



**ДОГОВОР возмездного оказания услуг № МД/\_\_\_\_\_**  
**(корпоративное обслуживание)**

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2010 г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Корпоративный клиент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Медассист», реестровый номер туроператора в Едином федеральном реестре туроператоров МВТ № 002565, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице Генерального директора Курмачёва Алексея Юрьевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет Договора**

- 1.1. Корпоративный клиент поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по организации оказания туристских услуг, в т.ч.:
- организации служебных командировок;
  - организации отдыха сотрудников;
  - услуг по передаче документов сотрудников в уполномоченные учреждения зарубежных государств по оформлению виз;
  - бронирования и продаже авиабилетов, а также по продаже сотрудникам Корпоративного клиента Туров и отдельных услуг Исполнителя.
- 1.2. Для целей настоящего договора Стороны договорились о следующих значениях, используемых в договоре и приложениях к договору терминов:
- *Туристская путёвка* – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчётности.
  - *Начало тура* – момент начала оказания первой услуги, входящей в тур.
  - *Окончание тура* – момент окончания оказания последней услуги, входящей в тур.
  - *Принимающая сторона* – организация, оказывающая туристские услуги в стране Тура.
  - *Заявка* – заявка на формирование тура, выраженная в любой письменной форме, в том числе с использованием электронной почты, содержащая все существенные условия тура. Заявка должна содержать все условия, предусмотренные Листом бронирования.
  - *Лист бронирования* – формализованная заявка, переданная в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором. Существенными условиями Листа бронирования является отображение состояния услуги. Лист бронирования считается подтверждённым только при наличии отметки «ОК» в отношении каждой услуги, входящей в Тур и штампа «Оплачено», скрепленного подписью уполномоченного сотрудника Исполнителя.
  - *Состояние услуги* – описание процесса бронирования и резервирования услуг, входящих в тур и отображённых в Листе бронирования. При описании состояния услуг используются следующие термины:
    - ОК – услуга подтверждена и готова к исполнению.
    - WL – услуга не может быть исполнена, но запрошена у принимающей стороны на предмет возможности исполнения, что означает: услуга находится в состоянии ожидания и должна быть подтверждена дополнительно.
    - OR – услуга находится в состоянии запроса Исполнителем у контрагентов.
  - *Ваучер* – документ, устанавливающий право туриста на каждую услугу, входящую в состав тура и указанную в Турпутевке. Ваучер подтверждает факт оказания Исполнителем услуг по формированию тура и является, в соответствии с правилами делового оборота, правоустанавливающим документом для Принимающей стороны.



- *Программа тура* – информация о туре для туриста (даты отправления и прибытия, программа отдыха туриста, адреса и телефоны принимающей стороны).
- *Необходимая и достоверная информация* – перечень сведений о туре, определённый действующим законодательством РФ.

## 2. Порядок бронирования

- 2.1. Заявки на бронирование услуг принимаются Исполнителем в любой письменной форме в порядке, предусмотренном Правилами бронирования и реализации туристских услуг. Заявка на бронирование туристских услуг должна содержать все условия, предусмотренные типовой формой заявки. Все заявки, принятые к производству Исполнителем переводятся последним в форму Счёта-подтверждения.
- 2.2. Любые изменения и дополнения в полученном от Исполнителя Корпоративным клиентом Счёте-подтверждении, могут производиться только с согласия Исполнителя и должны оформляться в письменной форме.
- 2.3. Порядок бронирования Туров определён в Положении о Порядке бронирования Туров.

