Пакет документов, выдаваемый туристам

Выполнила:
Студентка гр. ПСЗСТ 52
Веретенникова В.А.

Важным элементом обслуживания клиентов является документальное оформление взаимоотношений. При этом различают документы для оформления заказа туриста; документы, удостоверяющие личность клиента и непосредственно документы для клиента по организации туристского путешествия. От правильности их заполнения будет зависеть отдых клиента туристической компании.

4 ноября 1996 года был принят ФЗ №132 «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации». Закон провозгласил туристическую деятельность приоритетной отраслью экономики России; установил принципы государственного регулирования туристической деятельности; определил способы государственного регулирования и ряд правовых институтов в сфере туризма: лицензирование, стандартизация, сертификация, права и обязанности туриста, безопасность туризма и др.; закрепил структуру договора по оказанию туристических услуг; решил ряд важных правовых и организационных вопросов.

Основными документами, остающимися у туристов после совершения покупки остаются:

- Туристская путевка;
- Договор о туристском обслуживании;
- Памятка туриста;
- Ваучер;
- Страховой полис.

Туристская путевка

Туристская путевка – это письменный акцент оферты туроператора или турагента на продажу пакета услуг, представляющий собой неотъемлемую часть договора на туристское обслуживание, а также документ первичного учета деятельности туроператора или турагента.

Форма бланка строгой отчетности содержит два листа (первый лист – самокопирующийся). Первый лист бланка выдается заказчику туристского продукта (туристу), второй лист остается у юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющих оформление турпутевки.

Турпутевка печатается на листе любого формата. К турпутевке применяются меры по обеспечению защиты от подделки.

В верхней части турпутевки указывается следующая информация: сведения об утверждении формы бланка "Утверждена Министерством финансов РФ" с пропуском строк для заполнения числа, месяца и года утверждения, "Код по ОКУД" с пропуском строки для заполнения кодов формы бланка по Общероссийскому классификатору управленческой документации.
Бланк содержит шестизначный номер и серию в буквенном выражении, которые проставляются изготовителем бланков.

Туристская путевка формы «Тур - 1»

Туроператор/Турагент: _____
(полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения),
Юр. адрес: _____
почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО, реестровый номер - для туроператора)
Факт. адрес: _____
Телефон: _____
ИНН _____, ОКПО _____
Реестровый номер: _____

Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от "9" июля 2007 г. №60н

Код формы по ОКУД 0791611

Код вида услуг по ОКУН 061000, 061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № _____ Серия **ТП**

Заказчик туристского продукта _____
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность
в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства - для физ. лица),
(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО - для юридического лица)
Турист _____
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства)

Вид туристского продукта (путешествия) _____
(вид услуги по ОКУН)
Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____
(количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта _____
(сумма прописью)
_____ руб. ___ коп.
Оплачено: наличными денежными средствами _____ руб. ___ коп.,
(сумма прописью)
с использованием платежной карты _____ руб. ___ коп.
(сумма прописью)
Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления:
_____ _____ "___" _____ 20__ г. М.П. (штамп)
(ФИО, должность) (подпись) (дата)
Дата осуществления расчета: "___" _____ 20__ г.
Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта от "___" _____ 20__ г. № _____
Отпечатано в типографии ООО "Принтцентр" - Printcenter.ru, ИНН 7731642711, 129626, Москва, 1-й Рижский пер. 2, стр. 10. 2014 г. Заказ №563. Тираж 10000 экз.

Договор о туристском обслуживании

Договор о туристском обслуживании — соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туристической фирмой, реализующей пакет услуг. Договор заключается в письменной форме и содержит существенные условия соглашения, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении тура.

ДОГОВОР О ТУРИСТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ
(на примере лечебного тура)

ДОГОВОР О ТУРИСТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ № 47

«27» октября 2006 г. г. Магнитогорск

ООО «АЛЕМАР турс «Клуб Путешествий» «Времена года», в лице директора Лабо Ирины Эдуардовны, действующей на основании лицензий: Туроператорской: ТД №0031542, Турагентской: ТД №0031589 с одной стороны, именуемая в дальнейшем «Исполнитель» и гр-н (-ка) **Прейс Нелли Викторовна** в дальнейшем «Турист», действующий (-ая) от имени _____ с другой стороны, руководствуясь гл. 39 Гражданского кодекса РФ и ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», заключили настоящий договор о следующем:

Статья 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с условиями настоящего договора «Фирма» обязуется передать «Туристу» турпродукт (туристические услуги), а «Турист» обязуется оплатить данный турпродукт, включающий в себя следующие условия:

