

Содержание

Введение	3
1. Анализ деятельности ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл».....	4
1.1. Общая характеристика	4
1.2. Изучение и анализ основных и сопутствующих туристских услуг	5
1.3. Работа с документацией турфирмы.....	6
1.4. Оформление договоров	7
1.5. Оформление страхового полиса	8
1.6. Сбор документов на оформление визы	8
1.7. Разработка тура или маршрута	11
1.8. Расчёт стоимости тура	14
1.9. Формирование турпакета	15
1.10. Бронирование туристских услуг	17
1.11. Написание делового письма	18
1.12. Изучение и проведение инструктажа по безопасности туристов.....	19
1.13. Составление программ обслуживания для различных категорий туристов	20
1.14. Разработка плана маркетингового исследования турпредприятия	24
1.15. Проведение маркетингового исследования объектов туристического рынка.....	26
1.16. Разработка программы продвижения турпродукта, разработка рекламной компании.....	28
1.17. Мониторинг предложений туроператоров.....	29
1.18. Анализ деятельности туроператора.....	31
Заключение	38
Список использованной литературы.....	39
Приложения	41

Введение

Цель практики рассмотреть и провести анализ деятельности турагентства ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл».

Вид деятельности: Туристическое агентство. Организационно-правовая форма: общество с ограниченной ответственностью.

Управление маркетингом на предприятии – это управление спросом на продукцию. Маркетинговая структура имеет решающее значение для успешной реализации концепции и принципов маркетинга. Маркетинговая служба предприятия занимается организацией и проведением маркетинговых исследований, чтобы дать предприятию полную информацию о рынке, конкурентах, потребителях, продуктах и услугах.

Задачи практики:

- провести анализ внешней и внутренней среды ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»;
- рассмотреть работу с документацией в ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»;
- разработать тур;
- разработать мероприятия по продвижению тура;
- разработать план маркетинговых исследований.

Объект исследования - ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл».

Методы исследования: анализ научной литературы, статистический анализ, сравнительный анализ, анкетирование, опрос.

1. Анализ деятельности ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

1.1. Общая характеристика

Торговая марка: Агентство пляжного отдыха ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл».

Вид деятельности: туроператор.

Организационно-правовая форма: общество с ограниченной ответственностью.

Проведем анализ экономических показателей ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» за 2013-2014 гг., табл. 1., рис. 1.

Таблица 1
Финансово-экономические показатели деятельности предприятия ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» за 2013-2014 гг.

Наименование показателя	Ед. изм.	2013 г.	2014г.	Отклонения	
				+/-	%
Выручка	Тыс. руб.	340522,00	429477,0	88955,00	126,12%
Себестоимость	Тыс. руб.	310854,00	409831,0	98977,00	131,84%
Стоимость основных производственных фондов	Тыс. руб.	381,00	274,00	-107,00	71,92%
Численность работающих	Чел.	64,00	64,00	0,00	100,00%
Фонд оплаты труда	Тыс. руб.	14386,30	14386,30	0,00	100,00%
Прибыль от реализации	Тыс. руб.	29668,00	19646,00	-10022,00	66,22%
Рентабельность производства	%	9,54%	4,79%	-4,75%	X
Рентабельность продаж	%	8,71%	4,57%	-4,14%	X
Производительность труда	Тыс. руб./чел.	5320,66	6710,58	1389,92	126,12%
Фондоотдача	Руб./руб.	893,76	1567,43	673,68	175,38%
Средняя заработная плата	Тыс. руб.	224,79	224,79	0,00	100,00%

Таким образом, в 2014 году рост выручки ООО «Сеть агентств

пляжного отдыха Велл» составил 88955 тыс. руб. или 126,12%, рост себестоимости составил 98977 тыс. руб. или 131,84%, рис. 1.

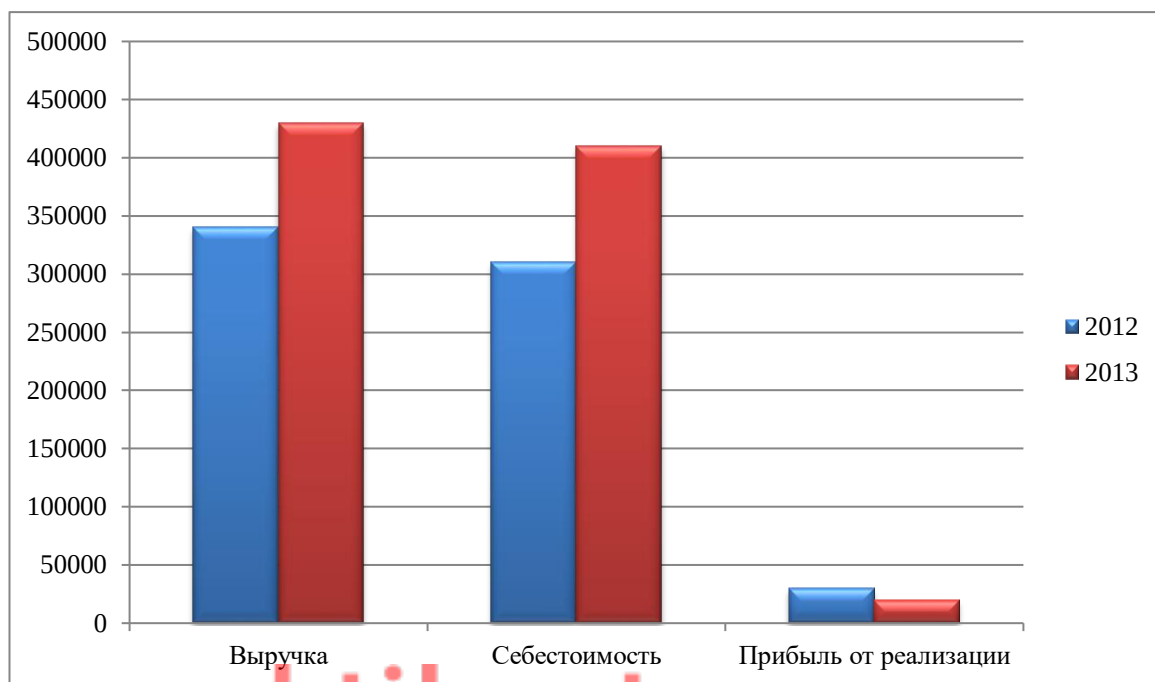


Рис. 1. Динамика экономических показателей ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» за 2013-2014 гг., тыс. руб.

В виду роста себестоимости прибыль ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» снизилась на 10022 тыс. руб. или 66,22%. Снизилась и рентабельность производства на 4,75% и рентабельность продаж на 4,14%. Увеличилась производительность труда на 673,68 тыс. руб. за счет роста объема реализации услуг. В целом ситуация в ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» не стабильная. Необходимы корректирующие мероприятия, направленные на повышение экономической эффективности ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл».

1.2.Изучение и анализ основных и сопутствующих туристских услуг

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» предлагает следующие основные услуги:

- услуги по организации перевозки;
- размещение;

- питание туристов.

К дополнительным услугам относятся:

- услуги по организации экскурсий;
- услуги по страхованию туристов;
- услуги гидов, гидов-переводчиков;
- услуги по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место его временного пребывания) до места размещения и обратно (трансфер), а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной условиями путешествия;
- услуги по прокату;
- обмен валюты;
- телефон;
- почта;
- услуги бытового обслуживания;
- право пользования пляжем т.п.

1.3. Работа с документацией турфирмы

Документооборот турагентства — основа благополучной работы турфирмы.

Набор всех необходимых документов для турагентства представлен в таблице 2.

Таблица 2

Документация ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

Образцы документов для туриста	Образцы внутренних документов турагентства
1. Памятка о стране посещения (география, религия, безопасность) 2. Памятка по условиям отдыха (отель и его сервис) 3. Программа тура 4. Порядок предоставления услуг Турагентством	1. Рабочая тетрадь менеджера 2. Заявка турагентства туроператору на бронирование тура 3.1. Подтверждение

5. Заявка- Договор Заказчика 6. Расписка туриста в отказе страхования финансовых рисков 7. Копия Доверенности о полномочиях менеджера 8. Договор поручение туриста по оплате тура 9. Расписка за принятые/выданные документы 10. Документам для посольства 11. Анкета (заявление) 12. Эскиз фото для посольства 13. Справка с места работы 14. Заявление спонсора 15. Согласие от родителей 16. Список (реестр) покупок – дорожных (трэвл) чеков 17. Турпутевка 18.1. Договор реализации турпродукта турагентством туристу 18.2. Договор поручения туриста 18.2.1. Отчет Поверенного 18.2.2. Акт выполненных услуг 19.Памятка по Правилам поведения и безопасности туриста за рубежом 20.Информационный лист 21.Схема транспортного узла 22.Таможенная декларация 23. Иммиграционная карта 24.Полис медицинского страхования от несчастного случая 25.Полис страхования от финансовых рисков (от невыезда) 26.Проездные документы (авиабилет, посадочный талон) 27. Ваучер	туроператора бронирования тура 3.2. Подтверждение туроператора бронирования тура 4. Агентский договор, туроператора с турагентством) 5. Отчет агента 6. Договор реализации турпродукта туроператором турагентству 7. Псевдоагентский договор 8. Гарантийное письмо, 9. Задание курьеру 10. Отчет курьера 11. Доверенность курьеру; 12.Письмо т/о «о вручении турпакета Туристу непосредственно в а/п» 13.Отчет менеджера по налогу в бюджет 14. Отчет менеджера по работес наличными деньгами
---	---

1.4.Оформление договоров

Законодательством установлено, что турфирма должна реализовывать потребителю турпродукт только на основании договора, заключенного в письменной форме. Приложение 1.

Нотариальное удостоверение этой сделки не требуется. Законом не предусмотрена недействительность сделок между турфирмой и туристом при несоблюдении простой письменной формы, однако, последствия её несоблюдения могут существенно ослабить позицию турфирмы в суде.

Кроме того, государственный орган по контролю и надзору в области защиты прав потребителей, которым является Роспотребнадзор, усматривает в отсутствии письменного договора нарушение права потребителя на информацию, что может определять состав административного правонарушения.

Турист должен подписать каждый лист договора. При подписании договора турфирмой и туристом он приобретает юридическую силу, один экземпляр турфирма оставляет себе, а другой - передаёт туристу вместе с документами на тур.

1.5.Оформление страхового полиса

Одним из обязательных документов для въезда в большинство развитых стран является полис туристического страхования. В состав обязательного страхования туристов входит оказание экстренной медицинской помощи без уплаты полной стоимости услуг и доставка туриста домой в случае, если он не может самостоятельно передвигаться.

Многие страховые агентства, помимо стандартного полиса страхования туристов, предлагают также расширенное страхование туристов, которое может включать какие угодно виды страховых случаев.

Пример страхового полиса:

Страховая программа

Тип полиса:на одну поездку

Территория:Страны Шенген

Период поездки:15.04.2015 - 30.04.2015, 16 дн.

Страховая сумма:30000 EUR

Франшиза:0 EUR

Дополнительное покрытие:любительский спорт и активный отдых

1.6.Сбор документов на оформление визы

Рассмотрим пример сбора документов на оформление визы в Италию.

Стоимость визы в Италию:

1. Консульский сбор (вносится при подаче документов в представительстве Италии): 2700 руб.
2. Страховка (рассчитывается из расчета 1 евро/сутки пребывания в стране)
3. Оформление пакета документов (сбор документов и правильное заполнение необходимых бланков): 1 500 руб.
4. Рассмотрение визового заявления в обычном порядке занимает от 5 рабочих дней.

Кто может подавать документы для получения визы в Италию:

1. Граждане России при условии наличия регистрации в Северо-Западном регионе (постоянной или временной).

Обязательные документы для оформления итальянской визы

1. Загранпаспорт (обязательные условия: чтобы паспорт содержал 3 и более чистых страниц и был действителен еще 3 месяца после окончания срока действия визы).
2. Визовый бланк, заполненный на английском языке.
3. Фотографии размера 3,5x4,5 см: сделанные недавно, цветные, на белом фоне.
4. Свидетельство платежеспособности на период поездки (например, выписка с банковского счета, копия сберкнижки, трэвел-чеки).
5. Справка с рабочего места (содержащая сведения о должности, деятельности компании, с указанием контактов организации). Частные предприниматели предъявляют ксерокопию свидетельства о регистрации ИП.
6. Страховка, действующая в странах-участниках шенгенского договора.
7. Информация о брони билетов/копии билетов; копия водительского удостоверения, ПТС и зеленая карта, если предстоит поездка на автомобиле.

8. Просроченный загранпаспорт (старые заграничные паспорта) с шенгенскими визами за последние 3 года.
9. Копия российского паспорта (основная страница и страница с регистрацией)

Перечисленные выше документы являются обязательными к предоставлению в представительство Италии. Консульство вправе запросить дополнительные документы при оформлении визы.

Цель поездки: приглашение от жителя Италии

- приглашение (lettera di invito) от гражданина страны или гражданина с видом на жительство;
- копия удостоверения личности приглашающего или копия вида на жительство.

Цель поездки: туризм

- документ, подтверждающий бронирование гостиницы на срок пребывания, или договор найма апартаментов;
- маршрут предстоящей туристической поездки;
- документы о владении недвижимостью (при наличии).

Получение шенгенской визы в Италию для несовершеннолетних

- к заявлению прилагается копия свидетельства о рождении;
- если несовершеннолетнему предстоит поездка в одиночестве или с одним из родителей, то необходимо разрешение от обоих родителей/второго родителя/опекуна, заверенное у нотариуса.

Условия для предоставляемого разрешения:

- разрешение должно быть действительным на момент подачи документов;
- срок действия разрешения должен быть больше предполагаемого срока действия визы: условие действует и для многократной итальянской визы;

- при невозможности получения разрешения предоставляется объясняющий причину документ (например, свидетельство о смерти второго родителя).

1.7.Разработка тура или маршрута

Тур «Сахалин летом»

Тур «Сахалин летом».

Целевая аудитория: мужчины, женщины в возрасте от 25-35 лет.

Тур – экскурсионный, познавательный, экстремальный.

Вид транспорта – авиационный.

Продолжительность тура - 9 суток

Число туристов в группе – 20 человек.

Начало обслуживания на маршруте первой группы – 06.07.2015

Таблица 3

Программа тура «Сахалин летом»

День	Наименование
1 день	- Встреча в аэропорту, трансфер до гостиницы «Белка». Расселение в гостинице, отдых.
2 день	- Экскурсия по городу. Подъем по канатно-кресельной дороге на турбазу «Горный воздух». Обзор г. Южно-Сахалинск с высоты птичьего полета со смотровой площадки турбазы «Горный воздух»: рассказ о страницах истории острова Сахалин и города Южно-Сахалинска.
3 день	Экскурсия «Знакомство с сивучами» (по желанию снорлинг- «подводное погружение с морскими котиками»)
4 день	Экскурсия на гору «Лягушка».
5 день	Морское путешествие на каяках
6 день	Однодневный сплав по верховьям реки Красноармейка.
7 день	Однодневное автопутешествие по Тонино-Анивскому полуострову Мыс Великан - одно из самых интересных и красивых мест с дикой и суровой природой.

8 день	Посещение Краеведческого музея
9 день	Вылет домой

Размещение по программе тура

«Белка-Отель» - первый на Дальнем Востоке гостиничный комплекс в русском бревенчатом стиле.

Трехэтажное здание построено по индивидуальному проекту, с максимальным сохранением всех неповторимых свойств сахалинской ели.

В стенах гостиницы- атмосфера теплого, таежного дерева в своей первозданной красоте, не облицованного никакими искусственными панелями.

Экскурсионная программа

Экскурсия «Знакомство с сивучами» (по желанию снорлинг- «подводное погружение с морскими котиками»).

Ежегодно в середине февраля на старый японский брекватер приходят сивучи, которые внесены в Красную книгу РФ.

Участники получают уникальную возможность увидеть этих замечательных животных в их естественной среде обитания на расстоянии 5 метров.

По желанию(оговаривается предварительно) можно провести подводное погружение с морскими львами.

Вы окунётесь в мир подводной стихии, окажетесь среди удивительно любопытных и грациозных животных.

Экскурсия на гору «Лягушка».

Место находится в 30 км от города. Каменные глыбы причудливой формы сложенные в виде лягушки, признаны памятником природы и объявлены особо охраняемой природной территорией.

Система гор и сопок в районе горы является уникальным местом на юге Сахалина, энергетика этого места в каждом камне. Говорят, само место

определило название поселка, расположенного поблизости: Восточка-весть. Это уникальное место создано для людей, стремящихся расширить свое сознание.

Каякинг - это один из наиболее популярных видов спорта.

Тысячи европейцев весной, летом и осенью покидают на выходные свои благоустроенные дома, чтобы бросить вызов воде, сплавляясь по горным потокам, или просто пройти на веслах по красивой равнинной речушке, морю или озеру, полюбовавшись окружающей природой.

Экскурсионная программа проходит на берегу Анивского залива. По пути к месту можно будет увидеть завод СПГ (самый большой в мире завод по переработке сжиженного газа).

Однодневный сплав по верховьям реки Красноармейка. С опытными инструкторами вы пройдете один из самых сложных и красивейших порогов юга Сахалина, находящемся в каньоне.

Красивые пейзажи и незабываемые впечатления от преодоления водных препятствий. Степень сложности (от 2 до 6 категории) выбирается участниками. Вы получите навыки сплава по горным рекам, преодоления порогов и водных препятствий.

Для любителей острых ощущений (оговаривается заранее): прямо над порогом расположен Вербочный парк.

У Вас появится уникальная возможность получить навыки работы с веревкой и переправиться над ревущим порогом горной реки.

У Вас будет возможность прогуляться по местности и узнать ее историю, увидеть красивейшие места и сделать интересные фотографии.

Путешествие по Тонино-Анивскому полуострову - это возможность увидеть красивейшие места и сделать интересные фотографии.

Мыс Великан - одно из самых интересных и красивых мест с дикой и суровой природой.

Здесь она создала причудливые формы скал: гроты, пещеры и обрывистые берега, арки и колонны из камня, созданные ветром и морскими волнами.

Эти природные скульптуры красиво расположены в удивительных по пластике бухтах, а со стороны берега, вплотную к морю подступают горы со сплошной непроходимой тайгой. Первый, кто встречает тебя здесь - это каменный великан.

Каждый называет его по своему: кто колонной или каменным деревом, кто слоном или медведем, но когда с сопки спускается вечер и бухту обволакивают сумерки, то он превращается в странника - великана, обходящего свою землю. Краеведческий музей - единственного в России японского архитектурного сооружения в стиле императорской короны.

1.8. Расчёт стоимости тура

Таблица 4

Расчет стоимости тура «Сахалин летом» (руб.)