## 3. Цены и порядок расчётов

- 3.1. Взаиморасчёты между Исполнителем и Корпоративным клиентом производятся в рублях.
- 3.2. Цены на Туристские услуги в прайс-листах, а также в Листах бронирования, направляемых Корпоративному клиенту указываются в условных единицах. Одна условная единица признается равной одному доллару США или одному Евро в зависимости от направления Тура. Цены, указанные в прайс-листах являются справочными и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.
- 3.3. Туристские услуги подлежат оплате в рублях в сумме, эквивалентной указанной сумме в условных единицах по внутреннему курсу компании. Днём платежа признается дата поступления денежных средств в кассу или на счёт Исполнителя.
- 3.4. Не позднее срока, указанного в Счёте-подтверждении, Корпоративный клиент осуществляет полную оплату за подтвержденные туристские услуги Исполнителю, в порядке, предусмотренном п. 2 настоящего Договора, если иное не предусмотрено Исполнителем в Счёте-подтверждении.
- 3.5. Платежи за туристские услуги, по соглашению Сторон, могут осуществляться в любой форме, не противоречащей действующему законодательству РФ.
- 3.6. По согласованию сторон определяется размер гарантийного депозита, перечисляемого на счёт Исполнителя и используемого при расчётах за предоставляемые услуги.
- 3.7. В случае удорожания туристских услуг по объективным причинам:
  - увеличение транспортных тарифов (более 5% от действующих на момент подтверждения Счёта-подтверждения);
  - резкое изменение курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ на момент подтверждения Счёта-подтверждения);
  - недобор минимального количества сотрудников в группе с определённым количеством человек (с уведомлением Корпоративного клиента за 11 дней до начала оказания услуг), в случае организации групповых поездок;
  - введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Корпоративным клиентом осуществляется доплата за туристские услуги. Сроком исполнения финансовых обязательств Корпоративного клиента является день поступления средств на счёт или в кассу Исполнителя.
- 3.8. Окончательное урегулирование платежей и сверка расчётов по заказанным услугам и проданным Турам производится Сторонами не позднее даты начала Тура или оказания услуг, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением сторон.
- 3.9. В случае, если Исполнитель оказывает услуги по бронированию, оформлению и продаже услуг на основе агентского договора с поставщиками услуг (гостиницы, авиаперевозчики и т.п.) или посредством систем бронирования, стоимость услуг Исполнителя (комиссионное вознаграждение) по бронированию и оформлению услуг включена в первоначальную стоимость услуги, установленную организацией, непосредственно осуществляющей оказание данной услуги (авиаперевозчик, гостиница и т.п.), и является предметом расчётов между Исполнителем и поставщиком услуг.
- 3.10. В случае, если Исполнитель бронирует и оформляет заказанные услуги по поручению Корпоративного клиента и не получает вознаграждения от поставщика услуг, стоимость услуг Исполнителя по бронированию и оформлению услуги рассматривается как агентское вознаграждение Исполнителя, полученное им



от Корпоративного клиента за исполнение данного поручения. В этом случае стоимость услуг Исполнителя определяется как разница между договорной ценой, установленной соглашением с Корпоративным клиентом и ценой поставщика услуг и выделяется Исполнителем в документах, передаваемых Корпоративному клиенту, отдельной строкой.

#### 4. Ответственность Корпоративного клиента

- 4.1. При отказе Корпоративного клиента от заказанных туристских услуг, Исполнитель вправе взыскать фактически понесённые расходы. Фактически понесёнными расходами Исполнителя признаются любые расходы, факт которых подтверждён документально, в том числе штрафы, пени и неустойки, выплачиваемые Исполнителем контрагентам.
- 4.2. При непоступлении платежей в кассу или на счёт Исполнителя в срок, указанный в Листе бронирования, Исполнитель вправе отменить Тур, аннулировать туристские услуги и взыскать фактически понесённые расходы, в т.ч. неустойку в размере, определённом контрагентами Исполнителя.

