

7.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, на русском языке и хранится по одному у каждой из Сторон.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

7.3. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих, равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон настоящего Договора.

7.4. Вопросы не урегулированные настоящим Договором, размещаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН.

Агентство:

ООО «АТЛАНТИС ХОЛИДЭЙ»

ИНН 77088022554 КПП 770801001

Р/С 40702810300000000929 Банк ЗАО «Райффайзенбанк» г.Москва

Корр.сч. 30101810200000000700 БИК 044525700

Фактический адрес: 107140, 123056, г. Москва, ул. Грузинский переулок, дом 3, стр.1 подв. Пом. II, комн. 3

Местонахождение: 123056, г. Москва, ул. Грузинский переулок, дом 3, стр.1 офис 217

Тел./факс: +7(495)5146380, 5146381

E-mail: tur@atlantis-holidays.ru www.atlantis-holidays.ru.

_____ /Л.Г. Лукава /

Турист:

Адрес (место нахождения): _____

Дата рождения: _____ (число, месяц, год)

паспорт: серия _____ № _____ выдан : « _____ » _____ г.

Кем _____

Тел.: _____

Адрес места жительства: _____

Турист подтверждает, что с условиями настоящего Договора, условиями страхования и условиями перевозки ознакомлен. Сведения о возможности страхования от невыезда получил (а).

Кроме того,

Турист подтверждает и гарантирует, что каждый из указанных им физических лиц – конечных получателей услуг по настоящему Договору дал свое согласие Агентству на предоставление, обработку, использование и хранение своих персональных данных при реализации туристского продукта в соответствии с настоящим Договором. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Туристом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Турист согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Туристом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

Туристу разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Адреса и паспортные данные Туриста и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

Турист:

(Ф.И.О. полностью)