№ п/п	Наименование статей затрат	Стоимость	
		На группу	На человека
1	Прямые затраты	418 980	20 949
	Проживание	150 000	7500
	Питание	Включено в стоимость проживания	
	Транспорт	263 100	13 155
	Страхование	5 740	287
	Экскурсионная программа	90	4,5
	Зарплата производственного персонала	50	2,5
2	Косвенные расходы	24	1,2
3	Полная себестоимость	419 004	20 950

4	Прибыль (15 %)	62 851	3 143
5	Стоимость тура	481 855	24 093

Таким образом, цена тура составит 24093 руб. на человека, на группу из 20 человек – 481855 руб.

В стоимость тура входит:

1. Трансфер
2. Проживание в отеле «Белка» на базе завтрака - шведский стол (8 ночей)
3. Проведение экскурсий по программе
4. Работа гидов
5. Аренда снаряжения
6. Горячее питание на маршрутах
7. Страховка от несчастного случая
8. Авиаперелет.

1.9.Формирование турпакета

При формировании предложения, ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» всегда направляет свои усилия не только на то, чтобы все люди были обеспечены жильем и питанием, но еще и на то, чтобы создать атмосферу уюта, спокойствия и праздника на протяжении всего отдыха. Поэтому создание продукта начинается с изучения потребностей и наиболее привлекательных сторон. Все туры от ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» должны отвечать запросам и желаниям, т.е. должны предоставить комфортные условия на протяжении всей продолжительности.

Реальное содержание пакета должно соответствовать рекламе, в противном случае компания может лишиться клиентов в будущем. Еще одно свойство маршрута, которое должно обязательно учитываться - это целостность. Весь продукт должен быть тщательно проработан, ведь это одна

из главнейших задач - предоставить качественный, проработанный и завершённый вариант. Поэтому при предоставлении вам не целостного "экземпляра", вы имеете полное право предъявлять обоснованные претензии. Путевки должны быть гибкие. У пакета должна всегда оставаться возможность на обхождение каких бы то ни было проблем или жизненных обстоятельств без ущерба для странника.

Ну и самым главным свойством является гостеприимство. Если в процессе вояжа, туристу не предоставили должного гостеприимства, то, скорее всего у последнего возникнет ощущение не качественного предоставления услуг, чего туроператоры всегда стараются избежать. Как известно, оно состоит из многочисленных составляющих. Сюда входят и благожелательный настрой сотрудников, оформляющих вас, и готовность обслуживающего персонала в отеле оказать вам помощь всегда и везде, а также создание эстетической красоты места отдыха.

Качество визита складывается из свойств, которые были присвоены в начале формирования. Однако, агентства бессильны в вопросе влияния на оценку качества. Ведь это чисто субъективный процесс, зависящий от человека и его мировоззрения. Однако ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» обязан предоставить такие услуги как комфорт, безопасность для жизни и здоровья и гарантию на предоставляемые услуги.

Прежде чем предоставить готовый продукт, сотрудники ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» долго и тщательно работают над ним. Первый этап разработки начинается с развития начального замысла, затем разрабатывается стратегия будущего вояжа. Также на данном этапе происходит анализ уже существующих предложений на рынке и их модификация. Если данного маршрута обнаружено не было, то создание переходит на следующий этап, где происходит формирование самой концепции.

Также на данном этапе "пакет" выносится на суд потенциальных клиентов, которые высказывают свое мнение относительно всех деталей.

После успешного прохождения данного этапа разработка продвигается на следующее звено. Здесь фирма оценивает предполагаемую прибыль и устанавливает цену. И уже здесь можно говорить о сформировавшемся продукте, который должен пройти испытание (рекламная поездка менеджеров).

После прохождения испытания путевка переходит к агентству, которое уже занимается реализацией. Стоит отметить, что между этапом тестирования и внедрения его на рынок может пройти не один год. А, как известно экономика не стоит на месте, и поэтому всегда при разработке туроператор оставляет место для внесения изменений.

1.10.Бронирование туристских услуг

Бронирование услуг в ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» происходит через систему «СИРЕНА». Система бронирования авиабилетов СИРЕНА - 2000 разработана в соответствии с рекомендациями IATA и позволяет:

- реализовать международную технологию продажи пассажирских перевозок с учетом сложившейся внутренней специфики;
- поддерживать два языка (русский и английский);
- сосредоточить весь ресурс в одном центре с целью максимального контроля за ходом его реализации;
- управлять своими ресурсами и проводить независимую тарифную политику;
- реализовать следующие принципы построения ресурса:
 - Возможность раздельного ведения расписания и ресурсов.
- 24 различных подкласса в соответствии с международной практикой.
- На рейде 16 различных подклассов на сегменте.
- Четыре различных алгоритма управления наличием мест на подклассы.

- Продажа мест без конкретных номеров.
- Концепция единого рейда.
- Отдельный механизм спецброней: а) с конкретными местами и без; б) коды спецброней по конкретной авиакомпания; в) автоматическое или ручное снятие спецброни.
- Возможность изменения статусов и квот на рейде с изменением времени до вылета.
- Возможность для авиакомпании вести свой ресурс самостоятельно.
- осуществлять взаимодействие с международными системами бронирования (например “AMADEUS”), расширяя сеть продажи;
- учитывать требования пассажиров о специальном обслуживании;
- формировать списки пассажиров для Системы Управления Отправками АСТРА, итоговую информацию по результатам продажи для Системы Управления Доходами PRIMAX, получать статистику отправок.

1.11. Написание делового письма

Деловое письмо

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» выражает глубокую признательность и искреннюю благодарность ОАО «Авиатранс» за своевременную транспортировку потерянного багажа.

Выражаем уверенность в сохранении сложившихся дружественных отношений и надеемся на дальнейшее взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

Директор ООО «Сеть агентств пляжного отдыха В.В. Ягудин Велл»

1.12.Изучение и проведение инструктажа по безопасности туристов

1. Турист обязан строго выполнять все указания и команды инструкторов во всем, что касается путешествия.
2. Уважительное, бережное отношение к природе, тактичное поведение по отношению к местным жителям - одно из главных правил поведения туристов.
3. В походе необходимо строго соблюдать санитарно-гигиенические правила и немедленно ставить в известность руководителя о недомогании или получении травмы, даже незначительной.
4. Во время похода надо остерегаться пробовать неизвестные ягоды, грибы, собирать в гербарий заведомо ядовитые растения.
5. Если гроза застигнет в лесу, то не следует прятаться под высокие деревья. Особенно опасны отдельно стоящие дуб, тополь, ель, сосна. Находясь в грозу на открытом месте, лучше лечь или присесть в яму, канаву.
6. При ветреной и пыльной погоде надо надевать защитные очки для предупреждения засорения глаз.
7. Для предупреждения теплового удара не следует надевать неоправданно теплую и "душную" (не обеспечивающую вентиляцию и не впитывающую пот) одежду.
8. Для предотвращения травм, связанных с ожогами, надо руководствоваться следующими правилами: дежурные у костра должны иметь на себе брюки, обувь и рукавицы; не допускать игр и развлечений с огнем; готовую горячую пищу следует оставлять только в то место, где на нее не могут наступить люди.
9. Обязательно на маршруте у туриста должен быть головной убор, майка или рубашка с длинным рукавом, солнцезащитные очки, ветровка.

10. Строго запрещается купаться в загрязненных и изобилующих ключами водоемах, а также в местах быстрого течения, прыгать в воду в неизвестных местах, купаться с плотов, подплывать близко к проходящему судну.
11. Запрещается пить сырую воду из непроверенных источников и заброшенных колодцев.
12. Туристам, состояние здоровья которых требует регулярный прием лекарственных препаратов, должны заблаговременно обеспечить себя ими на все время следования по маршруту, а также поставить в известность о своем заболевании инструкторов.

1.13. Составление программ обслуживания для различных категорий туристов

Программа обслуживания делового тура

В день заезда - размещение в гостинице, знакомство с программой обслуживания, уточнение графика мероприятий; вечером - праздничный ужин по случаю приезда.

3-дневный тур

1-й день: Завтрак в гостинице.

Свободное время для деловых встреч и переговоров.

Обед в ресторане гостиницы «Россия».

Обзорная экскурсия по Москве с посещением Кремля. Спектакль в Большом театре. Ужин в гостинице.

2-й день: Завтрак в гостинице.

Свободное время для деловых встреч и переговоров. Обед в гостинице.

Посещение специально оговоренных мест с деловыми целями, например биржи, а для желающих (не участвующих в переговорах, сопровождающих лиц -жен, детей) в это время - экскурсия по Арбату. Ужин в ресторане «Прага».

3-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой лавры, ризницы и Музея игрушки. Ужин в гостинице.

5-дневный тур

1-й день: Завтрак в гостинице.

Обзорная экскурсия по Москве с посещением Кремля. Обед в ресторане гостиницы «Россия». Свободное время для деловых встреч и переговоров. Спектакль в Большом театре. Ужин в гостинице.

2-й день: Завтрак в гостинице.

Свободное время для деловых встреч и переговоров (при желании можно предложить экскурсию в Третьяковскую галерею). Обед в гостинице. Экскурсия по Арбату. Ужин в ресторане «Прага».

3-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия на ВВЦ (ВДНХ).

Обед в ресторане «Седьмое небо» на Останкинской телебашне.

Экскурсия по Московскому метро (начиная со станции «Рижская»).

Спектакль в музыкальном театре. Ужин в гостинице.

4-й день: Завтрак в гостинице.

Свободное время для деловых встреч и переговоров. Обед в гостинице.

Экскурсия в Музей изобразительных искусств им. А. С. Пушкина. Ужин в кафе «Остоженка» (недалеко от музея).

5-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой лавры, ризницы, Музея игрушки. Обед в Сергиевом Посаде. Ужин в гостинице.

При организации деловых туров необходимо обеспечить размещение туристов в гостиницах высокого класса с обязательным предоставлением одноместных номеров. Необходимо также предусмотреть возможность аренды зала для совещаний, переговоров и других мероприятий, находящегося в гостинице или в непосредственной близости от нее. Услуги связи, отделения банков - это также необходимый атрибут обслуживания туристов, путешествующих с деловыми целями.

Технология организации деловых туров предусматривает выделение свободного времени для ведения дел, переговоров, деловых встреч, что также учтено в программе обслуживания (при необходимости в свободное время можно предоставить дополнительные экскурсии в Кусково, на теплоходе по Москве-реке, в Коломенское и т. д.). Экскурсии, не связанные с посещением музеев, могут быть перенесены на другое время.

При организации конгрессных туров необходимо предусмотреть:

- обеспечение оргтехники, множительной техникой;
- наличие помещений для заседаний;
- изготовление папок, значков, пригласительных билетов и их распространение;
- проведение банкетов, приемов, коктейль-часов, пресс-конференций;
- работу секретариата.

Необходимо также обеспечить предоставление автотранспорта - автобуса для экскурсионных поездок, автомобилей для деловых поездок.

Программа обслуживания этнографического тура

В день приезда группы - размещение в гостинице, знакомство с программой обслуживания, ее уточнение, прогулка по Тверской улице и по московским бульварам.

3-дневный тур

1-й день: Завтрак в гостинице.

Обзорная экскурсия по Москве. Обед в ресторане гостиницы «Россия». Экскурсия в Кремль с посещением Оружейной палаты.

Спектакль в Большом театре (опера или балет национального характера). Ужин в гостинице.

2-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия по монастырям Москвы с посещением службы в Свято-Даниловом монастыре.

Обед в гостинице.

Экскурсия с прогулкой в Коломенском.

Ужин в гостинице.

3-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой лавры, ризницы, Музея игрушки. Обед на маршруте. Ужин в гостинице.

5-дневный тур

1-й день: Завтрак в гостинице.

Обзорная экскурсия по Москве. Обед в ресторане гостиницы «Россия». Экскурсия в Кремль с посещением Оружейной палаты.

Спектакль в Большом театре (балет или опера национального характера). Ужин в гостинице.

2-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия по монастырям Москвы.

Обед в гостинице.

Посещение вечерней службы в Елоховском соборе.

Ужин в ресторане «Славянский базар».

3-й день: Завтрак в гостинице.

Фольклорный праздник в Коломенском. Обед на природе. Экскурсия по Арбату. Ужин в ресторане «Прага».

4-й день: Завтрак в гостинице.

Экскурсия в Третьяковскую галерею.

Обед в кафе «Остоженка».

Фольклорно-этнографический театр.

Ужин в гостинице.

5-й день : Завтрак в гостинице.

Экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой лавры, ризницы и Музея игрушки.

Обед в Сергиевом Посаде.

Ужин в гостинице.

Размещение в гостинице туристского класса в 1-, 2-местных номерах.

Программа данного тура составлена с учетом интересов туристов, увлекающихся фольклором, интересующихся историей и национальными особенностями нашей страны.

Технология организации таких туров подразумевает комплексный тематический подбор экскурсий и досуговых мероприятий, освещающих национальные особенности и богатства страны.

Целесообразно снабдить автобусы аудиокассетами с записями национальной музыки для воспроизведения ее во время длительных переездов (Коломенское, Сергиев Посад), что подготавливает туристов к восприятию темы, а гид может прокомментировать музыкальное сопровождение.

Не лишним будет посещение тех мест, где туристы смогут приобрести на память изделия русских народных промыслов (Жостова, Гжели, Палеха и др.), поэтому при организации туров необходимо оставлять туристам свободное время для отдыха, прогулок и/или покупок.

При посещении фольклорных праздников, концертов русских народных коллективов привлекательным является личное участие туристов в плясках, хороводах и т. д. Хорошо также предлагать при этом услуги фото- или видеосъемки.

1.14.Разработка плана маркетингового исследования турпредприятия

С целью изучения рынка мы разработали план маркетинговых исследований, таблица 5.

Таблица 5

Цели и задачи изучения рынка ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

Изучение продукции	Какую продукцию и с какими потребительскими свойствами выпускать? Какую продукцию необходимо улучшить, а какую снять с производства? Как проводить пробный маркетинг?
--------------------	---

Изучение Потребителей	Составление социально-демографического портрета Потребителя, выявление возможных мотивов приобретения или отказа в приобретении продукции.
Изучение ценовой политики	Какую цену установить на продукцию? Какую ценовую политику проводить в отношении Потребителей, дилеров и дистрибьюторов?
Изучение организации товародвижения	Какую сбытовую политику проводить? Как организовать/развивать свою собственную дилерскую и агентскую сеть?
Изучение рекламной политики	Какую рекламную политику выбрать и какова должна быть смета расходов на её проведение? Как оценить эффективность осуществленных рекламных акций?
Изучение имиджа предприятия	Как создать корпоративный стиль на предприятии? Как сформировать/скорректировать имидж предприятия?
Изучение организации работ по маркетингу на предприятии	Распределять ли исследовательские функции по различным производственным отделам или сконцентрировать их в одном месте? Как спроектировать систему рыночной информации и информации по Потребителям и конкурентам?
Изучение новых направлений деятельности	Осваивать ли новые сферы деятельности? Какие методики разработки стратегий по освоению новых рынков и обеспечения маркетинговыми ресурсами использовать?
Изучение направлений глобальной стратегии	Каковы должны быть исследовательская и политика в отношении культурного и ценностного мировоззрения, структуры обращения и системы товародвижения, кадров?
Изучение направлений управленческой стратегии	Как распределять управленческие ресурсы? Как вырабатывать технологическую стратегию? Как сегментировать рынок, организовать учёт и прогноз запросов Потребителей и их жизненных ценностей?

Чтобы понять клиентов фирмы, ее конкурентов, дилеров и т.п., ни одному деятелю рынка не обойтись без маркетинговых исследований.

Маркетологи, прибегающие к маркетинговым исследованиям, должны быть достаточно хорошо знакомы с их спецификой, чтобы уметь получать нужную информацию по приемлемой цене. В противном случае они могут допустить сбор ненужной информации, или нужной информации, но с непомерно высокими издержками, или неправильно истолковать полученные результаты.

Мы провели исследование, которое включало в себя ряд операций:

— определение проблемы;

- анализ вторичной информации;
- получение первичной информации;
- анализ данных;
- рекомендации;
- использование результатов.

Все действия выполняются в определенном порядке. Например, вторичная информация не изучается до тех пор, пока фирма не определит проблему или вопрос, который должен быть изучен, а первичная информация не собирается до тех пор, пока не будет тщательно изучена вторичная. Первичные данные нужны не всегда, во многих случаях фирмы способны разрешить свои проблемы и без них. Только если вторичная информация окажется недостаточной, фирма должна собрать первичные данные.

1.15. Проведение маркетингового исследования объектов туристического рынка

Рынок туризма является динамично растущим, что вызвано, прежде всего, ростом доходов населения России, развитие туристского потенциала территорий.

Наибольшее влияние на развитие ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» оказывают экономические факторы. Экономические факторы оказывают существенное влияние на спрос туруслуг, на себестоимость, конкурентоспособность и предложение организации.

Влияние политических факторов вызвано отсутствием активной поддержки туристских предприятий со стороны государства, коррупция в органах власти.

Влияние социальных факторов вызвано отсутствием квалифицированных кадров на рынке труда, оттока квалифицированных кадров, рост стоимости потребительской корзины.

Влияние технологических факторов вызвано влиянием появления инновационных технологий на рынке туристских услуг.

Клиент компании ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» (туристы)– это главное звено всей производственной цепочки, так как именно для них и разрабатываются все туристические продукты. С помощью удовлетворения потребностей клиентов компания получает прибыль и признание.

Таблица 6

Портрет потребителей ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

Параметры	Потребители туристических путевок
Пол	Основные потребители: – люди преклонного возраста, – семья с маленькими детьми, – семья с взрослыми детьми. – молодые семьи в основном с детьми подросткового возраста.
Возраст	25- 65 лет
Доход в месяц	Широкие слои населения в основном со средним уровнем дохода и реже с низким уровнем дохода
Средняя частота покупки	1 и 3 раза в год
Занятость	Работающие или домохозяйки \ пенсионеры

Основные потребители - слои широкой возрастной группы и социального статуса, рис. 3.