#### 5. Ответственность Исполнителя

- 5.1. Исполнитель несёт материальную ответственность за полное и качественное предоставление услуг, указанных в подтверждённом Счете-подтверждении, в соответствии с действующим законодательством РФ
- 5.2. Исполнитель не несёт ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, причинённый сотрудникам Корпоративного клиента в следующих случаях:
  - 5.2.1. Невыдачи или задержка въездных виз консульскими учреждениями иностранных государств;
  - 5.2.2. Действий иммиграционных и таможенных служб России и иностранных государств, либо в случае иных действий официальных органов или властей России и зарубежных стран, препятствующих осуществлению Тура, либо использованию туристских услуг;
  - 5.2.3. Отсутствия, утери или недействительности заграничного паспорта;
  - 5.2.4. Отмены, изменения даты и времени вылета международными перевозчиками;
  - 5.2.5. Утраты или порчи багажа международными перевозчиками или третьими лицами, а также в случаях нанесения ущерба сотрудникам международными перевозчиками;
  - 5.2.6. Нанесения вреда сотруднику третьими лицами, не имеющими отношения к предмету настоящего Договора;
  - 5.2.7. Нарушения сотрудниками Корпоративного клиента законов Российской Федерации и законов зарубежных стран и возникающих при этом последствий (арест, снятие с рейса и т.п.);
  - 5.2.8. В других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, правилами международных перевозок, настоящим Договором.
- 5.3. В случаях, предусмотренных п. 5.2. настоящего Договора, Исполнитель обязуется оказывать максимальное содействие клиентам для выполнения программы Тура или отдельных услуг.

#### 6. Дополнительные обязательства Корпоративного клиента

- 6.1. Корпоративный клиент обязан предоставить сотрудникам, в чьих интересах он заказывает туристские услуги, приобретает Туры полную, необходимую и достоверную информацию о Туре и услугах.
- 6.2. Корпоративный клиент обязуется информировать каждого своего сотрудника о возможности страхования расходов, возникших вследствие отказа или задержки в выдаче сотруднику визы, отказа сотрудника от тура по состоянию здоровья, в иных случаях, предусмотренных условиями страхования. При неисполнении этого обязательства Корпоративный клиент самостоятельно компенсирует материальные потери клиента, возникшие в случае неисполнения данного обязательства.

#### 7. Ответственность Корпоративного клиента

- 7.1. Корпоративный клиент несёт полную ответственность в случаях:
  - 7.1.1. выражения своим сотрудникам в любой форме (в т.ч. устной) Корпоративным клиентом дополнительных гарантий, не предусмотренных настоящим Договором;
  - 7.1.2. предоставления Корпоративным клиентом сотруднику неполной или недостоверной информации об условиях Тура, или предоставления информации, не соответствующей обязательным требованиям действующего законодательства РФ
  - 7.1.3. в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящим Договором.



## 8. Документы, вручаемые сотруднику

- 8.1. Корпоративный клиент обязан вручить сотруднику под расписку комплект документов, необходимых для осуществления Тура, который включает: программу тура, авиабилеты, заграничный паспорт с оформленной визой, если это предусмотрено Счётом-подтверждением, туристскую путёвку, ваучеры (в случае необходимости), полис страхования медицинских расходов за рубежом, полис страхования на случай невозможности выезда за границу, в случае его приобретения сотрудником, памятку, выдаваемую в соответствии с требованиями Госсанэпиднадзора, памятку о безопасности и факторах риска, а также другие документы, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

## 9. Возврат за неиспользованное обслуживание

- 9.1. Не подлежит возмещению Исполнителем стоимость отдельных услуг или включённых в Тур и не использованных полностью или частично по инициативе сотрудника.

## 10. Ваучер

- 10.1. Всем сотрудникам Корпоративного клиента, в интересах которых заказаны туристские услуги или Туры, Исполнитель выписывает ваучеры, если это необходимо в соответствии правилами международного делового оборота.

