

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: _____ <small>(полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения))</small> Юр. адрес: _____ <small>почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО, реестровый номер - для туроператора</small> 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 _____ <small>(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства - для физ. лица),</small> <small>(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО - для юридического лица)</small>	
Турист _____ <small>(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства)</small>	
Вид туристского продукта (путешествия) _____ <small>(вид услуги по ОКУН)</small>	
Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____ <small>(количество дней на одного человека)</small>	
Общая цена туристского продукта _____ руб. коп.	
Оплачено: наличными денежными средствами _____ руб. коп., с использованием платежной карты _____ руб. коп.	
Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления: _____ М.П. (штамп)	
Дата осуществления расчета: " _____ " _____ 20__ г.	
Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта от " _____ " _____ 20__ г. № _____	
<small>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.</small>	

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 печебного 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, Турагенской: ТД №0031589 с одной стороны, именуемая в дальнейшем «Исполнитель» и грн (-ка) Прейс Нелли Викторовна в дальнейшем «Турист», действующий (-ая) от имени _____ с _____ 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, включенный в себя следующие условия:

а) Маршрут путешествия:

Лечебный тур в Израиль

размещение в гостинице Tulip Inn Dead Sea 3*

с 19 ноября 2006 по 30 декабря 2006

б) Автобус, имеющий лицензию на международные перевозки; нет;

в) Класс отеля: 3*;

г) Питание: завтрак,ужин;

д) Размещение (одно-, двухместное): 1взрослый1ребенок;

е) Экскурсии нет;

ж) Медицинское страхование: есть;

з) Авиа: есть;

и) жд проезд (еurope 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:

- предоставлять «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. Независимо 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 мест размещения в отеле, предусмотренного программой, доплатить за одностороннее 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 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

1. Полная стоимость турпродукта на 2 человека 105 917 руб. (сто пять тысяч девятьсот семнадцать рублей).
2. «Турист» может внести «Фирме» АВАНС в размере 50% от стоимости тура, который впоследствии включается в общую стоимость услуги.
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. 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.
5. Конкретные условия путешествия, розничная цена турпродукта указывается также в турпутевке, выдаваемой Туристу после полной оплаты стоимости тура.
6. Любые расходы, связанные с доставкой до места сбора группы при отправлении в турпоездку и после возвращения из путешествия, а также выезд на соборозование в Консульство, в стоимость турпродукта не входят и оплачиваются Туристом самостоятельно, если иное не предусмотрено Программой тура или дополнительным письменным соглашением сторон.
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.
8. В случае, если поездка отменена по решению Фирмы, Туристу выплачивается вся уплаченная им сумма в течение 14 календарных дней. Полный возврат этой суммы освобождает Фирму от всех обязательств по настоящему договору и никакой компенсации при этом не предусматривается.
9. В случае отказа Туриста от поездки (сформировался письменным заявлением в адрес Фирмы) по иным причинам, кроме перечисленных в 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 21 дней - до 10% стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или жд билетов;
- от 20 до 15 дней - до 30% стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или жд билетов;
- от 14 до 10 дней - до 50% стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или жд билетов;
- от 9 до 5 дней - до 75% стоимости тура, плюс стоимость оформления визы и авиа- или жд билетов;
- от 4 дней или невъезда - до 100% стоимости тура.

10. В случае невъезда Туриста к отъезду, Фирма не ждет опоздавшего и не возвращает ему оплаченную ранее стоимость тура.
11. 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.
12. Фирма не несет ответственность за несоответствие предоставляемого туристского обслуживания ожиданиям Туриста и его субъективной оценке.
13. 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 возмрат стоимости тура не производится.
14. Фирма несет ответственность за случаи, произошедшие в результате нарушения Туристом норм поведения, утери или кражи его багажа, иных вещей, документов, денег, ценностей, а также за опоздания и изменения движения транспорта.
15. 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.
16. 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.
17. При наступлении страхового случая все медицинские расходы оплачиваются страховой компанией согласно страховому полису.

Статья 5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

1. Фирма не несет ответственности перед Туристом в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельства непреодолимой силы), а именно: войны 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, цунами, землетрясения, эпидемии, пандемии, наводнения, действия властей, посольств, принятие законов РФ, Указов Президента РФ и 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.
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

1. В случае несоответствия туристского обслуживания условиям настоящего договора Турист обязан сообщить об этом представителю 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.
2. Документально подтвержденные претензии Туриста принимаются Фирмой в течение 20 дней с момента завершения тура.
3. Ущерб, понесенный Туристом по его собственной вине, не возмещается и не является предметом претензии.
4. Стоимость неиспользованного Туристом обслуживания и проездных документов не возмещается.
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

1. Настоящий договор действует со дня его подписания и до окончания путешествия.
2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.
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: 77 106 13156/771001001
ОГРН: 1057748995985
Р/счет: 40702810700001588100
Кор/счет: 30101810100000000259
ОКПО: 93286673
ОКАТО: 452866600

Директор:

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:

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.



Документы и деньги

До отъезда:

- сделать ксерокопии документов
- узнать адрес и телефон ближайшего посольства или консульства Российской Федерации
- выяснить таможенные правила страны
- проверить какие пластиковые карты принимаются в этой стране

В поездке:

- во время прогулки иметь с собой страховочный документ, карточку отеля (ваучер) и ксерокопию паспорта
- при утере документов необходимо получить свидетельство на возвращение, действительное в течение 15 дней

Личная безопасность

- сообщить родственникам о своей поездке, месте пребывания, оставить номера телефонов
- позаботиться о туристической страховке и страховке багажа
- не рассказывать лишнего попутчикам
- не пользоваться частным такси
- не оставлять детей без присмотра
- не употреблять алкоголь с малознакомыми людьми
- ключи от номера оставлять на стойке при каждом выходе из отеля
- иметь при себе карточку гостя (либо ваучер, браслет и т.д.), которая является пропуском в отель и путеводителем для таксиста

Интересно

- чаевые – форма оплаты за услуги (обычно 10% к размеру счета)
- в мусульманских странах действуют законы шариата
- нельзя заходить в обуви в японский дом или храм
- нельзя неправильно произносить имя принимающего Вас китайца
- арабам лучше не дарить спиртное
- нельзя ставить палочки вертикально в чашке с рисом в Китае и Японии

Аптечка

- лейкопластырь
- йод (в карандаше)
- фестал, но-шпа, смекта
- болеутоляющее (на выбор)
- антигистамин (от аллергии: эриус, зиртек и т.п.)
- бонин (меклозин – иностранное название) от укачивания
- порошки от простуды (тера флю, фервекс)
- средства для загара
- пантенол

Здоровье

- при разнице во времени более 4-5 часов, постарайтесь прилететь на место отдыха ночью
- после возвращения из отпуска оставьте 2-3 дня на адаптацию
- пить только бутилированную воду
- с осторожностью относится к местной кухне
- избегать ночных купаний в море

Ваучер

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

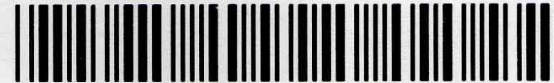
В туристической деятельности ваучер является документом, который устанавливает право туриста на получение услуг (трансфер, гостиница, питание и др.), входящих в состав оплаченного тура. Ваучер выдаётся туроператором туристам-индивидуалам или руководителю группы как подтверждение их права получить от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

Пример
ваучера

VOUCHER



Ref. No: 136839



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

PASSENGER / ТУРИСТ

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 выдаче 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 за границу).

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.