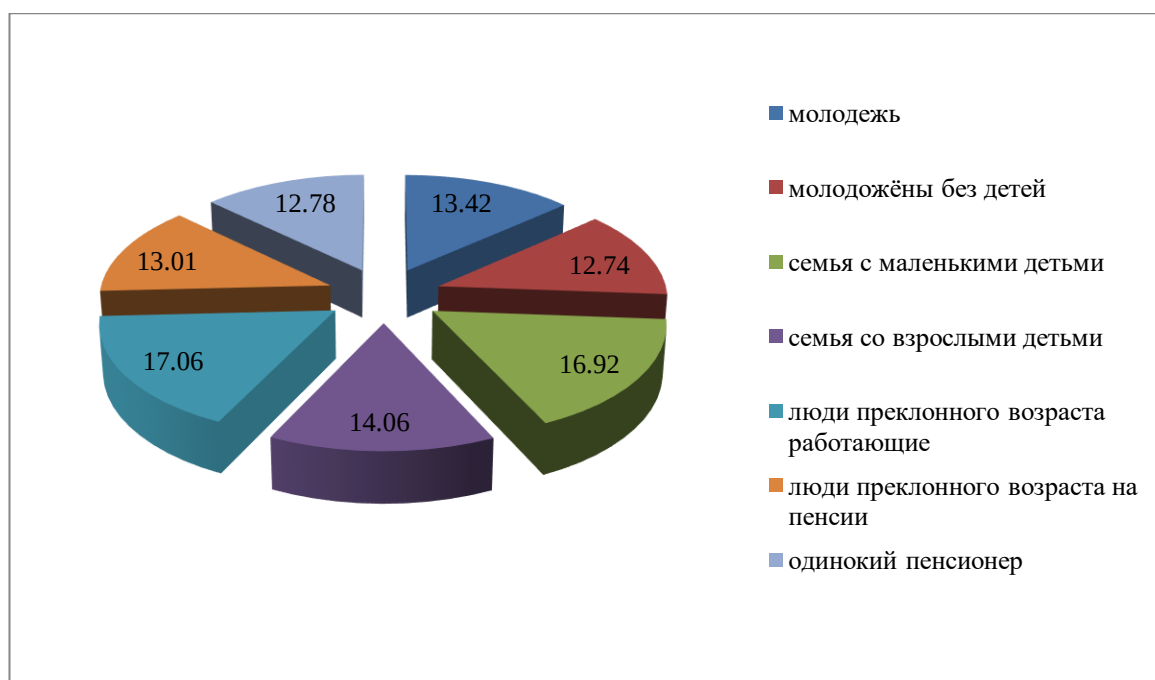


Рис. 3. Структура потребителей ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл», %

Таким образом, наибольший вес в структуре потребителей занимают работающие люди преклонного возраста – 17,06%, семьи с маленькими детьми – 16,92%, семьи со взрослыми детьми – 14,06%, люди пенсионного возраста – 13,01%. Во всех продуктовых группах есть значительный потенциал для увеличения доли бренда, перспективная группа потребителей – потребители с низким доходом.

1.16. Разработка программы продвижения турпродукта, разработка рекламной компании

Для продвижения тура предлагаем проведение рекламной кампании в сети Интернет, таблица 9.

Таблица 9

Календарный график рекламной кампании

Средство рекламы	Стоимость за ед., руб.	Месяц, количество сообщений												Итого затрат, руб.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

главный баннер на титульных страницах сайтов	385 в день	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	140525
средний или верхний баннер на страницах новостей	175 в день	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	63875
размещение цветной ссылки на сайт на тематических сайтах	3 500 в месяц	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	42 000
Сумма затрат, руб.															246400

Таким образом, расходы на продвижение тура посредством комплексной рекламной кампании, составят 246 400 рублей.

1.17. Мониторинг предложений туроператоров

Основные конкуренты ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» представлены следующими компаниями:

1. ООО «МГП»
2. ООО «Корал тревел»
3. ООО «TEZ tour»
4. ООО «Горячие туры»
5. ООО «1001 тур», рис. 4.

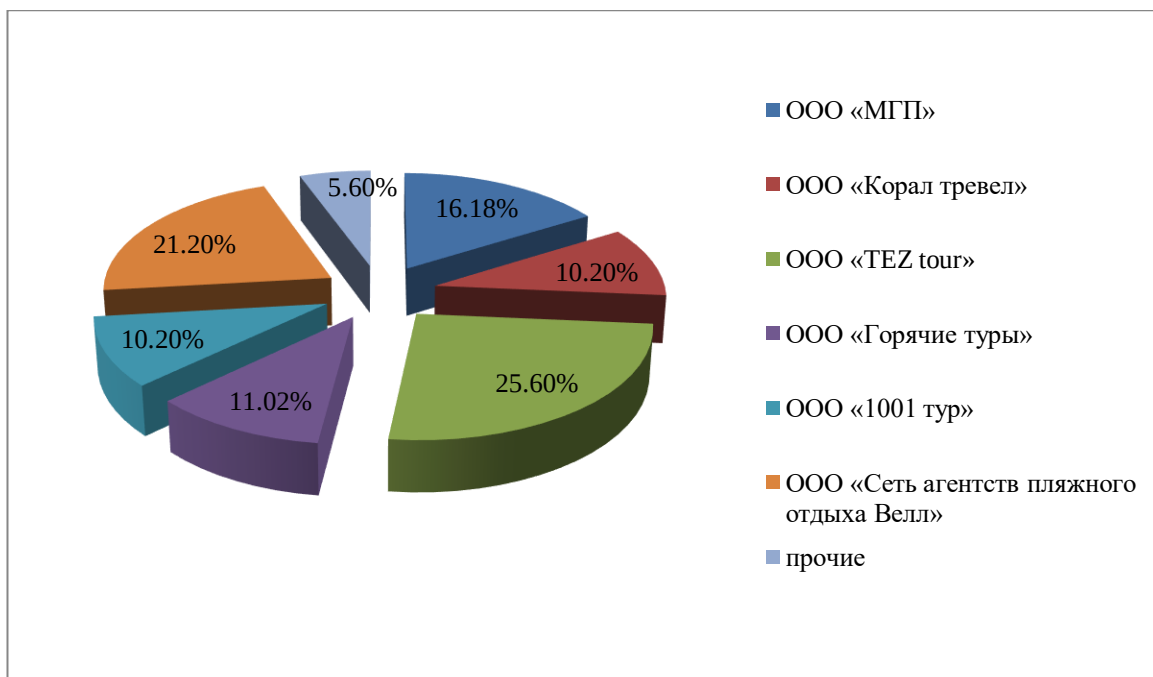


Рис. 4. Доля конкурентов ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» на рынке туристических услуг, %

Таким образом, лидером рынка является компания ООО «TEZtour» - 25,6%, данная компания уже несколько лет успешно развивается на рынке туризма, располагает филиалами в России, слаженной командой профессионалов.

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» занимает 21,2% рынка, она не существенно отстает от компании ООО «TEZtour» и является ее прямым конкурентом.

Остальные участники рынка занимают следующие позиции:

1. ООО «МГП» - 16,18% рынка.
2. ООО «Корал тревел» - 10,20% рынка.
3. ООО «Горячие туры» - 11,02% рынка.
4. ООО «1001 тур» - 10,20% рынка.
5. Прочие – 5,6% рынка.

Проведем сравнительный анализ конкурентов, табл. 10.

Таблица 10

Анализ основных конкурентов ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл», баллы (экспертный метод, в роли экспертов независимые специалисты)

Показатели конкурентоспособности	Исследуемое предприятие	Конкуренты				
	ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»	ООО «TEZtour»	ООО «МГП»	ООО «Корал тревел»	ООО «1001 тур»	ООО «Горячие туры»
Качество услуг	5	5	5	4	4	2
Престиж компании на рынке	4	5	4	4	5	2
Уникальность туров	5	5	4	3	5	3
Ассортимент туров и услуг	5	5	3	4	5	3
Цена на туры и услуги	5	5	3	4	4	1
Скидки на туры и услуги	4	5	2	3	2	2
Место расположение	4	5	4	2	4	3
Реклама	5	5	4	3	3	4
Персонал	4	5	5	4	2	2
Итого	41	45	34	31	34	22

Таким образом, по данным таблицы 10 видим, что по основным критериями исследуемая компания набрала 41 балл, это меньше на 4 балла чем у лидера рынка компании ООО «TEZtour». Сильные стороны конкурентов - это большой ассортимент услуг и туров, высокое качество, хорошая рекламная компания, цена. Сильные стороны ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»: качество услуг, ассортимент услуг, ценовая политика, уникальность туров.

1.18. Анализ деятельности туроператора

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» осуществляет свою деятельность на основе:

1. Лицензии ТД №0034255;

2. Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ).

Для продвижения своих услуг, компания использует в первую очередь сайт. На сайте можно получить информацию о турах, купить или забронировать тур.



Рис. 5. Сайт компании

Организационная структура управления ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» представлена на рис. 6. Данная организационная структура является линейно-функциональной. В ее структуру управления положен принцип единоначалия, который предполагает предоставление руководителю широких прав и полномочий для выполнения его функций. Директор единолично принимает решения по управлению и несет персональную ответственность за деятельность коллектива.



Рис. 6. Организационная структура ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

Достоинствами организационной структуры предприятия можно назвать соответствие объема выполняемых управленческих работ числу их исполнителей, отсутствие параллелизма и дублирования функций, соблюдение норм управляемости, то есть числа исполнителей, выходящих на одного руководителя или координатора их деятельности, степень оперативности, гибкости и эффективности управления.

В ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» есть система комплекса маркетинга. Маркетинговой деятельностью в организации занимается специальный работник – маркетолог. Основными составляющими комплекса маркетинга являются: продукт (в нашем случае это тур), цена, каналы распространения (методы распространения и реализации туров) и продвижение или стимулирование услуг.

Маркетолог кроме своих прямых обязанностей, осуществляет следующую маркетинговую деятельность:

- выявляет неудовлетворенность спроса на изучаемом рынке, а также возможности ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» по его удовлетворению;

- выявляет требования, запросы, пожелания потребителей к качеству, ассортименту, оформлению и методам реализации услуг ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»;

- участвует в выработке стратегии рыночного поведения ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»;

- осуществляет сбор, изучение, оценки, анализ и обогащения отечественных и зарубежных материалов о состоянии, емкости и тенденциях развития потенциальных рынков сбыта туров, возможности и экономической целесообразности выхода на эти рынки;

- занимается сбором и систематизацией данных о предприятиях и фирмах, оказывающих аналогичную деятельность, поведении конкурентов и их намерениях на изучаемых рынках;

- проводит сопоставительный анализ свойств и качества услуг

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» и фирм-конкурентов;

- организует изучение потребительских оценок, мнений, претензий потребителей в отношении качества и ассортимента предлагаемых услуг, их восприимчивость к рекламе; выявление и учет неудовлетворительного спроса и потребности в услугах, которые может освоить предприятие;

- информирует предприятие о претензиях и пожеланиях потребителей;

- информирует руководство подразделения о выявленном неудовлетворительном спросе услуг и пожеланиях потребителей. По результатам маркетинговой деятельности оформляет отчет и дает краткое описание требуемых на рынке оборудования;

- собирает информацию об отказах покупателей от услуг предприятия;

- каждое полугодие представляет руководству конъюнктурный обзор с анализом результатов изучения рынков сбыта и предложения по стратегии рыночного поведения ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл», на предстоящий плановый период;

- осуществляет организацию сбыта услуг предприятия в соответствии с плановыми заданиями, заключенными договорами;

- обеспечивает контроль за выполнением подразделениями предприятия заказов, договорных обязательств в установленные сроки, по объему реализуемых услуг.

Как известно, структура ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» ориентирована на производство услуг, то большинство его отделов, структурных единиц оказывается заинтересованным не в реализации маркетинговых целей, а лишь во всемерной минимизации издержек.

Реализацию единой стратегии маркетинга в ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» затрудняет непосредственное отсутствие отдела по маркетингу.

Понятно, что эффективность функционирования маркетинга на предприятии во многом зависит и от тех кадров, персонала, которые заняты маркетингом. Причем речь идет не только об их профессиональной квалификации, но и о мере ответственности, о знании и принятии действующей на предприятии концепции маркетинга, стимулировании инициативы специалистов. Таким образом, центральной задачей маркетинговой деятельности в ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл», ориентированной на учет запросов покупателей, является обеспечение качества услуг как глубины удовлетворения потребностей клиентов на уровне, позволяющем поддерживать желательную конъюнктуру рынка.

Основная цель маркетинговой деятельности - достижение максимально возможного уровня потребления, достижение максимального уровня потребительской удовлетворенности, предоставление максимально широкого выбора.

Если говорить о методах определения цены, то в практике маркетинга существуют следующие:

1. Ориентация на затраты и предельную прибыль.
2. Ориентация на спрос.
3. Ориентация на конкурентов.
4. Ориентация на средние рыночные цены.
5. Ориентация на лидера.

Установление цены товара является важным решением, принимаемым предприятием, после производства туруслуг. ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» использует два подхода к определению цены:

1. Калькулирование себестоимости производится по классической схеме с соотношением условно – постоянных расходов пропорционально основной заработной плате рабочих.

2. Калькулирование по прямым переменным затратам с определением маржинального дохода. Маржинальный доход – разница между ценой и прямыми переменными затратами. Данный метод чаще всего

используется на предприятии.

Существующая на предприятии система ценообразования направлена на оптимизацию объёмов продаж, при этом учитывается:

- получение маржинального дохода достаточного для покрытия условно – постоянных затрат и формирования положительного финансового результата;
- текущий и прогнозируемый уровень спроса;
- уровень цен конкурентов;
- перспективность услуг;
- имеющиеся резервы снижения себестоимости.

С целью стимулирования ускорения оборачиваемости оборотных средств и увеличения объёмов продаж, используется система скидок. Для постоянных потребителей, на основании экономических расчётов устанавливаются индивидуальные цены.

Маркетологом ведётся постоянная работа по поиску новых и закреплению существующих потребителей услуг

Заключение

Туристическое агентство ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» работает на рынке туризма в качестве турагентства по популярным направлениям расслабленного отдыха (Турция, Египет, Кипр, Болгария, Испания, Хорватия, Греция и другие), предлагает туристические поездки на все континенты и на острова теплых морей.

Анализ экономических показателей предприятия показал, что в 2014 году рост выручки ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» составил 88955 тыс. руб. или 126,12%, рост себестоимости составил 98977 тыс. руб. или 131,84%. В виду роста себестоимости прибыль ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» снизилась на 10022 тыс. руб. или 66,22%. Снизилась и рентабельность производства на 4,75% и рентабельность продаж на 4,14%. Увеличилась производительность труда на 673,68 тыс. руб. за счет роста объема реализации услуг. В целом ситуация в ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» не стабильная.

У ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» есть основные конкурентные преимущества – это доверие потребителей, внимание общественности, качество услуг и обслуживания, персонал. Не смотря на имеющиеся преимущества у компании, в виду жесткой и активно растущей конкуренции, необходимо их развивать. В соответствии с этим можно определить главные стратегические направления развития ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»:

1. Увеличение ассортимента услуг.
2. Использование инновационных технологий продаж.
3. Занятие большей доли рынка.
4. Стимулирование сбыта услуг.
5. Укрепление имиджа на рынке.

Список использованной литературы

1. Азбука рекламы, паблисити и паблик релейшанс - учебная программа выживания: Информационный указатель менеджерам, маркетерам, релайтерам, имиджмейкерам, спичрайтерам, промоутерам и рекламистам. - СПб.: АТА "Болгар", 2008. - 68 с.
2. Амблер, Т. Практический маркетинг / Т. Амблер. – СПб.: Питер, 2010. – 213 с.
3. Голубков, Е.П. Основы маркетинга / Е. П. Голубков. – М.: Фин-Пресс, 2003. – 688 с.
4. Евстафьев, В.А. Введение в медиапланирование / В.А. Евстафьев, В.Н. Яссонов. – М.: Рой, 2011. – 260 с.
5. Йеннер Т. Создание и реализация потенциала успеха как ключевая задача стратегического менеджмента. - М.: Дело, 2013. – С.20.
6. Морозова, Н.С. Этапы планирования рекламной кампании. / Н.С. Морозова // Социально-гуманитарные знания. – 2010. – № 6 – С 34-39
7. Попов Е.Н. «Услуги образования и рынок», Российский экономический журнал, № 6. 2012. – С. 6-10.
8. Панкрухин А.П. Философские аспекты маркетингового подхода Alma Mater, № 1, 2012. – С. 4-6.
9. Ромат, Е.В. Реклама. / Е.В. Ромат. – СПб. : Питер, 2013. – 556 с.
10. Соловьев, Б.А. Маркетинг: Учебник. / Б. А. Соловьев. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 340с.
11. Синецкий Б.И. Основы коммерческой деятельности: Учебник/ Б.И. Синецкий. М.: Юрист, 2014. – С.74.
12. Смит А. «Исследование о природе и причинах богатства народов». – М.: ЮНИТИ, 2011. – С. 51.
13. Титова В.А. Маркетинг: Учебное пособие/ В.А. Титова. – Ростов – на – Дону: Феникс, 2011. – С.29.

14. Сагинова О.В. Маркетинг услуг. Маркетинг в России и за рубежом, N1 , 2012. – С. 5.
15. Стиглиц Дж. Экономика государственного сектора. – М.: Инфра, 2010. – С. 15.
16. Смирнов В.В. Реклама на радио/В.В. Смирнов. – СПб.: Питер, 2012. – С. 13
17. Статкевич Е.А. Речевые стратегии и тактики современной радиорекламы//Е.А. Статкевич Омский научный вестник. – 2011. – № 95. – С. 212-215.
18. Уэллс, У. Реклама: принципы и практика / У. Уэллс, Д. Бернет, С. Мориарти. – СПб, 2014. – 270 с.
19. Ученова В. Реклама: палитра жанров/В. Ученова. – М.: Инфра-М, 2012. – С. 150.
20. Щепилова Г.Г. Критерии классификации радиорекламы/Г.Г. Щепилова //Медиаскоп. – 2010. – № 1.- С. 2-20.
21. Шумпетер Й. Основы конкуренции. – М.: Эксмо, 2011. – С. 25.
22. Фишер С. Дорнбуш Р., Шмалензи Р. Экономика.- М.: Дело, 2011. – С. 32
23. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2013: Стат. сб. / Росстат. М., 2013. — 990 с.
- 24.

Договор об оказании туристских услуг

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» именуемое в дальнейшем "Турфирма", в лице директора Н.М. Бучинской, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____, (ФИО, паспортные данные) , в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Турфирма реализует, а Заказчик приобретает для третьих лиц туристские услуги, к которым относятся (необходимое подчеркнуть):

1.1.1. Визовая поддержка для иностранных туристов:

- оформление подтверждений о приеме иностранного туриста и ваучеров для получения туристической визы;
- курьерские услуги при оформлении приглашений через МИД РФ и УФМС РФ (Управление Федеральной Миграционной Службы РФ).

1.1.2. Другие туристские услуги для иностранных туристов:

- встречи/проводы в аэропортах России (трансферы);
- экскурсии;
- бронирование размещения;
- услуги устного и письменного языкового перевода;
- иные услуги.