## 11. Паспорта и визы

- 11.1. Корпоративный клиент обязан перед подачей заявки на бронирование предупредить сотрудника о том, что существенным и обязательным условием приобретения Тура и/или отдельной услуги является наличие у последнего действительного для выезда и соответствующего законодательству РФ заграничного паспорта. Исполнитель не имеет права проводить экспертизы выездных документов сотрудников.
- 11.2. В случае отсутствия действительного заграничного паспорта у сотрудника, его недействительности или утери (не по вине Исполнителя), Исполнитель не несёт ответственности ни перед Корпоративным клиентом ни перед сотрудником за любой ущерб, который может возникнуть в связи с невозможностью осуществления Тура, услуги.
- 11.3. Корпоративный клиент обязан предоставить Исполнителю, после подтверждения последним Заявки, но не позднее сроков, установленных посольством зарубежного государства плюс три дня, заполненные анкеты за подписью сотрудника и необходимые для оформления виз фотографии и документы.
- 11.4. Правила оформления сотрудником анкеты на получение визы, сроки оформления визы посольством, перечень необходимых для получения визы документов, количество фотографий, указаны в приложении к настоящему Договору.

## 12. Финансовое обеспечение

- 12.1. С 01.06.2009 г. размер финансового обеспечения составляет 10.000.000 (Десять миллионов) рублей.
- 12.2. Финансовое обеспечение предоставляется на основании Договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта Исполнителем от 30 марта 2009 г. № 09860В6000142, со сроком действия до 01 июня 2010 г., заключенного между Исполнителем и ОАО «Военно-страховая компания» (адрес: 121170, Москва, Кутузовский проспект, д. 36, стр. 3).

## 13. Третьи лица

- 13.1. Ни Исполнитель, ни Корпоративный клиент, ни сотрудник, не несут ответственности друг перед другом за ущерб, нанесенный третьими лицами.

## 14. Форс-мажор

- 14.1. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), которые не могли быть ни предвидены, ни предотвращены разумными действиями Исполнителя или Корпоративного клиента (забастовки, стихийные бедствия, военные действия, распоряжения властей, эпидемии, террористические акты или угроза террористических актов и прочее) и которые препятствуют осуществлению



Тура, Стороны освобождаются от обязательств по настоящему Договору.

- 14.2. Сторона, для которой в связи с форс-мажорными обстоятельствами создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна сообщить другой Стороне о наступлении (или прекращении) указанных обстоятельств немедленно или в срок не позднее трёх дней с момента обнаружения факта их наступления (или прекращения). Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на любые из этих обстоятельств и не освобождает от ответственности по настоящему Договору.

#### 15. Конфиденциальность полученной сторонами информации

- 15.1. Вся информация (кроме общеизвестной), поступившая в распоряжение другой стороны в результате деятельности по настоящему Договору, в том числе информация, признаваемая в соответствии с действующим законодательством как коммерческая тайна, признается конфиденциальной и не подлежит разглашению или использованию в целях отличных от предмета настоящего Договора без письменного согласия другой стороны.
- 15.2. При нарушении данного условия стороны несут полную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### 16. Споры и разногласия

- 16.1. Все претензии по обслуживанию сотрудников принимаются в письменной форме в течение 20 дней после окончания Тура, услуги. Корпоративный клиент обязан проинформировать сотрудников о том, что претензии сотрудника по качеству предоставляемых услуг должны быть зафиксированы в письменной форме и заверены подписью представителя принимающей стороны, либо Исполнителя.
- 16.2. В случае возникновения у сотрудника претензий, связанных с качеством предоставляемых Исполнителем, или его контрагентами по Туру услуг, для предоставления возможности исполнения требований Закона РФ «О защите прав потребителей», сотрудник обязан немедленно уведомить об этом представителя принимающей стороны, либо Исполнителя. В претензии и на обратной стороне 2-го экземпляра ваучера проставляется штамп принимающей стороны и сообщается о принятых мерах.
- 16.3. В случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним, стороны примут все меры для их разрешения путём переговоров. При недостижении согласия споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### 17. Расторжение Договора

- 17.1. Настоящий Договор может быть расторгнуто в порядке, предусмотренном главой 29ГК РФ.
- 17.2. Основанием для расторжения настоящего Договора по инициативе Исполнителя может служить факт невыполнения обязательств со стороны Корпоративного клиента.