а). Маршрут путешествия:

Лечебный тур в Израиль
размещение в гостинице Tulip Inn Dead Sea 3*
с « 19 » ноября 2006 по «3» декабря 2006

б). Автобус, имеющий лицензию на международные перевозки: **нет**;
в). Класс отеля: **3***;
г). Питание: **завтрак,ужин;**
д). Размещение (одно-, двухместное): **1взрослый+1ребенок;**
е). Экскурсии **нет;**
ж). Медицинское страхование: **есть;**
з). Авиа: **есть;**
ж/д проезд (купе,плац): **нет;**
и) трансфер :**групповой.**

Статья 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРИСТА

2.1. «Турист» имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) и пребывания там.
2.2. «Турист» обязан:
– предоставить «Фирме» необходимые документы для оформления виз не позднее 30 дней до начала поездки,
– ознакомиться с настоящим договором, Программой тура и Памяткой о правилах поведения во время тура; после подписания сторонами договора эти документы считаются принятыми Туристом к исполнению;
– соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и правила пребывания там, а также в странах транзитного проезда, соблюдать правила проживания в отелях, установленные администрацией. Ущерб, нанесенный туристом принимающей стороне, возмещается туристом на месте в полном объеме наличными средствами. Незнание туристом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении, гид или сопровождающий не являются комментаторами законов и не разделяют ответственность по чужому действию или бездействию;
– соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, а также предупредить «Фирму» о наличии хронических заболеваний;
– в случае невозможности или нежелательности 2-х или 3-х местного размещения в отеле, предусмотренного программой, доплатить за одноместное размещение (в случае, если турист путешествует один);
– своевременно прибыть в пункт начала поездки. Турист, опоздавший к отправке транспортного средства, догоняет группу самостоятельно и за свой счет.

Статья 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ «ФИРМЫ»

3.1. «Фирма» имеет право:
– требовать от Туриста безусловного выполнения положений и правил поведения в стране (месте) пребывания;
– снять туриста с маршрута в случае нарушения им правил поведения на транспорте, в гостинице, общественных местах, стране (месте) пребывания (хулиганские действия и т.д.) без компенсации стоимости путевки;
– Фирма оставляет за собой право в случае необходимости заменить отель, указанный ранее, на равнозначный в пределах указанной стоимости.
3.2. «Фирма» обязана:
– организовать туробслуживание в соответствии с настоящим договором и действующим законодательством РФ;
– незамедлительно информировать органы власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах; предоставить медицинское страхование туристов (в случае необходимости страхования);
– оказывать содействие в оформлении выездных документов (за исключением загранпаспортов);
– гарантировать сохранность принятых на оформление документов; документы Турист получает перед поездкой в аэропорту, на вокзале (или в автобусе).

Статья 4. СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА, ПОРЯДОК РАСЧЕТА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

4.1. Полная стоимость турпродукта **на 2 человека 105 917 руб. (сто пять тысяч девятьсот семнадцать рублей)** .
4.2. «Турист» может внести «Фирме» АВАНС в размере 50% от стоимости тура , который впоследствии включается в общую стоимость услуг.
4.3. Полная стоимость турпродукта вносится на расчетный счет либо в кассу «Фирмы» не позднее 14 дней до начала поездки. Оплата производится в российских рублях по курсу ЦБ на день оплаты + 2% при оплате за наличный расчет и + 2% - по безналичному расчету. Моментом оплаты является поступление денежных средств в кассу или на расчетный счет «Фирмы».
4.4. Дополнительные услуги, предоставляемые «Фирмой» или третьими лицами в стране (месте) пребывания, в стоимость тура не входят и оплачиваются туристом самостоятельно, если иное не установлено дополнительным соглашением сторон.
4.5. Конкретные условия путешествия, розничная цена турпродукта указывается также в турпутевке, выдаваемой Туристу после полной оплаты стоимости тура.
4.6. Любые расходы, связанные с доставкой до места сбора группы при отправлении в турпоездку и после возвращения из путешествия, а также выезд на собеседование в Консульство, в стоимость турпродукта не входят и оплачиваются Туристом самостоятельно, если иное не предусмотрено Программой тура или дополнительным письменным соглашением сторон.
4.7. Если путешествие не состоялось по причине отказа посольства в выдаче визы, Туристу не возвращается вся сумма (п.4.1. договора), в зависимости от стоимости тура.
4.8. В случае, если поездка отменена по решению Фирмы, Туристу выплачиваются вся уплаченная им сумма в течение 14 календарных дней. Полный возврат этой суммы освобождает Фирму от всех обязательств по настоящему договору и никакая компенсация при этом не предусматривается.
4.9. В случае отказа Туриста от поездки (оформляется письменным заявлением в адрес Фирмы) по иным причинам, кроме перечисленных в п.п 4.7 настоящего договора, Турист обязан оплатить фактические расходы фирмы на оформление поездки, оплату отелей, проездных билетов, визы и т.д., что примерно составляет:

- от 30 до 21дней – до 10 % стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или ж/д билетов;
- от 20 до 15 дней – до 30 % стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или ж/д билетов;
- от 14 до 10 дней – до 50 % стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или ж/д билетов;
- от 9 до 5 дней – до 75% стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или ж/д билетов;
- от 4 дней или неявка – до 100% стоимости тура.

В случае неявки Туриста к отъезду, Фирма не ждет опоздавшего и не возвращает ему оплаченную ранее стоимость тура.
4.10. Фирма несет ответственность перед Туристом отдельно за невыполнение каждой услуги в размере стоимости не предоставленной услуги. Сумма компенсации Фирмой морального вреда не может превышать 50% стоимости не предоставленной услуги.
4.11. Фирма не несет ответственность за несоответствие предоставляемого туристского обслуживания ожиданиям Туриста и его субъективной оценке.
4.12. Фирма не несет ответственность за недействительность загранпаспорта Туриста, отказ или несвоевременную выдачу посольством визы, прохождение Туристом таможенного и пограничного контроля, несвоевременную регистрацию Туристом билета и багажа. В этом случае *возврат стоимости тура не производится.*
4.13. Фирма не несет ответственность за случаи, происшедшие в результате нарушения Туристом норм поведения, утери или кражи его багажа, иных вещей, документов, денег, ценностей, а также за опоздания и изменения движения транспорта.
4.14. Фирма освобождается от ответственности за действия и транспортные средства перевозчика, соответствующие выданной ему лицензии на право международных перевозок, а также за задержку отправления Туриста или задержку в движении по причине устранения неисправности транспортного средства, угрожающей жизни и здоровью Туриста (ст.795 ГК РФ). Фирма не вправе проверять подлинность и законность выданной перевозчику лицензии на право осуществления международных перевозок и на транспортное средство.
4.15. Турист несет ответственность за любое самостоятельное изменение условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты (изменение условий проживания, экскурсионные программы, трансферы, опоздания, неявки и т.д.), за оплату счетов на дополнительные расходы, а также за нарушение действующих правил проезда и провоза багажа и причинение ущерба имуществу перевозчика.
4.16. При наступлении страхового случая все медицинские расходы оплачиваются страховой компанией согласно страховому полису.

Статья 5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

5.1. Фирма не несет ответственности перед Туристом в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельства непреодолимой силы), а именно: война или военные действия; введение чрезвычайного положения; беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте; пробки на дорогах; скопление автобусов на границах; погодные условия; стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, эпидемии, цунами, наводнения, действия властей, посольств, принятие законов РФ, Указов Президента РФ и постановлений Правительства РФ, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих осуществлению условий настоящего договора.
5.2. Стороны договора в связи с такими обстоятельствами освобождаются от ответственности, исполнения обязательств по настоящему договору и несут убытки самостоятельно.

Статья 6. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. В случае несоответствия туристского обслуживания условиям настоящего договора Турист обязан сообщить об этом представителям принимающей стороны или компании – перевозчику в письменном виде. В случае если нарушение не было устранено на месте, Турист должен получить документальное подтверждение, заверенное подписью ответственного лица, печатью отеля, транспортной компании. Если Турист о своих претензиях не сообщил принимающей стороне или компании-перевозчику, то по возвращении из поездки его претензии приниматься не будут.
6.2. Документально подтвержденные претензии Туриста принимаются Фирмой в течение 20 дней с момента завершения тура.
6.3. Ущерб, понесенный Туристом по его собственной вине, не возмещается и не является предметом претензии.
6.4. Стоимость неиспользованного Туристом обслуживания и проездных документов не возмещается.
6.5. Все разногласия, возникающие в ходе реализации договора или в связи с ним, будут решаться преимущественно путем переговоров в соответствии с российским законодательством. При не достижении согласия спор выносится на рассмотрение суда общей юрисдикции по месту расположения ответчика.

Статья 7. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий договор действует со дня его подписания и до окончания путешествия.
7.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.
7.3. Все приложения, указанные в договоре (Программа, Памятка, Турпутевка) являются неотъемлемой его частью.