Визовая поддержка оказывается только при бронировании и оплате других туристских услуг. Для заказа трансфера Заказчик за два рабочих дня до приезда иностранца направляет Турфирме письменную заявку, в которой указывает дату, номер и время прибытия/отправления рейса, маршрут трансфера с указанием адреса, количество туристов, содержание таблички, с которой следует встречать туристов в аэропорту. Трансфер включает 30-минутное ожидание иностранца в аэропорту «Кольцово» г. Екатеринбурга. В других городах РФ информацию о возможности ожидания в аэропорту следует уточнять в Турфирме при подаче заявки на трансфер.

1.2 В настоящем договоре используется и толкуется понятие «иностраный турист» в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 04.10.2007 № 635 «О внесении изменений в Положение об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления в случае утраты, а также порядка аннулирования визы».

Иностраный турист – это лицо, посещающее страну временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране временного пребывания, на период от 24 часов до 90 дней подряд в течение каждого периода в 180 дней или осуществляющее не менее одной ночевки в стране временного пребывания.

Иностраный турист может оформить российскую визу в третьей стране при наличии у него разрешения на непрерывное пребывание в этой стране на срок более 90 дней.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Визовая поддержка.

2.1.1 Турфирма оказывает услугу на основании настоящего договора, копии паспорта иностранного туриста, брони отеля (для туристских виз) и анкеты на приглашение, в которой должны быть заполнены все графы, стоять подпись и печать (для организации) принимающего иностранного туриста физического или юридического лица. Анкета на приглашение иностранного туриста находится на корпоративном сайте Турфирмы в разделе «Для иностранных туристов».

2.1.2. Датой начала оказания услуг является рабочий день, следующий за днем получения Турфирмой документов, указанных в п. 2.1.1. настоящего договора. Сроки оказания визовой поддержки указаны в Приложении №1, которое становится неотъемлемой частью настоящего договора с момента его подписания.

2.1.3 Заказчик доводит до иностранного туриста правила въезда и пребывания иностранных граждан в РФ.

2.2. Другие туристские услуги.

2.2.1. Турфирма оказывает туристские услуги в соответствии с заявками, размещенными на корпоративном сайте

2.2.2. Турфирма обязана в течение двух рабочих дней подтвердить заявку, направив Заказчику подтверждение заявки с указанием стоимости услуг, сроков оказания туристских услуг – подтвержденная заявка, иначе – заявка считается отклоненной.

2.3. Заказчик достоверно и полно указывает всю необходимую информацию в заявке.

2.4. Заказчик обязан в течение трех календарных дней со дня въезда иностранца в РФ самостоятельно или через отель, где будет проживать иностранец, поставить на миграционный учет иностранного туриста по месту временного пребывания. Самостоятельная постановка на миграционный учет производится путем:

- почтовой отправки уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальный отдел Федеральной Миграционной Службы РФ (далее – ФМС РФ) по месту пребывания иностранца. Телефон почтового отделения в Екатеринбурге (343) 371-19-00;

- личной сдачи вышеуказанного уведомления в ФМС РФ.

2.5. В течение двух дней со дня выезда иностранного туриста из РФ Заказчик обязан сдать лично или отправить по почте отрывной талон Уведомления в УФМС РФ или (в случае постановки на миграционный учет через Турфирму) не позднее двух рабочих дней до дня выезда иностранца из РФ сообщить Турфирме о дате выезда зарегистрированного иностранца, а Турфирма – сдать или отправить отрывной талон в УФМС РФ

3. ПРАВА СТОРОН

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. На полную и достоверную информацию о предлагаемых услугах.

3.1.2. Отказаться от услуг с соблюдением условий, указанных в п. 6 настоящего договора..

3.2. Турфирма имеет право:

3.2.1. Не приступать к оказанию услуг, если Заказчик не предоставил документы, указанные в п. 2.1.1 или не оплатил услуги. Дополнительные документы предоставляются Заказчиком по запросу Турфирмы не позднее одного рабочего дня с момента получения запроса.

3.2.2. На дополнительную информацию относительно цели визита иностранного туриста.

3.2.3 Предложить альтернативную услугу, если запрашиваемая услуга недоступна.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Турфирма несет ответственность за соблюдение условий, указанных в заявке.

4.2. Заказчик несет полную ответственность за соблюдение иностранными туристами правил въезда, выезда и пребывания в РФ. Заказчик оплачивает все расходы Турфирмы в случае наложения административных штрафов и других мер наказания за нарушение принимаемыми Заказчиком иностранными туристами законодательства РФ.

4.3. Турфирма не несёт ответственности за отказ в оформлении приглашения или продление сроков оформления приглашения по вине Заказчика (неоплата штрафов, предоставление ложных или неполных сведений и т.д.) или по инициативе МИД РФ и УФМС РФ. Сумма заказа в таких случаях возврату не подлежит.

5. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Цены на визовую поддержку указаны в Приложении №1, которое является неотъемлемой частью настоящего договора. Цены на другие туристские услуги представлены на официальном сайте Турфирмы

5.2. Заказчик оплачивает Турфирме стоимость услуг банковским переводом в течение трех банковских дней со дня выставления счета или внесением наличных денежных средств в кассу Турфирмы при подаче заявки на какую-либо услугу.

6. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ ПОДТВЕРЖДЕННОЙ ЗАЯВКИ

6.1. Визовая поддержка.

Уведомление о частичной или полной отмене услуг должно быть направлено Турфирме в письменном виде способом, обеспечивающим получение уведомления в течение дня подачи отменяемой заявки. В противном случае Турфирма и, соответственно, Заказчик понесет фактические расходы в размере 50% от стоимости услуг.

6.2. Другие туристские услуги.

Условия аннулирования услуг содержатся в соответствующих заявках.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

Настоящий договор вступает в силу с момента подписания его обеими сторонами и действует до 31 декабря 2015 года.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего договора, Стороны руководствуются ГК РФ и другим действующим законодательством РФ.

8.2. Договор, дополнения или изменения к настоящему договору, заявки на услуги по настоящему договору и другие документы, подписанные уполномоченными лицами Сторон и переданные противоположной стороне посредством почты, факсимильной связи или электронной почты имеют юридическую силу. Все изменения и дополнения к настоящему договору, кроме изменения цен на услуги по настоящему договору, оформляются в виде дополнительных соглашений и подписываются уполномоченными представителями сторон. Изменение цен по настоящему договору производится Турфирмой в одностороннем порядке.

8.3 Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами по вопросам, не нашедшим своего отражения в тексте настоящего договора, будут решаться Сторонами путем переговоров. В случае невозможности их урегулирования в процессе переговоров, споры разрешаются в Арбитражном суде Свердловской области в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

Спорное требование может быть заявлено стороной в суд только после соблюдения досудебного урегулирования споров. До предъявления искового заявления в Арбитражный суд, заинтересованной Стороной направляется претензия другой Стороне, которая должна быть рассмотрена в течение 10 рабочих дней со дня ее получения.

8.4 Стороны обязаны извещать друг друга об изменении своего юридического адреса, номеров телефонов, телефаксов не позднее трех дней с даты их изменения.

8.5 Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Реквизиты сторон:

туроператор ООО «Сеть агентств пляжного
отдыха Велл»

реестровый № MBT 000074

Инн 6659088939, кпп: 665901001

ОГРН 1036603150858

ОКПО 14502219 бик 046577781

р/с 40702810301010001521

Турфирма:

ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

_____/ Н.М. Бучинская/

М.П.

Заказчик:

_____/

М.П.

Визовая поддержка для иностранцев

1. Деловой и гостевой визит

Однократные/двукратные					
Срок оформления приглашений в календарных днях	30-32	16-18	11-13	6-8	4-6 раб. дней (телекс)
Приглашение до 1 месяца	1950	4850	5350	5850	9850
Приглашение до 3-х месяцев	2450	5350	5850	6350	10350
Многократные					
Срок оформления приглашений в календарных днях	30-32	22-24	17-19	15-17	12-14 раб. дней (телекс)
Приглашение от 3 до 6 месяцев	5600	6600	7600	8600	11600
Приглашение от 6 до 12 месяцев	6100	7100	8100	9100	12100

2. Туризм обычный и деловой

Однократные/двукратные			
Срок оформления приглашений в рабочих днях	3	1	1 час
Приглашение до 1 месяца	1450	2450	3450

- Цены указаны в рублях.
- Телекс– указание о выдаче деловой визы гражданам Европы, США, Японии, отправляемое из МИД РФ в Консульство России в стране, откуда едет иностранец. Телекс отправляется под уникальным номером, на который иностранному гражданину надо сослаться при обращении за российской визой.
- Для граждан стран Азии, Африки, Южной Америки: дополнительно 1000 руб. к основному тарифу.
- День подачи документов в Турфирму не включен в срок оформления приглашений.

Турфирма:
...../ Н.М Бучинская
М.П.

Заказчик:
...../
М.П.

Приложение №2
к Договору об оказании туристских услуг
№ _____
от _____

Директору Агентства въездного туризма
ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»
Н.М.Бучинской
От
.....
(Наименование организации, Ф.И.О. и тел. контактного лица
или Ф.И.О. физического лица)

Заявка на визовую поддержку

Прошу забронировать и оплатить гостиницу, предоставить транспорт, провести экскурсию (необходимое подчеркнуть) и оказать визовую поддержку для въезда в РФ следующего иностранного гражданина, принимаемого нашей организацией (мною):

Фамилия (как в паспорте)	
Имя (как в паспорте)	
Гражданство	
Государство и регион постоянного проживания	
Пол	
№ паспорта	
Паспорт действителен с... по...	
Дата и место рождения	
Цель визита (подробно)	
Адрес, телефон и наименование места работы, должность	
Место получения визы (страна, город)	
Срок действия визы	
Города посещения в РФ, Маршрут перелета (для туристических приглашений)	
Адрес проживания в России (если Екатеринбург, указать район города), телефон.	
Контакты принимающей стороны: - Ф.И.О. ответственного за прием, - тел, e-mail.	
Срок оформления приглашения	

Обязуемся поставить на миграционный учет вышеуказанного иностранца по месту его пребывания в течение 3-х календарных дней со дня въезда в РФ.

..... Заказчик:	Подпись М.П.	Дата
--------------------	--------------------------	---------------

Подарочный сертификат



praktikantu.ru

Визитки

Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31





Отчеты по практике

Фирменный стиль

8 (800) 505-77-31

well.ru

ВЕЛЛ

сеть турагентств

AVITO.RU

Расположение





Форма № 51003

Федеральная налоговая служба
СВИДЕТЕЛЬСТВО

о государственной регистрации юридического лица

В Единый государственный реестр юридических лиц в отношении
юридического лица

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ВЕЛЛ ТУР"

полное наименование юридического лица

внесена запись о создании юридического лица

"28" ноября 2013 года
(число) (месяц прописью) (год)

за основным государственным регистрационным номером (ОГРН)

1 1 3 7 8 4 7 4 6 1 4 6 5

Запись содержит сведения, приведенные в прилагаемом к настоящему
свидетельству листе записи Единого государственного реестра юридических лиц.

Свидетельство выдано налоговым органом

Межрайонная инспекция Федеральной
налоговой службы № 15 по Санкт-
Петербургу

наименование регистрирующего органа

"28" ноября 2013 года
(число) (месяц прописью) (год)

Заместитель начальника
отдела Межрайонной ИФНС
России № 15 по Санкт-
Петербургу



А. С. Фомичева

Подпись, Фамилия, инициалы

МП

серия 78 № 009070271



г. Москва

сеть агентств



«01» апреля 2014 г.

СЕРТИФИКАТ

praktikantu.ru № 117

Отчеты по практике

8 (800) 505-77-31

Выдан ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

ООО «Велл Тур»

Срок действия: с «01» апреля 2014 г. по «01» апреля 2014 г.

Соответствует сроку действия договора о совместной рекламе № РР 01/04/14 от «01» апреля 2014 г.

Настоящий сертификат подтверждает право Пользователя по договору использовать в предпринимательской деятельности торговую марку «Сеть агентств пляжного отдыха ВЕЛЛ», а также все элементы фирменного стиля ВЕЛЛ на территории

г. Санкт-Петербург, ул. Ладова, д. 4.9.11

Настоящий сертификат подтверждает право Пользователя на применение технологий Сети агентств пляжного отдыха ВЕЛЛ.

Настоящий сертификат подтверждает полное соответствие услуг Пользователя единому стандарту качества Сети агентств пляжного отдыха ВЕЛЛ.



Генеральный директор

УСТАВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 **Общество с ограниченной ответственностью** «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» далее по тексту «Общество», действует в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

2. НАИМЕНОВАНИЕ, МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ И

СРОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

2.1. Полное фирменное наименование Общества на русском языке: **Общество с ограниченной ответственностью «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»**

Сокращенное наименование Общества на русском языке: ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл»

2.2. Общество учреждено на неограниченный срок деятельности.

3. ЮРИДИЧЕСКИЙ СТАТУС ОБЩЕСТВА

3.1. Общество является юридическим лицом и обладает всеми правами и обязанностями юридического лица с момента его государственной регистрации в соответствии с законодательством РФ:

- имеет круглую печать, штампы, бланки со своим наименованием, фирменный знак, другие необходимые реквизиты;
- осуществляет права владения, распоряжения и пользования принадлежащим ему обособленным имуществом в соответствии с целями и предметом своей деятельности и учитываемое на его самостоятельном балансе;
- может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде;
- вправе открывать все типы счетов в учреждениях банков в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации;
- вправе создавать филиалы и открывать представительства в Российской Федерации и за ее пределами;
- вправе создавать дочерние и зависимые общества с правами юридического лица на территории Российской Федерации и за ее пределами;
- вправе размещать облигации и иные эмиссионные ценные бумаги в порядке, установленном законодательством о ценных бумагах;
- быть учредителем в хозяйственных обществах, некоммерческих организациях, союзах.

3.2. Общество в целях реализации государственной, социальной, экономической и налоговой политики несет ответственность за сохранность документов (управленческих, финансово-хозяйственных, по личному составу и др.); обеспечивает передачу на государственное хранение документов, имеющих научно-историческое значение, хранит и использует в установленном порядке документы по личному составу.

3.3. Общество несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом.

3.4. Общество не отвечает по обязательствам своих Участников.

3.5. В случае несостоятельности (банкротства) Общества по вине его Участников или по вине других лиц, которые имеют право давать обязательные для общества указания или иным образом имеют возможность определять его действия, на указанных Участников или других лиц в случае недостаточности имущества Общества может быть возложена субсидиарная ответственность по его обязательствам.

3.6. Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования не несут ответственности по обязательствам Общества, равно как и Общество не несет ответственности по обязательствам Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.

3.7. Рабочим языком Общества является русский язык. Все документы, связанные с деятельностью Общества, составляются и ведутся на рабочем языке.

4. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

4.1. Основной целью деятельности Общества является получение прибыли, определяемой настоящим Уставом.

4.2. В соответствии с действующим законодательством и законодательными актами и в целях осуществления деятельности Общества, упомянутых в пункте 4.1., объем деятельности Общества включает любую деятельность, за исключением видов деятельности, прямо запрещенных действующим законодательством. Предмет деятельности Общества не ограничивается видами деятельности, прямо упомянутыми в настоящем Уставе. Деятельность, законно проводимая Обществом, отвечающая целям и предмету деятельности Общества, но не упомянутая прямо в настоящем Уставе, является законной деятельностью Общества, попадающей под определение целей и предмета деятельности Общества.

4.3. Основные направления деятельности общества: ОКАЗАНИЕ ТУРИСТКИХ УСЛУГ

4.4. Лицензируемые виды деятельности Общество осуществляет в соответствии с действующим законодательством.

4.5. Общество вправе устанавливать для отдельных категорий граждан, нуждающихся в социальной защите, льготные расценки на товары и услуги, производимые и реализуемые Обществом.

5. УЧАСТНИКИ ОБЩЕСТВА

5.1. Участниками Общества могут быть как российские, так и иностранные физические и юридические лица.

Юридические лица - Участники Общества сохраняют самостоятельность и права юридического лица.

Федеральным законом может быть запрещено или ограничено участие отдельных категорий граждан в обществах.

5.2. Участники Общества имеют право:

- присутствовать на Общем собрании Участников Общества, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня и голосовать при принятии решений;

- участвовать в управлении делами Общества лично либо через своего представителя в порядке, определяемом Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и настоящим Уставом;

- получать от органов управления Общества информацию о деятельности Общества, и знакомиться с его бухгалтерскими книгами и иной документацией в порядке, определяемом настоящим Уставом;

- принимать участие в распределении прибыли от деятельности Общества в соответствии с настоящим Уставом;

- продать или осуществить отчуждение иным образом своей доли или части доли в Уставном капитале Общества одному или нескольким Участникам Общества либо другому лицу в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и настоящим Уставом;

- передать в залог принадлежащую ему долю или часть доли в Уставном капитале Общества другому Участнику Общества или, с согласия Общего собрания Участников Общества третьему лицу. Договор залога доли или части доли в Уставном капитале Общества подлежит нотариальному удостоверению. Несоблюдение нотариальной формы указанной сделки влечет за собой ее недействительность. В срок не позднее чем в течение трех дней с момента нотариального удостоверения договора залога доли или части доли нотариус, совершивший нотариальное удостоверение такой сделки, совершает нотариальное действие по передаче Обществу, доля или часть доли в Уставном капитале которого заложены, копии указанного заявления с приложением копии договора залога доли или части доли;

- в любое время выйти из Общества независимо от согласия других его Участников, путем отчуждения своей доли Обществу, или потребовать приобретения Обществом доли в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

- получить в случае ликвидации Общества часть имущества, оставшегося после расчета с кредиторами, или его стоимость;

- передавать право голоса другому Участнику Общества либо назначенному им представителю на основании заверенного заявления;

- обращаться в арбитражный суд с заявлением о признании недействительным решения Собрания Участников, принятого с нарушением требований Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», иных правовых актов Российской Федерации или настоящего Устава;

- выбирать и быть избранными в органы управления и контроля Общества.

Участники Общества, доли которых в совокупности составляют не менее чем 10% Уставного капитала Общества, вправе требовать в судебном порядке исключение из Общества Участника, который грубо нарушает свои обязанности либо своими действиями (бездействием) делает невозможной деятельность Общества или существенно ее затрудняет.

Участники Общества вправе заключить договор об осуществлении прав Участников Общества, по которому они обязуются осуществлять определенным образом свои права и (или) воздерживаться от осуществления указанных прав, в том числе голосовать определенным образом на Общем Собрании Участников Общества, согласовывать вариант голосования с другими Участниками, продавать долю или часть доли по определенной данным договором цене и (или) при наступлении определенных условий либо воздерживаться от отчуждения доли или части доли до наступления определенных условий, а также осуществлять согласованно иные действия, связанные с управлением Обществом, с созданием, деятельностью, реорганизацией и ликвидацией общества. Такой договор заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами.