#### 18. Заявления сторон

- 18.1. Стороны заявляют друг другу, что:
- 18.1.1. они должным образом созданы и зарегистрированы в соответствии с действующим законодательством РФ;
- 18.1.2. имеют все законные права и полномочия заключать и исполнять настоящий Договор, а также, что настоящий Договор представляет собой законное и обязательное для исполнения обязательство Исполнителя и Корпоративного клиента;
- 18.1.3. лица, подписавшие настоящий Договор от каждой из сторон, были должным образом уполномочены для совершения такого действия.

#### 19. Другие условия

- 19.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору являются действительными, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.
- 19.2. Заголовки в настоящем Договоре даны только для удобства изложения и не могут служить для толкования или разъяснения соответствующих статей.



- 19.3. Если после заключения настоящего Договора принят закон, устанавливающий обязательные для сторон правила иные, чем те, которые действовали при заключении Договора, условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров.
- 19.4. Если во время действия настоящего Договора будут внесены изменения в действующее законодательство РФ, которые делают невозможным или частично невозможным исполнение его условий, стороны в дополнительном соглашении определяют условия выполнения настоящего договора.
- 19.5. Недействительность, либо изменение какого-либо из положений настоящего Договора не влекут недействительность всего договора в целом.
- 19.6. Настоящий договор подписан в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.
- 19.7. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до \_\_\_\_\_

## 20. Подписи и реквизиты сторон

Корпоративный клиент:

Фирменное наименование, организационно-правовая форма	
ИНН / КПП	
Юридический адрес	
Фактический адрес	
Расчетный счет	
Банк	
Корреспондентский счет	
БИК	
ОКПО	
ОГРН	
Телефон	
Факс	
Электронная почта	
www	

Исполнитель:

Фирменное наименование, организационно-правовая форма	Общество с ограниченной ответственностью «Медассист»
Номер в Едином федеральном реестре туроператоров	МВТ № 002565
ИНН / КПП	7710505560 / 771001001
Лицензии	Лицензия на осуществление медицинской деятельности № 77-01-000205 от 07.10.2004 г. Туроператорская лицензия: Рег.номер 77-ОФ-23513 от 02.12.2004 г. Турагентская лицензия: Рег.номер 77-АФ-23652 от 02.12.2004 г.
Юридический адрес	125167, Москва, Нарышкинская аллея, д.5, стр.2
Фактический адрес	125167, Москва, Нарышкинская аллея, д.5, стр.2
Расчётный счёт	40702810710140683201



Банк	АКБ «Промсвязьбанк» (ЗАО) г. Москва
Корреспондентский счет	3010181060000000119
БИК	44583119
ОКПО	70228578
ОГРН	1037739864470
Телефон	(495) 748-05-05
Факс	(495) 748-34-65
Электронная почта	medassist@medassist.ru
www	www.medassist.ru

«Корпоративный клиент»

«Исполнитель»

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ /Курмачёв А.Ю./



## Приложение №1

к договору возмездного оказания услуг (корпоративное обслуживание)

№ МД/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 г.

### Правила бронирования

#### 1. Общая информация

Прежде чем забронировать тур, рекомендуем внимательно изучить туристский продукт Medassist, уделяя особое внимание набору услуг, входящих в стоимость тура. Информацию о турпродукте можно получить:

- из цветных каталогов (описание курортов, отелей, экскурсий и пр.);
- из прайс-листов;
- из предложений, публикуемых на сайте [www.medassist.ru](http://www.medassist.ru);
- из электронной рассылки о наличии мест, спецпредложениях и пр. Обращаем внимание, что информация не является окончательной и может изменяться (при резком изменении курса валют, стоимости на авиаперевозку и т.п.).