Статья 8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Наименование:
ООО «АЛЕМАР турс «Клуб путешествий «Времена года»
Адрес: 455025 г. Магнитогорск, ул.Гагарина, 35, офис № 1.
Банковские реквизиты:
АКБ «Национальный Залоговый Банк» открытое АО, г.Москва
ИНН/КПП: 7710613156/771001001
ОГРН:1057749666985
Р/счет: 40702810700001586100
Кор/счет: 30101810100000000259
ОКПО:93286673
ОКАТО: 45286575000

Директор _____ /И.Э.Лабо/
М.П.
Дата: «27» октября 2006г.

Заказчик Прейс Нелли Викторовна
Паспорт 7504 111494
ул.К.Маркса 75-12
Тел. 21-77-08, 89068528077

С информацией о программе пребывания, маршруте путешествия, условиях безопасности ознакомлен(а).
Условия настоящего Договора принял(а).

Подпись: _____ / Прейс Н.В./
Дата: «27» октября 2006г.

Памятка туриста

Памятка туриста - это информационный листок к туристской путевке, содержащий полезную информацию, о стране пребывания, правилах поведения, прохождения таможни, телефоны для экстренных случаев и т.д.

Ваучер

Ваучер - письменное свидетельство, квитанция, документ, подтверждающий получение товара, скидки на товар или услуги.

В туристической деятельности ваучер является документом, который устанавливает право туриста на получение услуг (трансфер, гостиница, питание и др.), входящих в состав оплаченного тура. Ваучер выдаётся туроператором туристам-индивидуалам или руководителю группы как подтверждение их права получить от принимающей фирмы перечисленные в нём услуги. По прибытии к месту назначения ваучер передается принимающей стороне.

Пример
ваучера

VOUCHER

GTI Travel Russ

Ref. No: 136839

PASSENGER / ТУРИСТ

Agency: ZOLOTAYA RYBKA

Names:

MR KALININ ALEXANDR 07.10.1985

Hotel: 4* SIDE DREAM HOTEL

Room: DBL (STANDARD)

Meal: AI

Dates: 10.08.2008-22.08.2008

Nights: 12

Additional service:

Transfer: GROUP TRANSFER: AIRPORT-HOTEL-AIRPORT
Supplement: SUPPLEMENT FUEL

Black Eagle Travel Agency
Caglayan Mah. 2053 Sok. №.41 ANTALYA TURKEY
Tel.: +90 242 323-80-50; Fax: +90 242 324-27-67

GTI Travel Russia
105082 Москва, ул.Бакунинская, д.73, стр.2, 3-й этаж; Тел.: +7 (495) 540-45-06;
Факс: +7 (495) 540-45-08; info@gti-travel.ru; www.gtitravel.ru

Страховой полис

Страховой полис в большинстве случаев представляет собой обязательную часть пакета документов выезжающего за рубеж. Но он необходим, в первую очередь, не только потому, что без него Вам не дадут визу, а потому, что полис является гарантией того, что Вам окажут помощь, если она потребуется.

Обычно страховку туроператоры включают в стоимость тура. Но предложенная ими страховка чаще всего предполагает минимальный набор услуг, необходимых в случае заболевания или травмы, а именно: оплату расходов на лечение, услуги по медицинской транспортировке, репатриацию в случае смерти.

Виды страхования в туризме

- Страхование багажа. В данном случае речь идет о страховании багажа в случае его пропажи, кражи или повреждения. Однако здесь существуют своего рода нюансы, и страхование не распространяется на ряд вещей, присутствующих в багаже. Среди них: деньги, драгоценности, антиквариат и другие.

- Страхование отмены тура. Договор страхования, предусматривающий вероятность срочной отмены тура, следует заключать не менее чем за 15 дней до запланированной даты отъезда. Однако в этом случае не будет являться страховым случаем невозможность выезда в случае отказа в выдаче въездной визы.

- Страхование от невыезда. Заключается в выплате страховой суммы туристу в случае его невозможности отправиться в поездку из-за отказа в выдачи ему визы или же другого какого-либо непредвиденного обстоятельства.

Существует две формы страхования: краткосрочное (т.е. вы заключаете договор с компанией на определенное количество дней, в полисе указываются даты отъезда и прибытия) и долгосрочное (вы застраховываетесь не больше чем на 60 дней и можете в течение этого времени несколько раз съездить заграницу).

Страховыми случаями не признаются:

- заболевания и травмы, полученные в результате совершения противоправных действий или в состоянии любого (наркотического, алкогольного, токсического) опьянения;
- обострения хронических, психических заболеваний, попытки самоубийства;
- расходы на лечение в санаториях;
- косметические и пластические хирургические операции;
- вся стоматологическая помощь за исключением экстренной помощи.