5.3. Участники Общества обязаны:

- оплачивать доли в Уставном капитале Общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Общества;
- нести ответственность по обязательствам Общества в пределах размера принадлежащей ему доли в Уставном капитале и пропорционально ее размеру;
- назначать своего представителя в случае отъезда, либо невозможности принимать участие в делах Общества сроком более 1-го месяца;
- соблюдать положения настоящего Устава, а также выполнять решения Собрания Участников, не противоречащие действующему законодательству;
- исполнять принятые на себя обязательства по отношению к Обществу;
- оказывать Обществу содействие в осуществлении им своей деятельности.

5.4. Участник Общества вправе выйти из Общества путем отчуждения доли Обществу независимо от согласия других его Участников или Общества.

Общество обязано выплатить Участнику Общества, подавшему заявление о выходе из Общества, действительную стоимость его доли в Уставном капитале Общества, определяемую на основании данных бухгалтерской отчетности Общества за последний отчетный период, предшествующий дню подачи заявления о выходе из Общества, или с согласия этого Участника Общества выдать ему в натуре имущество такой же стоимости либо в случае неполной оплаты им доли в Уставном капитале Общества действительную стоимость оплаченной части доли.

Общество обязано выплатить Участнику Общества действительную стоимость его доли или части доли в Уставном капитале Общества либо выдать ему в натуре имущество такой же стоимости в течение трех месяцев со дня возникновения соответствующей обязанности.

Доля или часть доли переходит к Обществу с даты:

- 1) получения Обществом требования Участника Общества о ее приобретении;
- 2) получения Обществом заявления Участника Общества о выходе из Общества, если право на выход из Общества Участника предусмотрено Уставом Общества;
- 3) истечения срока оплаты доли в Уставном капитале Общества или предоставления компенсации, предусмотренной п.3 ст.15 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- 4) вступления в законную силу решения суда об исключении Участника Общества из Общества;
- 5) получения от любого Участника Общества отказа от дачи согласия на переход доли или части доли в Уставном капитале Общества к наследникам граждан или правопреемникам юридических лиц, являвшихся Участниками Общества, или на передачу такой доли или части доли Учредителям (Участникам) ликвидированного юридического лица - Участника Общества, собственнику имущества ликвидированного Учреждения, государственного или муниципального унитарного предприятия - Участника Общества либо лицу, которое приобрело долю или часть доли в Уставном капитале Общества на публичных торгах;
- 6) оплаты Обществом действительной стоимости доли или части доли, принадлежащих Участнику Общества, по требованию его кредиторов.

5.5. Выход Участников Общества из Общества, в результате которого в Обществе не остается ни одного Участника, а также выход единственного Участника Общества из Общества не допускается.

5.6. Выход Участника из Общества не освобождает его от обязанности перед Обществом по внесению вклада в имущество Общества, возникшей до подачи заявления о выходе из Общества.

5.7. Переход доли или части доли в Уставном капитале Общества к одному или нескольким Участникам данного Общества либо к третьим лицам осуществляется на основании сделки, в порядке правопреемства или на ином законном основании.

5.7.1 Участник Общества вправе продать или осуществить отчуждение иным образом своей доли или части доли в Уставном капитале Общества одному или нескольким Участникам данного Общества. Согласие других Участников Общества или Общества на совершение такой сделки не требуется.

Продажа либо отчуждение иным образом доли или части доли в Уставном капитале Общества третьим лицам допускается с соблюдением требований, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

5.7.2. Доля Участника может быть отчуждена до полной ее оплаты только в той части, в которой она оплачена.

5.7.3. Участники Общества пользуются преимущественным правом покупки доли или части доли Участника Общества по цене предложения третьему лицу или по отличной от цены предложения третьему лицу пропорционально размерам своих долей.

5.7.4. Участник Общества, намеренный продать свою долю или часть доли в Уставном капитале Общества третьему лицу, обязан известить в письменной форме об этом остальных Участников Общества и само Общество путем направления через Общество за свой счет оферты, адресованной этим лицам и содержащей указание цены и других условий продажи.

Оферта о продаже доли или части доли в Уставном капитале Общества считается полученной всеми Участниками Общества в момент ее получения Обществом. При этом она может быть акцептована лицом, являющимся Участником Общества на момент акцепта, а также Обществом в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Оферта считается неполученной, если в срок не позднее дня ее получения Обществом Участнику Общества поступило извещение о ее отзыве. Отзыв оферты о продаже доли или части доли после ее получения Обществом допускается только с согласия всех Участников Общества.

5.7.5. Подлинность подписи на заявлении Участника Общества или Общества об отказе от использования преимущественного права покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества должна быть засвидетельствована в нотариальном порядке. Согласие Общества на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества Участниками Общества третьим лицам считается полученным Участником Общества, отчуждающим долю или часть доли, при условии, что в течение тридцати дней со дня его обращения к Обществу им получено согласие Общества, засвидетельствованное в нотариальном порядке, либо от Общества не получен отказ в даче согласия на отчуждение доли или части доли, засвидетельствованный в нотариальном порядке.

5.7.6. Преимущественное право покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества у Участника или, у Общества, прекращаются в день:

- представления составленного в письменной форме заявления об отказе от использования данного преимущественного права в порядке, предусмотренном настоящим пунктом;
- истечения срока использования данного преимущественного права.

Заявления Участников Общества об отказе от использования преимущественного права покупки доли или части доли должны поступить в Общество до истечения срока, установленного в соответствии с подпунктом 5.7.7. Устава Общества.

Заявление Общества об отказе от использования предусмотренного Уставом преимущественного права покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества, представляется в установленный подпунктом 5.7.7. Устава Общества срок, Участнику Общества, направившему оферту о продаже доли или части доли, единоличным исполнительным органом Общества.

5.7.7. В случае, если в течение тридцати дней с даты получения оферты Обществом Участники Общества, или Общество, не воспользуются преимущественным правом покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества, предлагаемых для продажи, в том числе образующихся в результате использования преимущественного права покупки не всей доли или не всей части доли либо отказа отдельных Участников Общества и Общества от преимущественного права покупки доли или части доли в уставном капитале Общества, оставшиеся доля или часть доли могут быть проданы третьему лицу по цене, которая не ниже установленной в оферте для Общества и его Участников цены, и на условиях, которые были сообщены Обществу и его Участникам.

5.7.8. При продаже доли или части доли в Уставном капитале Общества с нарушением преимущественного права покупки доли или части доли, любые Участник или Участники Общества, либо само Общество, в течение трех месяцев со дня, когда Участник или Участники Общества, либо само Общество, узнали или должны были узнать о таком нарушении, вправе потребовать в судебном порядке перевода на них прав и обязанностей покупателя.

Арбитражный суд, рассматривающий дело по указанному иску, обеспечивает другим Участникам Общества и, самому Обществу, возможность присоединиться к ранее заявленному иску, для чего в определении о подготовке дела к судебному разбирательству устанавливает срок, в течение которого другие Участники Общества и само Общество, отвечающие требованиям Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», могут присоединиться к заявленному требованию. Указанный срок не может составлять менее чем два месяца.

5.7.9. В случае отчуждения либо перехода доли или части доли в Уставном капитале Общества по иным основаниям к третьим лицам с нарушением порядка получения согласия участников Общества или Общества, предусмотренного Федеральным

законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», Участник или Участники Общества, либо Общество, вправе потребовать в судебном порядке передачи доли или части доли Обществу в течение трех месяцев со дня, когда они узнали или должны были узнать о таком нарушении. При этом в случае передачи доли или части доли Обществу расходы, понесенные приобретателем доли или части доли в связи с ее приобретением, возмещаются лицом, которое произвело отчуждение доли или части доли с нарушением указанного порядка.

Решение суда о передаче доли или части доли Обществу является основанием государственной регистрации соответствующего изменения. Такие доля или часть доли в Уставном капитале Общества должны быть реализованы Обществом в порядке и в сроки, которые установлены Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

5.7.10. Сделка, направленная на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества, подлежит нотариальному удостоверению. Несоблюдение нотариальной формы указанной сделки влечет за собой ее недействительность. Нотариальное удостоверение не требуется в случае перехода доли к Обществу в порядке, предусмотренном ст.23 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», а также распределения доли между Участниками Общества и продажи доли всем или некоторым Участникам Общества либо третьим лицам в соответствии со ст. 24 настоящего Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью».

5.7.11. Доля или часть доли в Уставном капитале Общества переходит к ее приобретателю с момента нотариального удостоверения сделки, направленной на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества, либо в случаях, не требующих нотариального удостоверения, с момента внесения в Единый государственный реестр юридических лиц соответствующих изменений на основании правоустанавливающих документов.

К приобретателю доли или части доли в Уставном капитале Общества переходят все права и обязанности Участника Общества, возникшие до совершения сделки, направленной на отчуждение указанной доли или части доли в Уставном капитале Общества, или до возникновения иного основания ее перехода, за исключением прав и обязанностей, предусмотренных соответственно абз.2 п.2 ст. 8 и абз.2 п.2 ст. 9 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Участник Общества, осуществивший отчуждение своей доли или части доли в Уставном капитале Общества, несет перед Обществом обязанность по внесению вклада в имущество, возникшую до совершения сделки, направленной на отчуждение указанных доли или части доли в Уставном капитале Общества, солидарно с ее приобретателем.

5.7.12. После нотариального удостоверения сделки, направленной на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества, либо в случаях, не требующих нотариального удостоверения, с момента внесения соответствующих изменений в Единый государственный реестр юридических лиц переход доли или части доли может быть оспорен только в судебном порядке путем предъявления иска в арбитражный суд.

5.7.13. В срок не позднее чем в течение трех дней с момента нотариального удостоверения сделки, направленной на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества, нотариус, совершивший ее нотариальное удостоверение, совершает нотариальное действие по передаче Обществу, отчуждение доли или части доли в Уставном капитале которого осуществляется, заявления, предусмотренного п.14 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», с приложением соответствующего договора или выражающего содержание односторонней сделки и подтверждающего основание для перехода доли или части доли документа.

5.7.14. Если доля или часть доли в Уставном капитале Общества возмездно приобретена у лица, которое не имело права ее отчуждать, о чем приобретатель не знал и не мог знать (добросовестный приобретатель), лицо, утратившее долю или часть доли, вправе требовать признания за ним права на данные долю или часть доли в Уставном капитале общества с одновременным лишением права на данные долю или часть доли добросовестного приобретателя при условии, что данные доля или часть доли были утрачены в результате противоправных действий третьих лиц или иным путем помимо воли лица, утратившего долю или часть доли.

В случае отказа лицу, утратившему долю или часть доли в Уставном капитале Общества, в удовлетворении указанного иска, предъявленного добросовестному приобретателю, доля или часть доли признается принадлежащей добросовестному приобретателю с момента нотариального удостоверения соответствующей сделки, послужившей основанием приобретения таких доли или части доли.

Требование о признании за лицом, утратившим долю или часть доли, права на данные долю или часть доли и одновременно о лишении права на данные долю или часть доли добросовестного приобретателя, которое предусмотрено настоящим пунктом, может быть заявлено в течение трех лет со дня, когда лицо, утратившее долю или часть доли, узнало или должно было узнать о нарушении своих прав.

5.8. Общество не вправе приобретать доли или части долей в своем Уставном капитале, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Если никто из Участников Общества не воспользовался преимущественным правом покупки доли или части доли Участника Общества, Общество может воспользоваться преимущественным правом покупки доли или части доли, принадлежащих Участнику Общества, по цене предложения третьему лицу.

5.9. Уступка Участниками Общества, и самим Обществом, указанных в Уставе преимущественных прав покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества, не допускается.

Общество обязано выплатить действительную стоимость доли или части доли в Уставном капитале Общества либо выдать в натуре имущество такой же стоимости в течение одного года со дня перехода к Обществу доли или части доли.

Действительная стоимость доли или части доли в Уставном капитале Общества выплачивается за счет разницы между стоимостью чистых активов Общества и размером его Уставного капитала. В случае если такой разницы недостаточно, Общество обязано уменьшить свой Уставный капитал на недостающую сумму.

Если уменьшение Уставного капитала Общества может привести к тому, что его размер станет меньше минимального размера Уставного капитала общества, определенного в Федеральном законе «Об обществах с ограниченной ответственностью», на дату государственной регистрации Общества, действительная стоимость доли или части доли в Уставном капитале Общества выплачивается за счет разницы между стоимостью чистых активов Общества и указанным минимальным размером Уставного капитала Общества. В этом случае действительная стоимость доли или части доли в Уставном капитале Общества может быть выплачена не ранее чем через три месяца со дня возникновения основания для такой выплаты.

Если в указанный срок у Общества появляется обязанность по выплате действительной стоимости другой доли или части доли либо других долей или частей долей, принадлежащих нескольким Участникам Общества, действительная стоимость таких долей или частей долей выплачивается за счет разницы между стоимостью чистых активов Общества и указанным минимальным размером его Уставного капитала пропорционально размерам долей или частей долей, принадлежащих Участникам Общества.

Общество не вправе выплачивать действительную стоимость доли или части доли в Уставном капитале Общества либо выдавать в натуре имущество такой же стоимости, если на момент этих выплаты или выдачи имущества в натуре оно отвечает признакам несостоятельности (банкротства) в соответствии с Федеральным законом о несостоятельности (банкротстве) либо в результате этих выплаты или выдачи имущества в натуре указанные признаки появятся у Общества.

Общество, на основании заявления в письменной форме, поданного не позднее чем в течение трех месяцев со дня истечения срока выплаты действительной стоимости доли лицом, вышедшим из Общества, вправе восстановить его как Участника Общества и передать ему соответствующую долю в Уставном капитале Общества.

5.10. Доли, принадлежащие Обществу, не учитываются при определении результатов голосования на общем собрании участников Общества, при распределении прибыли Общества, также имущества Общества в случае его ликвидации.

В течение одного года со дня перехода доли или части доли в Уставном капитале Общества к Обществу они должны быть по решению Общего собрания Участников Общества распределены между всеми Участниками Общества пропорционально их долям в Уставном капитале Общества или предложены для приобретения всем либо некоторым Участникам Общества и (или), если это не запрещено Уставом Общества, третьим лицам.

Распределение доли или части доли между Участниками Общества допускается только в случае, если до перехода доли или части доли к Обществу они были оплачены или за них была предоставлена компенсация, предусмотренная п.3 ст.15 Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

5.11. Продажа неоплаченных доли или части доли в Уставном капитале Общества, а также доли или части доли, принадлежащих Участнику Общества, который не предоставил денежную или иную компенсацию в порядке и в срок, которые предусмотрены пунктом п.3 ст.15 Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», осуществляется по цене, которая не ниже номинальной стоимости доли или части доли. Продажа долей или частей долей, приобретенных Обществом в соответствии с настоящим Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», в том числе долей вышедших из Общества Участников, осуществляется по цене не ниже цены, которая была уплачена Обществом в связи с переходом к нему доли или части доли, если иная цена не определена решением Общего собрания Участников Общества.

Продажа доли или части доли Участникам Общества, в результате которой изменяются размеры долей его Участников, а также продажа доли или части доли третьим лицам и определение иной цены на продаваемую долю осуществляются по решению Общего собрания Участников Общества, принятому всеми Участниками Общества единогласно.

Не распределенные или не проданные в установленный настоящей статьей срок доля или часть доли в Уставном капитале Общества должны быть погашены, и размер Уставного капитала Общества должен быть уменьшен на величину номинальной стоимости этой доли или этой части доли.

5.12. Доли в Уставном капитале Общества переходят к наследникам граждан и к правопреемникам юридических лиц, являвшихся Участниками Общества. Переход доли в Уставном капитале Общества к наследникам и правопреемникам юридических лиц, являвшихся Участниками Общества, передача доли, принадлежавшей ликвидированному юридическому лицу, его учредителям (участникам), имеющим вещные права на его имущество или обязательственные права в отношении этого юридического лица, допускаются только с согласия остальных участников Общества.

До принятия наследником умершего Участника Общества наследства управление его долей в Уставном капитале Общества осуществляется в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Российской Федерации.

5.13. Доля Участника Общества, исключенного из Общества, переходит к Обществу. При этом Общество обязано выплатить исключенному Участнику Общества действительную стоимость его доли, которая определяется по данным бухгалтерской отчетности Общества за последний отчетный период, предшествующий дате вступления в законную силу решения суда об исключении, или с согласия исключенного Участника Общества выдать ему в натуре имущество такой же стоимости.

5.14. Обращение по требованию кредиторов взыскания на долю или часть доли Участника Общества в Уставном капитале Общества по долгам Участника Общества допускается только на основании решения суда при недостаточности для покрытия долгов другого имущества Участника Общества.

В случае, если в течение трех месяцев с момента предъявления требования кредиторами Общество или его Участники не выплатят действительную стоимость всей доли или всей части доли Участника Общества, на которую обращается взыскание, обращение взыскания на долю или часть доли Участника Общества осуществляется путем ее продажи с публичных торгов.

6. УСТАВНЫЙ КАПИТАЛ И ИМУЩЕСТВО ОБЩЕСТВА

6.1. Уставный капитал Общества составляется из номинальной стоимости долей его Участников.

Уставный капитал Общества определяет минимальный размер его имущества, гарантирующего интересы его кредиторов.

6.2. Уставный капитал Общества составляет 10 000 (Десять тысяч) рублей.

На момент государственной регистрации Устава Уставный капитал Общества оплачен полностью денежными средствами.

6.3. Оплата долей в Уставном капитале Общества может осуществляться деньгами, ценными бумагами, другими вещами или имущественными правами либо иными имеющими денежную оценку правами.

Денежная оценка имущества, вносимого для оплаты долей в Уставном капитале Общества, утверждается решением Общего собрания Участников Общества, принимаемым всеми Участниками Общества единогласно.

Если номинальная стоимость или увеличение номинальной стоимости доли Участника Общества в Уставном капитале Общества, оплачиваемой неденежными средствами, составляет более чем двадцать тысяч рублей, в целях определения стоимости этого имущества должен привлекаться независимый оценщик. Номинальная стоимость или увеличение номинальной стоимости доли Участника Общества, оплачиваемой такими неденежными средствами, не может превышать сумму оценки указанного имущества, определенную независимым оценщиком.

В случае оплаты долей в Уставном капитале Общества неденежными средствами Участники Общества и независимый оценщик солидарно несут при недостаточности имущества Общества субсидиарную ответственность по его обязательствам в размере превышения стоимости имущества, внесенного для оплаты долей в Уставном капитале Общества в течение трех лет с момента государственной регистрации Общества или внесения в устав Общества предусмотренных ст.19 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» изменений.

6.4. В случае прекращения у Общества права пользования имуществом до истечения срока, на который такое имущество было передано в пользование Обществу для оплаты доли, Участник Общества, передавший имущество, обязан предоставить Обществу по его требованию денежную компенсацию, равную плате за пользование таким же имуществом на подобных условиях в течение оставшегося срока пользования имуществом.