#### 2. Заявка

Заявки на бронирование тура, авиабилетов принимаются в произвольной форме, и только в письменном виде (электронная почта, факс, форма заявки с сайта). В заявке необходимо указывать:

- цель заявки (расчёт программы, возможность бронирования, бронирование);
- маршрут или название тура;
- сроки тура (даты его начала и окончания);
- вид транспортной перевозки и категорию проездных билетов;
- название и категорию отеля, предполагаемого для проживания туристов (или альтернативного варианта);
- необходимое количество номеров и их категорию;
- режим питания;
- фамилии и имена туристов (желательно в транскрипции ОЗП); номера ОЗП, даты рождения, гражданство;
- необходимость страхования туристов;
- необходимость оформления въездных виз (с указанием вписанных в паспорта родителей детей)
- номера телефонов и факсов (с кодом города) и электронный адрес (если есть), а также фамилию и имя контактного лица по заявке.
- форму оплаты (наличная или безналичная).

#### 3. Лист бронирования

Согласно поступившей Заявке бронируются места на транспорте и размещение в отелях в сроки не более 1 (одного) рабочего дня для регулярных туров и не более 2 (двух) рабочих дней (для стандартных групповых туров), и выставляется Лист бронирования с указанием номера заказа и расчётом его стоимости. Важно! Лист бронирования является НЕ подтверждением, а ФОРМАЛИЗАЦИЕЙ ВАШЕГО ЗАКАЗА! Обращаем Ваше Внимание на графу «состояние услуг» в Листе бронирования, которая отражает ход бронирования:

- ОК – услуга подтверждена,
- ОР – услуга на опции (в этом случае указывается срок опции),
- IA – услуга внутри квоты (требует формального переподтверждения )
- RQ –услуга на запросе,
- WL – услуга на листе ожидания. В Листе бронирования указываются фамилия и имя бронирующего менеджера по заявке, сроки внесения предоплаты и полной оплаты, а также специальные условия (для высокого сезона).

Электронные адреса и телефоны менеджеров отдела бронирования представлены на нашем сайте.



#### 4. Оплата

При наличной форме оплаты предоплата в размере от 50% производится в течение 48 часов, если иное не оговорено в Листе бронирования. Сроки предоплаты в высокий сезон могут быть уменьшены. При безналичной оплате дополнительно к Листу бронирования выставляется счёт с указанием банковских реквизитов. Если Счёт не оплачивается в течение 3 (трёх) банковских дней, заказ автоматически аннулируется. Исполнитель в данном случае не несёт ответственности по любым претензиям Корпоративного клиента, его клиентов или третьих лиц. Важно! При получении Корпоративным клиентом Листа бронирования с состоянием услуги IA или OP необходима предоплата от 50%! При получении Корпоративным клиентом листа бронирования с состоянием услуги RQ или WL, вопрос о размере и сроке внесения предоплаты необходимо решать индивидуально с ведущим заказ менеджером отдела бронирования Medassist. Состояние услуги ОК в Листе бронирования проставляется только после фиксации бронирования и подтверждения его принимающей стороной! Фиксация бронирования производится только после предоплаты. Внимание! В высокий сезон правила бронирования могут меняться в сторону их ужесточения, и подтверждение без внесённой предоплаты становится невозможным.

#### 5. Документы

После полной оплаты счёта Корпоративному клиенту выдаются туристические ваучеры, проездные и иные документы, подтверждающие право Корпоративного клиента на получение заказанных и оплаченных туристских услуг.

#### 6. Аннуляция

Аннуляции оформленных заказов принимаются только в письменном виде, с указанием номера заказа (Листа бронирования). В этом случае Корпоративный клиент возмещает Исполнителю фактически понесённые убытки в соответствии с Договором.

**Приложение №2**

к договору возмездного оказания услуг (корпоративное обслуживание)

№ МД/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 г.

**Положение о претензионном порядке урегулирования спора**

1. При поступлении претензии (заявления) туриста на качество обслуживания и/или несоответствие оказанных услуг условиям договора с Корпоративным клиентом в течение 20 дней с момента окончания тура, уполномоченное лицо Корпоративного клиента регистрирует претензию в установленном порядке.
2. Заявление туриста должно содержать подробно изложенный предмет претензии. К заявлению должны быть приложены:
  - копия договора с Корпоративным клиентом;
  - копия ваучера с отметкой принимающей стороны о факте ознакомления с претензией и принятых мерах;
  - протокол разногласий (если он составлялся).
3. В случае отсутствия какого-либо из указанных в п. 2 настоящего Положения документов рекомендуется запросить недостающие документы у туриста дополнительно.
4. В течение 2 дней с момента регистрации претензии туриста Исполнитель приказом по предприятию назначает служебное расследование, формирует комиссию по рассмотрению претензии туриста и назначает председателя комиссии.
5. В обязанности комиссии входит:
  - изучение претензии и приложенных документов;
  - получение объяснительных с лиц, принимавших участие в оформлении тура;
  - отправка запросов Корпоративному клиенту и получение ответов на запросы;
  - подготовка заключений и претензии Корпоративному клиенту;
  - подготовка ответа на претензию.
6. По результатам работы комиссии Исполнитель принимает решение о правомерности претензии, о необходимости её удовлетворения полностью или частично, либо об отказе в удовлетворении претензии. Общий срок рассмотрения претензии не должен превышать 5 дней с момента регистрации претензии туриста.
7. Весь документооборот, связанный с рассмотрением претензии туриста подлежит обязательной регистрации в установленном порядке.



**Приложение №3**

к договору возмездного оказания услуг (корпоративное обслуживание)

№ МД/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 г.

Заявка на расчет, бронирование (нужное подчеркнуть)  
тура в \_\_\_\_\_

Корпоративный клиент: \_\_\_\_\_

Информация об участниках Тура (туристах) \_\_\_\_\_

Авиаперелет / ж.д.переезд \_\_\_\_\_

Экскурсионные программы \_\_\_\_\_

Дополнительные услуги \_\_\_\_\_

**Приложение №4**

к договору возмездного оказания услуг (корпоративное обслуживание)

№ МД/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 г.

**Перечень необходимой и достоверной информации о Туре**

В соответствии с требованиями ГК РФ, Законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Законом РФ «О защите прав потребителей», Законом РФ «О сертификации продукции и услуг», Постановлением Правительства РФ «О лицензировании международной туристической деятельности», а также в соответствии с условиями, предусмотренными договором, стороны предоставляют туристу следующую информацию:

Стороны в данном приложении поименованы в соответствии с преамбулой договора № МД/\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2007 года. Вся вышеуказанная информация должна быть предоставлена туристу в наглядной и доступной форме на русском языке (ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Факт ознакомления с вышеуказанной информацией фиксируется подписью туриста на бланке туристской путевки.

\* «рекомендуемая форма предоставления информации туристу» означает: в какой форме (в каком документе, материале) турист ознакомится с вышеуказанной информацией.

**Приложение №5**

к договору возмездного оказания услуг (корпоративное обслуживание)

№ МД/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 г.

**Правила оформления анкет для получения виз**

Корпоративный клиент проинформирован и согласен с тем, что его личные и/или данные туристов, указанные в анкете для получения виз, будут переданы компетентным органам государств и, в случае необходимости, обработаны ими для принятия решения по его заявлению. Эти данные могут быть введены и сохранены в базе данных, к которой будут иметь доступ компетентные органы различных государств. По запросу Корпоративного клиента консульское учреждение, оформляющее его заявление, сообщит о способе осуществления права Корпоративного клиента на проверку личных данных о Корпоративном клиенте, а также на исправление или удаление неверных данных в порядке, установленном национальным законодательством соответствующего государства.

Корпоративный клиент заверяет, что все данные, добросовестно указанные им в анкете, являются правильными и полными. Корпоративному клиенту известно, что ложные данные могут стать причиной отказа или аннулирования уже выданной визы, а также повлечь за собой уголовное преследование в соответствии с законодательством того государства, которое оформляет его визовую анкету.

Корпоративный клиент проинформирован о том, что наличие визы является одним из условий, необходимых для въезда на территорию государств. Корпоративный клиент обязуется покинуть территорию государств по истечении срока действия визы.

**Приложение №6**

к договору возмездного оказания услуг (корпоративное обслуживание)

№ МД/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 г.