Денежная компенсация должна быть предоставлена единовременно в разумный срок с момента предъявления Обществом требования о ее предоставлении, если иной порядок предоставления денежной компенсации не установлен решением Общего собрания Участников Общества.

Данное решение принимается Общим собранием Участников Общества без учета голосов Участника Общества, передавшего Обществу для оплаты своей доли право пользования имуществом, которое прекратилось досрочно.

6.5. Договором об Учреждении Общества или в случае учреждения Общества одним лицом решением об учреждении Общества могут быть предусмотрены иные способы и иной порядок предоставления Участником Общества компенсации досрочного прекращения права пользования имуществом, переданным им в пользование Обществу для оплаты доли в Уставном капитале Общества.

6.6. В случае непредоставления в установленный срок компенсации доля или часть доли в Уставном капитале Общества, пропорциональные неоплаченной сумме (стоимости) компенсации, переходят к Обществу. Такая доля или часть доли должна быть реализована обществом в порядке и в сроки, которые установлены ст.24 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью».

6.7. Имущество, переданное участником Общества в пользование Обществу для оплаты своей доли, в случае выхода или исключения такого участника из общества остается в пользовании общества в течение срока, на который данное имущество было передано, если иное не предусмотрено договором об учреждении общества.

6.8. Действительная стоимость доли Участника Общества соответствует части стоимости чистых активов Общества, пропорциональной размеру его доли.

7. СПИСОК ЧАСТНИКОВ ОБЩЕСТВА.

7.1. Общество ведет Список Участников Общества с указанием сведений о каждом Участнике Общества, размере его доли в Уставном капитале Общества и ее оплате, а также о размере долей, принадлежащих Обществу, датах их перехода к Обществу или приобретения Обществом.

Общество обязано обеспечивать ведение и хранение Списка Участников Общества в соответствии с требованиями Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» с момента государственной регистрации Общества.

7.2. Лицо, осуществляющее функции единоличного исполнительного органа Общества обеспечивает соответствие сведений об Участниках Общества и о принадлежащих им долях или частях долей в Уставном капитале Общества, о долях или частях долей, принадлежащих Обществу, сведениям, содержащимся в Едином государственном реестре юридических лиц, и нотариально удостоверенным сделкам по переходу долей в Уставном капитале Общества, о которых стало известно Обществу.

7.3. Каждый Участник Общества обязан информировать своевременно Общество об изменении сведений о своем имени или наименовании, месте жительства или месте нахождения, а также сведений о принадлежащих ему долях в Уставном капитале Общества. В случае непредставления Участником Общества информации об изменении сведений о себе Общество не несет ответственность за причиненные в связи с этим убытки.

7.4. Общество, и, не уведомившие Общество об изменении соответствующих сведений, Участники Общества, не вправе ссылаться на несоответствие сведений, указанных в Списке Участников Общества, сведениям, содержащимся в Едином государственном реестре юридических лиц, в отношениях с третьими лицами, действовавшими только с учетом сведений, указанных в Списке Участников Общества.

7.5. В случае возникновения споров по поводу несоответствия сведений, указанных в Списке Участников Общества, сведениям, содержащимся в Едином государственном реестре юридических лиц, право на долю или часть доли в Уставном капитале Общества устанавливается на основании сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц.

В случае возникновения споров по поводу недостоверности сведений о принадлежности права на долю или часть доли, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц, право на долю или часть доли устанавливается на основании договора или иного подтверждающего возникновение у Учредителя права на долю или часть доли документа.

8. ПРИБЫЛЬ И ФОНДЫ ОБЩЕСТВА.

8.1. Общество вправе ежеквартально, раз в полгода или раз в год принимать решение о распределении своей чистой прибыли между Участниками Общества. Решение об определении части прибыли, распределяемой между Участниками Общества, принимается Общим собранием Участников Общества.

Часть прибыли Общества, предназначенная для распределения между его Участниками, распределяется пропорционально их долям в Уставном капитале Общества.

8.2. Общество не вправе принимать решение о распределении своей прибыли между Участниками Общества:

- до полной оплаты всего Уставного капитала Общества;
- до выплаты действительной стоимости доли или части доли Участника Общества, в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- если на момент принятия решения Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) в соответствии с ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» или если указанные признаки появятся у Общества в результате принятия такого решения;
- если на момент принятия такого решения стоимость чистых активов Общества меньше его Уставного капитала и резервного фонда или станет меньше их размера в результате выплаты;
- в других случаях, предусмотренных федеральными законами.

По прекращении указанных в п.8.2. обстоятельств Общество обязано выплатить Участникам Общества прибыль, решение о распределении которой принято.

8.3. Из чистой прибыли Общества могут создаваться резервный и иные фонды. Решение о создании фондов, их размере, порядке образования и расходования принимается Общим собранием Участников.

9. ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВА

9.1. Органами управления Общества являются:

- *Общее собрание Участников;*

- *Исполнительный орган - Генеральный директор.*

9.1.1. Высшим органом управления Общества является Общее собрание Участников Общества (далее - Собрание).

9.1.2. Собрания могут быть очередными и внеочередными.

Все участники общества имеют право присутствовать на общем собрании участников общества, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня и голосовать при принятии решений.

Положения Устава Общества или решения органов Общества, ограничивающие указанные права Участников Общества, ничтожны.

Очередные Собрания созываются Генеральным директором не реже одного раза в год. Годовое общее собрание Участников проводится в срок не ранее, чем через два месяца и не позднее, чем через четыре месяца после окончания финансового года Общества.

Уведомление о времени и месте проведения, а также предлагаемой повестке дня делается Генеральным директором не позднее, чем за 30 дней до его проведения заказным письмом по адресу, указанному в списке Участников Общества. Информация и материалы, подлежащие предоставлению Участникам Общества, направляются вместе с уведомлением.

По решению Собрания уведомление может быть опубликовано в заранее оговоренном печатном издании. Участники Общества могут ознакомиться с информацией и материалами Общего собрания, подлежащими предоставлению Участникам, по месту хранения документов Общества. Общества обязано по требованию Участника предоставить ему копии указанных документов. Плата, взимаемая Обществом за предоставление данных копий, не может превышать затраты на их изготовление.

Любой Участник вправе вносить предложения о включении в повестку дня Общего собрания Участников дополнительных вопросов не позднее, чем за 15 дней до его проведения. Дополнительные вопросы, за исключением вопросов, которые не относятся к компетенции Общего собрания Участников Общества или не соответствуют требованиям федеральных законов, включаются в повестку дня Общего собрания Участников Общества.

Генеральный директор или лица, созывающие Общее собрание Участников Общества, не вправе вносить изменения в формулировку дополнительных вопросов, предложенных для включения в повестку дня Общего собрания Участников Общества.

В случае, если по предложению Участников Общества в первоначальную повестку дня Общего собрания Участников Общества вносятся изменения, Генеральный директор или лица, созывающие Общее собрание Участников Общества, обязаны не позднее чем за 10 дней до его проведения уведомить всех Участников Общества о внесенных в повестку дня изменениях способом, указанным в абз. 4 подпункта 9.1.2 Устава Общества.

К информации и материалам, подлежащим предоставлению Участникам Общества при подготовке Общего собрания Участников Общества, относятся годовой отчет Общества, заключения Ревизионной комиссии (Ревизора) Общества и аудитора по результатам проверки годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов Общества, сведения о кандидате (кандидатах) в исполнительные органы Общества, совет директоров (Наблюдательный совет) Общества и Ревизионную комиссию (Ревизоры) Общества, проект изменений и дополнений, вносимых в Устав Общества, или проект Устава Общества в новой редакции, проекты внутренних документов Общества, а также иная информация (материалы), предусмотренная Уставом Общества.

Генеральный директор или лица, созывающие Общее собрание Участников Общества, обязаны направить им информацию и материалы вместе с уведомлением о проведении Общего собрания Участников Общества, а в случае изменения повестки дня соответствующие информация и материалы направляются вместе с уведомлением о таком изменении.

Указанные информация и материалы в течение 30 дней до проведения Общего собрания Участников Общества должны быть предоставлены всем Участникам Общества для ознакомления в помещении исполнительного органа Общества. Общество обязано по требованию Участника Общества предоставить ему копии указанных документов. Плата, взимаемая Обществом за предоставление данных копий, не может превышать затраты на их изготовление.

В случае нарушения установленного порядка созыва Общего собрания Участников Общества такое Общее собрание признается правомочным, если в нем участвуют все Участники Общества.

9.1.3. Все Собрания кроме очередного, являются внеочередными. Внеочередные Общие собрания Участников Общества проводятся по решению Генерального директора, по требованию Ревизионной комиссии (Ревизора) Общества, аудитора Общества, а также Участников, владеющих в совокупности не менее 10% от общего числа голосов Участников Общества.

Генеральный директор Общества обязан в течение 5 дней с даты получения требования о проведении Собрания Участников рассмотреть данное требование и принять решение о проведении или отказе в проведении Внеочередного Общего собрания Участников Общества. Отказ в проведении Общего собрания может быть принят Генеральным директором только в случаях, установленных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», и действующим законодательством РФ.

Генеральный директор Общества не вправе вносить изменения в формулировки вопросов, предложенных для включения в повестку дня Внеочередного Общего собрания Участников Общества, а также изменять предложенную форму проведения Внеочередного Общего собрания Участников Общества.

Наряду с вопросами, предложенными для включения в повестку дня Внеочередного Общего собрания Участников Общества, Генеральный директор Общества по собственной инициативе вправе включать в нее дополнительные вопросы.

Внеочередное Общее собрание Участников Общества созывается не позднее, чем через 45 дней после подачи письменного требования с указанием вопросов повестки дня Собрания. Требование о проведении Внеочередного Общего собрания Участников Общества должно содержать формулировку вопросов, подлежащих внесению в повестку дня собрания, с указанием мотивов их внесения.

9.1.4. К компетенции Общего собрания Участников относятся вопросы, отнесенные к таковым Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», а именно:

9.1.4.1. Определение основных направлений деятельности Общества, а также принятие решения об участии в ассоциациях и других объединениях коммерческих организаций;

9.1.4.2. Изменение и дополнений в Устав Общества, в том числе изменение размера Уставного капитала Общества за счет имущества Общества и дополнительных вкладов Участников Общества, пропорциональных их долям в Уставном капитале Общества;

9.1.4.3. Увеличение Уставного капитала Общества за счет дополнительного вклада третьего лица;

9.1.4.4. Денежная оценка неденежных вкладов в Уставный капитал Общества;

9.1.4.5. Ограничение максимального размера доли Участника Общества;

9.1.4.6. Ограничение возможности изменения соотношения долей Участников Общества;

9.1.4.7. Определение порядка осуществления преимущественного права покупки доли (части доли) не пропорционально размерам долей Участников Общества;

9.1.4.8. Продажа принадлежащей Обществу доли Участникам, в результате которой изменяются размеры долей Участников Общества;

9.1.4.9. Продажа принадлежащей Обществу доли третьим лицам;

9.1.4.10. Выплата кредиторам Участниками Общества (пропорционально их долям в Уставном капитале) действительной стоимости доли (части доли) Участника, на имущество которого обращается взыскание;

9.1.4.11. Обязанность Участников Общества вносить вклады в имущество Общества;

9.1.4.12. Порядок определения размеров вкладов в имущество Общества не пропорционально размерам долей Участников Общества;

9.1.4.13. Ограничения, связанные с внесением вкладов в имущество Общества;

9.1.4.14. Создание филиалов и открытие представительств Общества;

9.1.4.15. Принятие решения о размещении Обществом облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг;

9.1.4.16. Принятие решения о распределении чистой прибыли Общества между Участниками Общества;

9.1.4.17. Образование исполнительных органов Общества и досрочное прекращение их полномочий, а также принятие решения о передаче полномочий единоличного исполнительного органа Общества управляющему, утверждение такого управляющего и условий договора с ним;

9.1.4.18. Избрание и досрочное прекращение полномочий Ревизионной комиссии (Ревизора) Общества;

9.1.4.19. Утверждение годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов;

9.1.4.20. Утверждение (принятие) документов, регулирующих внутреннюю деятельность Общества (внутренних документов Общества);

9.1.4.21. Назначение аудиторской проверки, утверждение аудитора и определение размера оплаты его услуг;

9.1.4.22. Принятие решения о реорганизации или ликвидации Общества;

9.1.4.23. Назначение ликвидационной комиссии и утверждение ликвидационных балансов;

9.1.4.24. Решение о заключении Обществом крупных сделок (в том числе заем, кредит, залог, поручительство), или несколько взаимосвязанных сделок, связанных с приобретением, отчуждением или возможностью отчуждения обществом прямо либо косвенно имущества, стоимость которого составляет двадцать пять и более процентов стоимости имущества Общества, определенной на основании данных бухгалтерской отчетности за последний отчетный период, предшествующий дню принятия решения о совершении таких сделок.

Сделки (в том числе заем, кредит, залог, поручительство), в совершении которых имеется заинтересованность Генерального директора Общества или заинтересованность Участника Общества, имеющего совместно с его аффилированными лицами двадцать и более процентов голосов от общего числа голосов Участников Общества, а также лица, имеющего право давать Обществу обязательные для него указания, совершаются Обществом в соответствии с положениями Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Решение об одобрении сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, принимается Общим собранием Участников Общества большинством голосов от Общего числа голосов Участников Общества, не заинтересованных в совершении такой сделки.

В решении об одобрении сделки должны быть указаны лицо или лица, являющиеся сторонами, выгодоприобретателями в сделке, цена, предмет сделки и иные ее существенные условия.

Положения пункта 9.1.4.24. Устава Общества, о порядке одобрения крупных сделок, в соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», не применяются к:

1) Обществам, состоящим из одного Участника, который одновременно осуществляет функции единоличного исполнительного органа данного Общества;

2) отношениям, возникающим при переходе к Обществу доли или части доли в его Уставном капитале в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

3) отношениям, возникающим при переходе прав на имущество в процессе реорганизации Общества, в том числе договорам о слиянии и договорам о присоединении;

9.1.4.25. Порядок определения числа голосов Участников Общества;

9.1.4.26. Предоставление Участнику (Участникам) Общества дополнительных прав;

9.1.4.27. Прекращение или ограничение дополнительных прав, предоставленных Участнику (Участникам) Общества.

В случае прекращения либо ограничения дополнительных прав, предоставленных определенному Участнику Общества, решение принимается большинством не менее двух третей голосов Участников, при условии, если Участник Общества, которому принадлежат такие дополнительные права, голосовал за принятие такого решения или дал письменное согласие;

9.1.4.28. Возложение дополнительных обязанностей на Участника (Участников) Общества.

В случае возложения дополнительных обязанностей на определенного Участника Общества решение принимается большинством не менее двух третей голосов Участников при условии, если Участник Общества, на которого возлагаются такие дополнительные обязанности, голосовал за принятие такого решения или дал письменное согласие;

9.1.4.29. Прекращение дополнительных обязанностей Участника (Участников) Общества;

9.1.4.30. Иные вопросы, предусмотренные действующим законодательством.

9.1.5. Каждый Участник Общества имеет на Общем собрании Участников Общества число голосов, пропорциональное его доле в Уставном капитале Общества, за исключением случаев, установленных Уставом Общества или Федеральным законом.

Решения на Общем собрании принимаются открытым голосованием.

9.1.6. Решения по вопросам, указанным в подпунктах 9.1.4.3., 9.1.4.4., 9.1.4.5. - 9.1.4.13., 9.1.4.22. - 9.1.4.23., 9.1.4.25. - 9.1.4.29., принимается всеми Участниками единогласно.

Решения по вопросам, указанным в подпунктах 9.1.4.1., 9.1.4.2, 9.1.4.14 - 9.1.4.21 принимается Общим собранием Участников большинством в не менее двух третей голосов от общего числа голосов Участников Общества.

Решение по остальным вопросам принимается большинством голосов от общего числа голосов Участников Общества.

9.1.7. Генеральный директор Общества, не являющийся Участником Общества, может участвовать в Общем собрании Участников Общества с правом совещательного голоса.

9.1.8. Порядок проведения Общего собрания Участников Общества устанавливается Уставом Общества, внутренними документами Общества и действующим законодательством. В части, не урегулированной Федеральным законом, Уставом и внутренними документами Общества, порядок проведения Общего собрания Участников Общества устанавливается решением Общего собрания Участников Общества.

Решение Общего собрания Участников Общества, принятое с нарушением требований Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», иных правовых актов Российской Федерации, Устава Общества, и нарушающее права и законные интересы Участника Общества, может быть признано судом недействительным по заявлению Участника Общества, не принимавшего участия в голосовании или голосовавшего против оспариваемого решения.

Такое заявление может быть подано в течение двух месяцев со дня, когда Участник Общества узнал или должен был узнать о принятом решении.

В случае, если Участник Общества принимал участие в Общем собрании Участников Общества, принявшем обжалуемое решение, указанное заявление может быть подано в течение двух месяцев со дня принятия такого решения.

9.1.9. Перед открытием Собрания проводится регистрация прибывших Участников Общества. Незарегистрированные Участники Общества (представители Участников Общества) не в праве принимать участие в голосовании. Собрание Общества открывается Генеральным директором или одним из Участников Общества, создавших Собрание.

Лицо, открывающее Общее собрание Участников Общества, проводит выборы председательствующего из числа Участников Общества. При избрании Председательствующего каждый Участник Общего собрания Участников Общества имеет один голос, а решение о выборах председательствующего принимается большинством голосов от общего числа голосов Участников Общества, имеющих право голосовать на данном Общем собрании.

В Обществе, состоящем из одного Участника, решения по вопросам, относящимся к компетенции Общего собрания Участников Общества, принимаются единственным Участником Общества единолично и оформляются письменно.

9.2. Исполнительный орган Общества.

9.2.1. Руководство текущей деятельностью Общества осуществляется единоличным исполнительным органом Общества - Генеральным директором. Генеральный директор избирается Общим собранием Участников сроком на 5 (пять) лет. Генеральный директор решает все вопросы текущей деятельности, за исключением тех, которые входят в компетенцию Общего собрания Участников в соответствии с настоящим Уставом и решениями собрания Участников.

Договор между Обществом и Генеральным директором, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа Общества, подписывается от имени Общества лицом, председательствовавшим на Общем собрании Участников Общества, на котором избрано лицо, осуществляющее функции единоличного исполнительного органа Общества, или Участником Общества, уполномоченным решением Общего собрания Участников Общества.