**Условия страхования выезжающих за границу**

Подробные условия страхования закреплены Договором страхования, заключенном между Страховщиком и Страхователем.

- *Страховщик* – юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством РФ и имеющее лицензию на осуществление страховой деятельности.
- *Страхователь* – юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, заключившее договор страхования.
- *Застрахованный* – физическое лицо, имущественные интересы которого являются объектом страхования.
- *Страховой случай* – свершившееся событие, предусмотренное Договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести выплату страхового возмещения. Страховой суммой является денежная сумма, в пределах которой Страховщик возмещает расходы, возникшие при наступлении предусмотренных Правилами Страховых случаев. Страховая сумма может быть установлена в рублях или иной валюте по согласованию сторон.
- *Страховая премия* – плата за страхование, которую Страхователь вносит Страховщику за принятое им на себя обязательство возместить Страхователю/Застрахованному имущественный ущерб, вызванный наступлением Страхового случая. Страховая премия устанавливается в рублях или в иной сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте или в условных денежных единицах.
- *Франшиза* – предусмотренная условиями Договора страхования часть ущерба не подлежащая возмещению страховщиком.
- *Сервисная компания* – организация, указанная в Договоре страхования, предоставляющая услуги Застрахованному на территории страхования.
- *Несчастным случаем* признается необычное, непредвиденное, специфическое событие, которое происходит в определённый момент времени и определённом месте, и влечёт ущерб здоровью Застрахованного в виде повреждения органов и тканей или его непроизвольную смерть в результате внешнего, насильственного, внезапного и неподконтрольного воздействия.
- *Острым (внезапным) заболеванием* признается внезапное расстройство здоровья (нарушение жизнедеятельности организма), возникшее под воздействием болезнетворных и/или чрезвычайных (для данного организма) раздражителей внешней и/или внутренней среды, которое проявляется изменением структуры и функций организма и требует оказания неотложной медицинской помощи.
- *Близкими родственниками* признаются супруг/супруга, дети, в том числе усыновлённые, отец, мать, родные братья и сестры, официальные опекуны и опекаемые.
- *Багаж* – личные вещи Застрахованного, перевозимые им в ходе поездки и сданные в багаж транспортной организации, осуществляющей перевозку Застрахованного.
- *Территория страхования* – государства и иные государственно-территориальные и административно-территориальные образования, на которые распространяется действие

**Договора страхования.**

1. Страховая сумма определяется по соглашению Страхователя со Страховщиком и устанавливается в Договоре страхования отдельно по каждому риску, исходя из возможного размера убытков, возникших вследствие наступления страхового случая.
2. Договором страхования может быть предусмотрена франшиза.
3. Размер Страховой премии устанавливается в зависимости от варианта страхования, страховой суммы, длительности пребывания вне места постоянного проживания и страны пребывания, а также возраста и рода деятельности Застрахованного в соответствии с тарифами и повышающими/понижающими коэффициентами Страховщика.



4. Порядок, форма и сроки уплаты страховой премии устанавливаются по согласованию сторон.
5. Страхователь обязан сохранять документы, подтверждающие уплату им страховых взносов и предъявлять их по требованию Страховщика. Если взносы вместо Страхователя уплачивает какое-либо лицо, то оно никаких прав по Договору страхования в связи с этим не приобретает.
6. Договор страхования заключается на основании письменного или устного Заявления Страхователя или уполномоченного им лица.
7. При наступлении Страхового случая, прежде чем предпринять какое-либо действие, Застрахованный должен обратиться в любое время суток в Сервисную компанию и/или в письменной форме заявить Страховщику о страховом случае.
8. Застрахованный должен максимально использовать все возможные средства, чтобы предотвратить или уменьшить ущерб в результате страхового случая.
9. Страховщик производит возмещение расходов, понесённых Застрахованным в связи со Страховым случаем, в порядке и на условиях, определённых заключённым договором страхования.
10. Споры, вытекающие из договора страхования, разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.