В качестве единоличного исполнительного органа Общества может выступать только физическое лицо, за исключением случая, предусмотренного ст. 42 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

9.2.2. Генеральный директор:

- в пределах, установленных договором, открывает и закрывает счета в учреждениях банков, проводит операции по таким счетам;
- без доверенности действует от имени Общества, в том числе представляет его интересы и совершает сделки;
- выдает доверенности на право представительства от имени Общества, в том числе доверенности с правом передоверия;
- издает приказы о назначении на должность работников Общества, об их переводе и увольнении, заключает с ними контракты, утверждает штаты, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания;
- обеспечивает выполнение решений Собрания Участников;
- распоряжается имуществом и средствами Общества в пределах, установленных Собранием Участников;
- в пределах своих полномочий издает распоряжения, обязательные для всех работников Общества;
- решение вопросов, связанных с подготовкой, созывом и проведением Общих собраний Участников Общества, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- устанавливает порядок делопроизводства, контроля исполнения распоряжений и охраны коммерческой тайны Общества, ее филиалов, отделений, дочерних компаний и представительств;

- осуществляет иные полномочия, не отнесенные Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» или Уставом Общества к компетенции Общего собрания Участников Общества.

9.2.3. Генеральный директор необязательно должен быть избранным из числа Участников Общества. Общество может нанять Генерального директора по договору. Генеральный директор подотчетен в своей деятельности Собранию Участников Общества. Собрание Участников вправе в любое время расторгнуть договор с Генеральным директором.

Решения Генерального директора Общества, коллегиального исполнительного органа Общества или управляющего, принятое с нарушением требований Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», иных правовых актов Российской Федерации, Устава общества и нарушающее права и законные интересы Участника Общества, может быть признано судом недействительным по заявлению этого Участника Общества.

Такое заявление может быть подано в суд в течение двух месяцев со дня, когда Участник Общества узнал или должен был узнать о принятом решении.

9.2.4. По решению Общего собрания Участников Общества, Общество вправе передать по договору осуществление полномочий своего единоличного исполнительного органа коммерческой организации (управляющей компании) или индивидуальному предпринимателю (управляющему).

Общество, передавшее полномочия единоличного исполнительного органа коммерческой организации (управляющей компании) или индивидуальному предпринимателю (управляющему), осуществляет гражданские права и принимает на себя гражданские обязанности через коммерческую организацию (управляющую компанию) или индивидуального предпринимателя (управляющего), действующего в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Уставом Общества.

Договор с коммерческой организацией (управляющей компанией) или индивидуальным предпринимателем (управляющим) подписывается от имени Общества лицом, председательствовавшим на Общем собрании Участников Общества, утвердившем условия договора с управляющим, или Участником Общества, уполномоченным решением Общего собрания Участников Общества.

9.2.5. Решения Генерального директора Общества, коммерческой организации (управляющей компании) или индивидуального предпринимателя (управляющего), принятое с нарушением требований Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью», иных правовых актов Российской Федерации, Устава Общества и нарушающее права и законные интересы Участника Общества, может быть признано судом недействительным по заявлению этого Участника Общества.

Такое заявление может быть подано в суд в течение двух месяцев со дня, когда Участник Общества узнал или должен был узнать о принятом решении.

10. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ОБЩЕСТВА

10.1. Общество обязано по месту нахождения его единоличного исполнительного органа хранить следующие документы и вести их учет в порядке, определенном внутренними документами Общества:

- протокол (протоколы) собрания учредителей Общества, содержащий решение о создании Общества и об утверждении денежной оценки неденежных вкладов в Уставный капитал Общества, а также иные решения, связанные с созданием Общества;
- документ, подтверждающий государственную регистрацию Общества;
- документы, подтверждающие права Общества на имущество, находящиеся на его балансе;
- внутренние документы Общества;
- положения о филиалах и представительствах Общества;
- документы, связанные с эмиссией облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг Общества;
- протоколы Общих собраний Участников Общества, заседаний совета директоров (наблюдательного совета) Общества, коллегиального исполнительного органа Общества и ревизионной комиссии (ревизора) Общества;
- списки аффилированных лиц Общества;
- заключения ревизионной комиссии (ревизора) Общества, аудитора, государственных и муниципальных органов финансового контроля;
- иные документы, предусмотренные федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации, Уставом общества, внутренними документами Общества, решениями Общего собрания Участников Общества и исполнительного органа Общества.

10.2. По требованию Участника Общества, аудитора или любого заинтересованного лица Общество обязано в срок, составляющий 14 рабочих дней с момента обращения (в письменной форме), предоставить возможность ознакомиться с документами Общества по месту их хранения и учета.

10.3. Информация и материалы, касающиеся проведения общего собрания Участников Общества, предоставляются Обществом по месту хранения документов, начиная с момента уведомления Участников о проведении общего собрания в течение 30 дней, предшествующих проведению общего собрания.

10.4. Общество обязано по требованию Участника предоставить ему копии действующего Устава Общества и других документов, а также копий бухгалтерской отчетности (годовой, квартальной). Бухгалтерская отчетность предоставляется по запросу Участника в срок, не превышающий 30 дней после ее сдачи в соответствующие государственные органы.

10.5. По письменному заявлению Участника возможна пересылка копий документов по почте. Пересылка осуществляется только по адресам Участников, зафиксированным в Списке Участников Общества, или, при смене адреса проживания, по адресу сообщенному Участником Обществу в письменной форме.

11. УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ

11.1. Учет, отчетность и документооборот Общества организуется в соответствии с действующим законодательством.

11.2. Финансовый год для Общества устанавливается с 1 января по 31 декабря.

12. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОБЩЕСТВА

12.1. Реорганизация и прекращение деятельности Общества происходит по единогласному решению его Участников, а также в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

12.2. Общество может быть добровольно реорганизовано в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Другие основания и порядок реорганизации Общества определяются Гражданским кодексом Российской Федерации и иными федеральными законами.

Реорганизация Общества производится в соответствии с действующим законодательством и влечет за собой переход прав и обязанностей, принадлежащих Обществу, к его правопреемникам.

Реорганизация Общества может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования.

При слиянии Обществ все права и обязанности каждого из них переходят к Обществу, созданному в результате такого слияния, в соответствии с передаточными актами.

При присоединении одного Общества к другому к последнему переходят все права и обязанности присоединенного Общества в соответствии с передаточным актом.

При разделении Общества все его права и обязанности переходят к Обществам, созданным в результате разделения, в соответствии с разделительным балансом.

При выделении из Общества одного или нескольких Обществ к каждому из них переходит часть прав и обязанностей реорганизованного Общества в соответствии с разделительным балансом.

При преобразовании Общества к юридическому лицу, созданному в результате преобразования, переходят все права и обязанности реорганизованного Общества в соответствии с передаточным актом.

Общество считается реорганизованным, за исключением случаев реорганизации в форме присоединения, с момента государственной регистрации юридических лиц, создаваемых в результате реорганизации.

При реорганизации Общества в форме присоединения к нему другого Общества первое из них считается реорганизованным с момента внесения в единый государственный реестр юридических лиц записи о прекращении деятельности присоединенного Общества.

12.3. При принятии решения о своей реорганизации Общество не позднее тридцати дней обязано письменно уведомить всех кредиторов и опубликовать в органе печати сообщение о принятом решении.

12.4. При реорганизации Общества вносятся необходимые изменения в Устав и Единый государственный реестр юридических лиц, а при ликвидации - соответствующая запись в Единый государственный реестр юридических лиц.

12.5. При реорганизации или ликвидации деятельности Общества все документы (управленческие, финансово-хозяйственные, по личному составу и др.) передаются в соответствии с установленными правилами предприятию-правопреемнику. При отсутствии правопреемника документы постоянного хранения, имеющие научно-историческое значение, передаются на государственное хранение; документы по личному составу (приказы, личные дела и карточки учета, лицевые счета и т.п.) передаются на хранение в архив административного округа, на территории которого находится Общество. Передача и упорядочивание документов осуществляется силами и за счет средств Общества в соответствии с требованиями архивных органов.

12.6. Общество может быть ликвидировано добровольно в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, с учетом требований настоящего Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Устава Общества.

Общество может быть ликвидировано также по решению суда по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации.

Ликвидация Общества по решению Общего собрания Участников производится назначенной, по согласованию с органом государственной регистрации им ликвидационной комиссией, в случае принудительной ликвидации - комиссией, назначенной судом. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят все полномочия по управлению делами Общества. Ликвидационная комиссия оценивает имущество Общества на момент принятия решения о ликвидации, выявляет кредиторов и рассчитывается с ними, составляет ликвидационный баланс и выносит его на утверждение Общего собрания Участников.

12.7. Остаток имущества Общества после завершения расчетов с кредиторами распределяется ликвидационной комиссией между Участниками Общества в следующей последовательности:

- осуществляется выплата Участникам Общества распределенной, но невыплаченной части прибыли;

- осуществляется распределение имущества Общества между Участниками Общества пропорционально их долям в Уставном капитале Общества.

12.8. Ликвидация считается завершенной с момента внесения записи об этом в Единый государственный реестр юридических лиц. Ликвидационная комиссия несет в установленном порядке имущественную ответственность за ущерб, причиненный Обществу при ликвидации.

Отчеты по практике

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящий Устав вступает в силу с момента его государственной регистрации. Все изменения и дополнения в настоящий Устав вносятся по решению Общего собрания Участников в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

13.2. Если одно из положений настоящего Устава становится недействительным в связи с изменением действующего законодательства, то другие положения остаются в силе.

13.3. Названия разделов приведены для облегчения понимания содержания Устава и не имеют юридической силы.

Должностные инструкции

Должностная инструкция

МЕНЕДЖЕРА по реализации туристских услуг

§1. Общие положения

1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Менеджера по реализации туристских услуг потребителям (далее – туристы или клиенты) в Обществе с ограниченной ответственностью «ВЕЛЛ» (далее – Общество или организация).

2. На должность Менеджера по реализации туристских услуг (далее - Менеджер РТУ) принимается физическое лицо, имеющее специальное туристское образование либо опыт работы в сфере туризма, если Генеральным директором Общества не будет принято иное решение.

3. Менеджер РТУ назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом Генерального директора Общества.

4. Менеджер РТУ непосредственно подчиняется начальнику отдела продаж.

5. В период временного отсутствия Менеджера РТУ его обязанности решением непосредственного начальника возлагаются на другого сотрудника отдела продаж.

6. Положения настоящей должностной инструкции являются обязательными для исполнения. За качественное их выполнение Менеджер РТУ несет персональную ответственность в установленном законодательством порядке.

§2. Квалификационные требования

1. Менеджер РТУ должен знать:

1.1. Природные, исторические и культурные достопримечательности стран, путешествия в которые он реализует. Национальные и религиозные особенности стран временного пребывания туриста, обычаи местного населения, их религиозные обряды и святыни; памятники природы, истории, культуры и другие объекты туристского показа, находящихся под особой охраной; состояние окружающей природной среды; порядок доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в этих странах ограничительных мер. Систему квалификации отелей и иных мест расселения, принятой в этих странах.

1.2. Названия предлагаемых для реализации отелей, их категоричность (звездность), набор основных услуг, предлагаемых этими отелями своим гостям, особенности отдыха в них.

1.3. Правила и основные документы, необходимые туристам для выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из нее, в том числе и для несовершеннолетних граждан РФ.

1.4. Особенности и опасности, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

1.5. Нормативные требования и правила различных ведомств и организаций в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенные, пограничные, медицинские, санитарно-эпидемиологические, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета.

1.6. Места нахождения, почтовые адреса и номера контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания туриста.

1.7. Порядок работы консульских служб посольств стран, в которые реализуются поездки, и их требования, предъявляемые к документам на получение виз.

1.8. В совершенстве знать свойства и стоимость реализуемого туристского продукта, конъюнктуру туристского рынка, основы маркетинга и рекламы.

1.9. Виды и правила страхования туристов.

1.10. Правила приема наличных денежных средств от туристов.

1.11. Виды и правила оформления основных документов, подтверждающих право туриста на приобретенные услуги: договора о реализации туристского продукта, туристской путевки, проездных документов, ваучера, страхового полиса.

1.12. Локальные нормативные акты Общества, регламентирующие работу с клиентами.

1.13. Законодательные нормы, регламентирующие туристскую деятельность и сферу защиты прав потребителя.

1.14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

1.15. Порядок ведения с использованием современных информационных технологий учета и систематизации документации по оформлению туристского продукта, принятый в Обществе.

1.16. Правила работы туроператоров, с которыми у Общества заключены договора.

1.17. Основы делового этикета.

1.18. Правила внутреннего трудового распорядка.

1.19. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.20. «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452).

1.21. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (введены приказом Минтранса России №82 от 28.06.2007 года).

1.22. Локальные нормативные акты Общества, регламентирующие правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности.

1.23. Условия договоров, которое Общество заключает с туристскими агентствами и туристами.

1.24. Установленные в Обществе правила и технологию бронирования туристских услуг.

1.25. Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).

1.26. Должностные обязанности Менеджера.

2. Менеджер РТУ должен уметь:

2.1. Пользоваться ПК в объеме выполняемых работ, собирать и систематизировать информационный и рекламный материал по направлениям своей работы.

2.2. Получать информацию: о погоде и иных важных для совершения путешествия событиях в стране временного пребывания туриста; об изменениях, которые возможно произошли в составе услуг, предоставляемых в забронированном отеле с момента издания каталога туроператора и до начала путешествия туриста; о заявлениях МИД России, Ростуризма и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

2.3. Бронировать услуги у туроператоров, с которыми у Общества имеются соответствующие договоры, а также авиационную и железнодорожную перевозку.

2.4. Вести переговоры с покупателями туристских услуг по вопросам их реализации, проводить инструктивные собеседования с туристами.

2.5. Решать оперативные вопросы с партнерами при реализации услуг в пределах имеющихся договорных отношений.

2.6. Составлять отчеты об использовании бланков строгой отчетности.

§3. Должностные обязанности

1. Менеджер РТУ осуществляет обслуживание клиентов, формирование, бронирование, оформление и реализацию заказов туристам.

2. В процессе обеспечения выбора клиентом туристского продукта Менеджер РТУ должен:

2.1. Выслушать пожелания клиента, выяснить его ожидания от поездки и уточнить детали планируемого путешествия: страна\регион временного пребывания; сроки путешествия; количество туристов, интересы которых представляет клиент; наличие среди туристов несовершеннолетних граждан и их возраст; вид и класс перевозки; категория отеля; тип размещения; категория питания; виды страхования во время поездки; категория трансферов; необходимость экскурсионной программы; иные условия, которые покупатель считает существенными при осуществлении путешествия; приблизительный бюджет поездки; Ф.И.О. туристов.

2.2. На основании уточненных деталей планируемого путешествия Менеджер РТУ осуществляет поиск соответствующих туроператорских продуктов и предлагает несколько альтернативных вариантов организации путешествия, наиболее полно отвечающих ожиданиям клиента.

2.3. Менеджер РТУ, без согласования с непосредственным руководителем, имеет право предлагать клиентам только туристский продукт, сформированный туроператорами, с которыми Общество уже имеет договорные отношения.

2.4. Давать рекомендации и советы по выбору мест отдыха, консультировать клиента об особенностях социально-демографических и природно-климатических условий места отдыха, информировать об имеющихся достоинствах, преимуществах, возможных особенностях и недостатках. Не допускать возникновения у клиента неоправданно завышенных ожиданий от предлагаемого варианта отдыха.

2.5. Если клиент выражает согласие осуществить бронирование предложенного комплекса туристских услуг, то Менеджер РТУ обязан предупредить его, что процесс подтверждения бронирования заявки может длиться несколько рабочих дней, и закончиться отказом туроператора в предоставлении данных услуг.

2.6. Если предложенные комплексы туристских услуг не удовлетворяют требованиям клиента, то Менеджер РТУ должен предложить ему оставить свой контактный телефон с тем, своевременно сообщить о возникновении возможности организовать поездку в соответствии с требованиями клиента.

3. Оформление бронирования туристского продукта Менеджером РТУ

3.1. После выбора конкретного варианта путешествия Менеджер РТУ в соответствии с расценками туроператора сообщает клиенту предварительную стоимость бронируемых услуг. В случае согласия клиента с ценой турпродукта Менеджер РТУ заполняет лист Заявки на бронирование по форме установленной туроператором, формирующим заказываемый продукт. В Заявке на бронирование, как правило, указываются следующие данные: страна временного пребывания; сроки путешествия; количество и Ф.И.О. туристов, интересы которых представляет покупатель; наличие среди туристов несовершеннолетних граждан и их возраст; вид и класс перевозки; категория отеля; тип размещения; категория питания; виды страхования во время поездки; категория трансферов; необходимость экскурсионной программы; иные условия, которые турист считает существенными при осуществлении путешествия, номер спецпредложения или программы, в рамках которой осуществляется бронирование.

3.2. После оформления Заявки на бронирование услуг Менеджер РТУ должен подписать с туристом письменное соглашение, имеющее характер предварительного договора о реализации туристского продукта.

3.3. Менеджер РТУ (если приказом Генерального директора он наделен соответствующими полномочиями, а в противном случае – кассир-операционист либо бухгалтер) на основании предварительного договора получает с туриста средства за предварительную оплату и на данную сумму аванса в обязательном порядке пробивает кассовый чек.

3.4. Менеджер РТУ (или кассир-операционист) обязан оформить прием авансового платежа следующим образом:

- назвать туристу общую сумму авансового платежа и осуществлять операцию ввода суммы в кассовую машину;
- получить от туриста деньги;
- четко назвать сумму полученных денег и положить эти деньги отдельно на виду у туриста;
- напечатать чек;
- назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее туристу вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету выдать одновременно).

3.5. Второй экземпляр предварительного соглашения также вручается туристу вместе с кассовым чеком и его предупреждают о необходимости сохранения данных документов.

3.6. Направить Заявку на бронирование услуг туроператору. Не бронировать у туроператора заявки туристов без заключения с ними письменного договора и получения оплаты (аванса) за услуги.

4. В процессе документального оформления реализации туристского продукта Менеджер РТУ должен:

4.1. После получения от туроператора данных о бронировании Заявки Менеджер РТУ информирует об этом туриста и приглашает его в офис.

4.2. Туристу сообщается окончательная стоимость забронированных услуг на основании выставленного туроператором счета (либо Подтверждения бронирования Заявки). В случае согласия туриста с ним подписывается письменный договор о реализации туристского продукта.

4.3. Затем Менеджер РТУ принимает у туриста кассовый чек на сумму аванса и производится возврат денежных средств с оформлением соответствующих документов. Менеджер РТУ заполняет бланк туристской путевки БСО «туристская путевка», в котором указывает полную стоимость услуг. Он получает от туриста деньги за туристские услуги и должен назвать полученную сумму и положить купюры отдельно на виду у туриста; подписать бланк БСО «туристская путевка»; назвать сумму сдачи и выдать ее туристу вместе с бланком БСО «туристская путевка».

4.3.1. Если при заполнении бланка туристской путевки Менеджер РТУ допустил ошибку, ему следует заполнить новый бланк. Помарки и исправления не допускаются. При этом испорченный экземпляр надо перечеркнуть и приложить к реестру использованных за день бланков.

4.4. Если клиент по каким-либо причинам отказывается от забронированных услуг, то сделка с ним расторгается на основании его письменного заявления и клиенту на основании возвращенного им кассового чека на сумму аванса возвращаются все средства, полученные от него в качестве предварительной оплаты, за удержанием суммы реально понесенных Обществом по данным обстоятельствам затрат.

4.5. Если туроператор не подтвердил бронирование Заявки на услуги, Менеджер РТУ предлагает клиенту иные возможные варианты путешествия. При несогласии клиента с альтернативными предложениями, Менеджер РТУ принимает у клиента кассовый чек, ранее выданный ему на сумму аванса, и на этом основании производит возврат всех средств, полученных от клиента в качестве предварительной оплаты, без каких-либо удержаний.

4.6. Тщательно проверять загранпаспорта туристов, обязательно обращать внимание на срок окончания действия паспорта и не оформлять туристов, если до окончания срока действия их паспорта остается менее трех месяцев – для выезда в Египет, Турцию (ряд других «бевизовых» стран), и менее шести месяцев – для поездок в большинство других стран, для въезда в которые требуется получение визы). Проверять наличие в паспорте свободной странички для визы.

4.7. Если в составе туристов есть несовершеннолетние граждане Менеджер РТУ обязан проверить выполнение следующих условий:

а). Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, следующий совместно хотя бы с одним из родителей, может выезжать из Российской Федерации по своему загранпаспорту.

В обязательном порядке загранпаспорт оформляется ребенку, когда ему исполняется 14 лет, до этого срока – по желанию родителей.

б). Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации до 14 лет, следующий совместно хотя бы с одним из родителей, может выезжать из Российской Федерации, если он вписан в загранпаспорт выезжающего вместе с ним родителя. В паспорт родителя в этом случае ОБЯЗАТЕЛЬНО должна быть вклеена фотография ребенка, независимо от его возраста, на которой должна стоять печать паспортно-визовой службы. Отсутствие фотографии или печати является основанием для отказа ребенку в пересечении границы.

в). В государства – участники Содружества Независимых Государств (СНГ), с которыми Российская Федерация имеет межправительственные соглашения о взаимных поездках граждан (Белоруссия, Украина, Казахстан, Молдавия, Армения), дети до 14 лет, следующие совместно хотя бы с одним из родителей, могут выезжать по свидетельствам о рождении с подтверждением наличия российского гражданства (соответствующий штамп или вкладыш в свидетельстве о рождении). Иначе в пересечении границы России и во въезде в страну временного пребывания ребенку могут отказать.

г). При следовании несовершеннолетнего российского гражданина через государственную границу Российской Федерации совместно с одним из родителей, предъявлять письменное согласие второго родителя не требуется, если только от него ранее в пограничные органы не поступало заявления о своем несогласии на выезд из Российской Федерации своих детей.

д). Если у несовершеннолетнего ребенка и выезжающего совместно с ним родителя разные фамилии или если ребенок в возрасте до 14 лет пересекает границу по отдельному загранпаспорту, рекомендуем взять с собой нотариально заверенную копию свидетельства о рождении – для подтверждения родства. На практике отсутствие такого подтверждения служило основанием для отказа ребенку в пересечении границы.

е). Несовершеннолетний российский гражданин, выезжающий из Российской Федерации без сопровождения родителей, должен иметь при себе кроме загранпаспорта нотариально оформленное согласие родителей на его выезд за границу с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. При этом достаточно согласия одного из родителей, если от второго родителя не поступало заявления о его несогласии на выезд своих детей за рубеж.

4.8. Снимать копии загранпаспортов всех туристов, которых Менеджер РТУ отправил в путешествие.

4.9. Не производить аннуляцию забронированной Заявки без письменного Заявления туриста.

4.10. Знать имя менеджера туроператора, который является куратором бронирования.

4.11. Тщательно проверять выписанные авиабилеты, ваучеры и страховые полисы.

4.12. При изменении условий договора Менеджер РТУ должен, по возможности брать у туристов согласие на изменения сразу (по факсу или электронной почте). И обязательно переписывать договор, вызывая для этого туриста в офис.

4.13. Менеджер РТУ информирует туриста о требованиях к документам и сведениям, необходимым для оформления пакета документов, подтверждающих право туриста на оплаченные им услуги, в том числе и для получения въездных виз.

4.14. Менеджер РТУ обеспечивает передачу документов, необходимых для осуществления путешествия (как правило, проездные документы, ваучер принимающей организации, виза, если она выдается в посольстве страны временного пребывания в РФ, страховые полисы на оплаченные туристом виды страхования, информационные памятки), были переданы туристу в офисе Общества не позднее окончания дня, предшествующего дню начала путешествия, или по договоренности с туристом, в аэропорту, не позднее, чем за 2,5 часа до времени вылета рейса.

4.15. В случае отказа посольством страны временного пребывания туристу в выдаче визы, то Менеджер РТУ должен расторгнуть сделку с ним в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых Стороны исходили при его заключении договора. При этом туристу возвращаются полученные от него денежные средства за вычетом документально подтвержденных расходов Общества.

5. Информирование Менеджером РТУ туриста о туристском продукте:

5.1. В процессе обеспечения выбора клиентом туристского продукта и при заключении договора о реализации туристского продукта Менеджер РТУ предоставляет туристу необходимую и достоверную информацию:

о туристском продукте, обеспечивающую ему возможность правильного выбора вариантов отдыха;

о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране временного пребывания, о наличии экскурсовода, гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

о правилах въезда в страну временного пребывания и выезда из нее, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда;

об основных документах, необходимых для въезда и выезда в страну временного пребывания;

об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;

о требованиях и правилах, в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета;

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда его имуществу;

об адресе и номере контактного телефона в стране временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания;

об иных особенностях путешествия;

о содержании Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452).

5.2. Перед заключением договора Менеджер РТУ должен проверить изменения, которые возможно произошли в составе услуг, предоставляемых в забронированном отеле с момента издания каталога туроператора и до начала путешествия, и информировать об этом туриста.

5.3. Менеджер РТУ обязан своевременно информировать туриста о заявлениях МИД России, Ростуризма и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

5.4. Менеджер РТУ сообщает туристу сведения о туроператоре, который бронировал и будет оказывать туристу услуги по договору о реализации туристского продукта, его реестровый номер, размере финансового обеспечения и данных об организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператору.

5.5. Если турист планирует совершить путешествие в страну временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, то Менеджер РТУ предупреждает его об обязанности осуществить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

5.6. Менеджер РТУ своевременно (не менее чем за один день до начала путешествия) информирует туриста (информация доводится до туриста тем способом, который он указал в настоящем Договоре) о расписании авиарейсов, о времени и месте сбора туристской группы и/или получения необходимых для путешествия документов.

5.7. Менеджер РТУ должен без неоправданной задержки информировать туриста о возникновении обстоятельств, препятствующих предоставлению отдельных оплаченных услуг или выезду туриста за рубеж.

6. Менеджер РТУ не вправе допускать публичные высказывания, суждения или оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности Общества, решений его руководителей, профессионализма коллег и т.п.

Все запросы об информации, поступающие от средств массовой информации или иных лиц и организаций, должны отсылаться Менеджером РТУ уполномоченным на то сотрудникам Общества или непосредственному начальнику.

7. Менеджеру РТУ, без разрешения руководителей Общества, запрещается вступать в беседу, отвечать на вопросы, предоставлять информацию и документы сотрудникам официальных ведомств, осуществляющих проверку деятельности Общества.

8. Менеджер РТУ должен поддерживать свою квалификацию на уровне, необходимом для надлежащего исполнения должностных обязанностей и совершенствовать профессиональное мастерство.

9. Менеджер РТУ обязан соблюдать правила пожарной безопасности, требования техники безопасности и санитарно-гигиенических норм и иных локальных нормативных актов, которыми регламентируется деятельность Общества. Ему запрещается приносить в помещения Общества взрывчатые, отравляющие и пожароопасные вещества, пользоваться нестандартными электроприборами и нагревателями.

10. Менеджеру РТУ запрещается курить в местах, специально не оборудованных и не отведенных для курения, находиться в помещениях Общества в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

11. Менеджер РТУ должен бережно относиться к офисному оборудованию.

§4. Права Менеджера РТУ

1. Запрашивать от имени Общества, получать необходимые материалы и документы по проблемам и вопросам, относящимся к служебным обязанностям Менеджера РТУ.

2. Вступать во взаимоотношения с физическими и юридическими лицами для решения вопросов, входящих в компетенцию Менеджера РТУ.

3. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

5. Требовать от руководства организации обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

6. При проведении проверки компетентными государственными и общественными организациями Менеджер РТУ не имеет права без разрешения руководства Общества вести разговоры и отвечать на вопросы лиц, осуществляющих проверку.

§5. Ответственность Менеджера РТУ

1. Менеджер РТУ несет ответственность:

1.1. За результаты и эффективность своей деятельности; невыполнение приказов, распоряжений и поручений начальника отдела продаж.

1.2. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.

1.3. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, в соответствии с действующим административным и гражданским законодательством РФ.

1.4. За причинение материального ущерба Обществу — в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

1.6. За непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности организации и ее работникам.

§6. Условия работы

1. Режим работы Менеджера РТУ определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в организации.

2. В связи с производственной необходимостью Менеджер РТУ может направляться в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

§7. Сфера деятельности

1. Искключительной сферой деятельности Менеджера РТУ в организации является реализация услуг потребителям.

С инструкцией ознакомлен: _____ (подпись) (Ф.И.О. полностью)

«__» _____ 200__ года

Агентский договор

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № ____/№ месяца с турфирмой « ____ »

г. Пенза

« ____ » _____ 201 ____ г.

ОАО Гостиница «Пенза» в лице Генерального директора Николаевой О.В., действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Гостиница», с одной стороны,
и ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» в лице Иванов А.А.
Действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Турфирма», с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Согласно настоящему Договору Турфирма от своего имени обязуется по поручению Гостиницы совершать сделки по продаже услуг гостиницы. Под услугами гостиницы понимается комплексное гостиничное обслуживание, включающее бронирование, питание и проживание гостей в гостинице «Пенза».
- 1.2. За выполнение посреднических услуг по бронированию, Гостиница обязуется предоставить Турфирме скидку в размере **10 %** в будние дни (**Приложение №1**), **20%** в выходные дни. Турфирма не имеет право выступать от имени Гостиницы вне обязательств, уставленных настоящим Договором.
- 1.3. Скидка не предоставляется, в случае если гость оплачивает проживание в Гостинице за наличный расчет.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Гостиница обязуется:

- 2.1.1. Обеспечить Турфирму информационными, технологическими и иными материалами, необходимыми для организации продаж.
- 2.1.2. В случае невозможности оказания услуг (при отсутствии свободных мест) на заявленных Турфирмой условиях, информировать об этом Турфирму и предлагать к приобретению альтернативные услуги Гостиницы.

2.2. Турфирма обязуется:

- 2.2.1. Осуществлять продажу гостиничных услуг в соответствии с требованиями настоящего Договора и законодательства Российской Федерации.
- 2.2.2. Доводить до сведения туристов полную информацию об услугах Гостиницы (месторасположении отеля, условиях проживания, особенностях питания, обслуживании встреч и проводов и т.п.).
- 2.2.3. Направлять в Гостиницу письменные заявки на приобретение гостиничных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 2.2.4. Если Турфирма работает по упрощенной системе налогообложения, вместе с бланком Договора комиссии Турфирма обязана выслать копию уведомления о возможности применения упрощенной системы налогообложения.
- 2.2.5. В соответствии с установленными разделом 3 настоящего Договора сроками передавать Гостинице достоверные сведения и документы, необходимые для организации проживания.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Цены за гостиничные услуги рассчитываются в рублях (валюте РФ). Все взаиморасчеты между Гостиницей и Турфирмой осуществляются в безналичной форме банковскими платежами по выставленным Гостиницей счетам в рублях. Оплата производится в течение трех банковских дней с момента выставления счета Гостиницей и подтверждается Турфирмой в эти же сроки предоставлением Гостиницей банковского платежного поручения с отметкой об исполнении.
- 3.2. Все указанные цены не включают НДС, т.к. Гостиница работает по упрощенной системе налогообложения.
- 3.3. На каждый период действуют цены указанные в Прейскуранте (приложение №1; приложение №2)
- 3.4. Счет выставляется за вычетом предоставляемой скидки Турфирме согласно действующему Прейскуранту
- 3.5. Услуги гостиницы считаются забронированными при оплате Турфирмой не менее 100% стоимости 1 (одних) суток проживания в гостинице (за вычетом комиссии). Полная стоимость проживания может быть оплачена Турфирмой в установленные сроки.
- 3.6. В случае не поступления денежных средств на счет Гостиницы в установленные сроки, а также при нарушении Турфирмой условий пункта 3.5., Гостиница оставляет за собой право аннулировать забронированный номер в гостинице с применением к Турфирме штрафных санкций, в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 3.7. В случае оплаты услуг по безналичному расчету и своевременной аннуляции сумма, выплаченная Турфирмой, возвращается полностью.
- 3.8. Оплата за ранний заезд взимается в размере ½ суток. В случае задержки выезда гостя после расчетного часа оплата ½ стоимости суток.

4. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ

- 4.1. Аннуляция производится не менее, чем за 1 (одни) сутки до заезда для индивидуальных туристов и 4 (четырёх) суток для групп.
- 4.2. При отсутствии своевременной аннуляции взимаются штрафные санкции в размере стоимости суток проживания.
- 4.3. Аннуляция бронирования действительна, если она произведена по факсимильной связи или электронной почте.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством, регулирующим отношения по агентскому договору, и настоящим Договором.
- 5.2. В случае зачисления на счет Гостиницы денежных средств с нарушением сроков, предусмотренных настоящим Договором, Турфирма уплачивает пеню в размере 0,1% от суммы просроченных платежей за каждый день просрочки.
- 5.3. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению гостиничных услуг в полном объеме и в оговоренные сроки, Гостиница вправе произвести замену категории номеров на аналогичные категории или выше.
- 5.4. Гостиница не несет ответственности перед Турфирмой и туристами в случае невозможности осуществления гостиничных услуг вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставляемых Турфирмой.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 6.1. Все споры и разногласия Стороны будут решать путем переговоров. В случае если споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Пензы.
- 6.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.
- 6.3. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за задержку или невыполнение обязательств, обусловленные обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия.
- 6.4. О наступлении таких обстоятельств, предполагаемом сроке их действия и прекращения их действия Сторона, для которой они наступили, должна незамедлительно известить другую Сторону.
- 6.5. Если действие обстоятельств непреодолимой силы затянется на срок более 1 месяца, Стороны с обоюдного согласия могут расторгнуть настоящий Договор с проведением взаиморасчета, учитывая произведенные оплаты и произведенные расходы.
- 6.6. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами.
- 6.7. Настоящий Договор считается пролонгированным на каждый следующий календарный год, если ни одна из Сторон не заявит о его расторжении до декабря текущего года.
- 6.8. Настоящий договор, может быть, расторгнут в одностороннем порядке каждой из сторон в любой момент, при условии полного взаиморасчета по всем операциям, вытекающим из настоящего договора.
- 6.9. Условия настоящего Договора конфиденциальны и не подлежат разглашению.
- 6.10. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.
- 6.11. Настоящий Договор будет считаться прекращенным после выполнения взаимных обязательств и урегулирования всех расчетов между Сторонами.
- 6.12. Факсимильная копия договора считается действительной.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

praktikantu.ru

Отчеты по практике

8 (800) 505-77-31

Страховой полис

Путешествие®
Условия страхования путешественников®
Ренессанс®
страхование

Ренессанс®
страхование
Страхователь / Policy holder:

Фамилия Имя: [REDACTED]
Адрес / Address: SPB
Застрахованные / Insureds:
Фамилия Имя: [REDACTED]
Страховые риски / Insured Risks:
Риск / Risk:
Медицинские и стоматологические расходы
Условия страхования путешественников

Договор страхования граждан во время деловых, частных и туристических поездок
Настоящим частью договора являются Условия страхования путешественников
Действителен во всех странах мира и странах Шенгенского соглашения, valid for all countries all over the world and for countries of Schengen Community

002-40PN-1.2891
ОРИГИНАЛ

Дата рождения / Date of birth: 13.07.1980
Телефон / Phone: 89219436268
Территория / Territory: Schengen
Период страхования / Period of insurance: 05.06.2007 - 28.12.2007
Количество дней страхования / Total days of insurance: 244
Валюта договора / Currency of contract: 1 уе = 1 USD

Дата рождения / Date of birth: 13.07.1980
Гражданство / Citizenship: РФ
Программа страхования: Стандартная
Имущественное возмещение / Sum insured for property: 50000
Сумма страхования / Sum insured for medical expenses: 50000
Дата заключения договора / Date of issue: 05.06.2007
Время печати / Time of print: 09:28

Подпись Страхователя: [REDACTED]

Отчеты по практике

8 (800) 505-77-31

Заявка на бронирование туристских услуг

ТУРАГЕНСТВО		Город	
Менеджер		Тел.	
Факс		E-mail:	
		Дата заявки	

Маршрут или название тура	Дата начала тура	Дата окончания тура

СВЕДЕНИЯ О ТУРИСТАХ (латинскими буквами, как в загранпаспорте):

Ф.И.	Пол (м/ж)	Дата рождения	Гражданство	Серия и номер Загранпаспорта, дата его выдачи	Срок действия загранпаспорта
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

ПРОЖИВАНИЕ:

Отель - категория _____ название основного отеля

Название альтернативного отеля (при отсутствии основного)

Тип размещения (указать количество комнат):

одноместный номер	
двухместный номер	
двухместный номер с доп. Кроватью	
трехместный номер	
ребенок с 2-мя взрослыми	

Тип питания (подчеркнуть):

BB cont (завтрак континентальный)

BB buf (завтрак-буфет)

НВ (полупансион)

FB (полный пансион)

Виза	Страховка	Трансфер
	Медицинская:	
	От невыезда:	

Дополнительная
информация: _____

Подпись уполномоченного лица, направившего заявку :

_____ (_____)

М.П.

С 30 апреля на 4 дня 3 ночи от 350 евро на человека!



Прага - воплощенная мечта влюбленных романтиков!

praktikantu.ru
Майские праздники в Турции!

С 01.05.2015 на 7 ночей все включено 22.000 руб. с человека!

Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31



Незабываемый отдых в курортном городке Сиде!

Путешествие по Поднебесной!

Вылеты по субботам на 13дн/12ноч, а/к Аэрофлот 1795 \$ на чел.!

