

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**на реализацию туристского продукта**

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ », именуемое в дальнейшем «ТУРОПЕРАТОР»,  
Свидетельство о внесении в Единый Федеральный Реестр туроператоров \_\_\_\_\_, в  
лице директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, и

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ », именуем \_\_\_\_\_ в дальнейшем «ТУРАГЕНТ», в лице  
\_\_\_\_\_ действующ \_\_\_\_\_ на  
основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе и по отдельности  
именуемые СТОРОНЫ, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

**1.1.** ТУРОПЕРАТОР предоставляет, а ТУРАГЕНТ за агентское вознаграждение от своего имени осуществляет реализацию туристского продукта на условиях настоящего Договора.

**1.2.** ТУРАГЕНТ осуществляет реализацию и продвижение туристского продукта ТУРОПЕРАТОРА на условиях полной финансовой самостоятельности и принимает на себя все расходы, связанные с указанной деятельностью, включая стоимость рекламы, телефонной и иных видов связи и иных накладных расходов.

**1.3.** Стоимость тура, программы обслуживания, сроки подачи документов для оформления тура (виз), условия размещения и питания и т.п. указываются в приложениях к настоящему Договору по каждому туру отдельно.

**1.4.** Заявка ТУРАГЕНТА, переданная по факсу или e-mail, является для ТУРОПЕРАТОРА основанием для бронирования. Заявка должна быть подписана ответственным лицом и скреплена печатью ТУРАГЕНТА (при наличии) или на электронном носителе, с соблюдением специальных требований идентификации, определенных СТОРОНАМИ.

**1.5.** В настоящем договоре используются и толкуются понятия турист, тур, туристский продукт, туристская путевка, туристский ваучер в соответствии со статьей 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 года № 132-ФЗ.

**1.6.** ТУРАГЕНТ не имеет права выступать от имени ТУРОПЕРАТОРА вне рамок, установленных настоящим договором. За все действия, совершенные ТУРАГЕНТОМ с превышением таких полномочий, несет ответственность сам ТУРАГЕНТ.

**1.7. Сведения о финансовом обеспечении ТУРОПЕРАТОРА:** ТУРОПЕРАТОР имеет Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, страховщиком по которому является \_\_\_\_\_ Место нахождения: \_\_\_\_\_. Срок действия договора: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_. Страховая сумма составляет \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.

**2. ПРАВИЛА РАБОТЫ ПО ЗАЯВКАМ НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

**2.1.** Заказ туристского продукта ТУРАГЕНТОМ у ТУРОПЕРАТОРА осуществляется на основании ЗАЯВКИ.

**2.2.** Заявка ТУРАГЕНТА подается в письменной форме, установленной ТУРОПЕРАТОРОМ, на бумажном носителе (фирменном бланке) за подписью ответственного лица и скрепляется печатью ТУРАГЕНТА (при наличии) или на электронном носителе с соблюдением специальных требований идентификации, определенных СТОРОНАМИ.

СТОРОНЫ допускают передачу заявки посредством факсимильной связи или по электронной почте, как способы ее представления.

**2.3.** В заявке ТУРАГЕНТ обязан указать:

- фамилии и имена туристов согласно их написанию в паспортах, их пол, даты рождения, номера и даты выдачи паспортов;
- маршрут путешествия, дату его начала и окончания;
- вид транспортной перевозки, категорию проездного документа, количество проездных документов (билетов) по каждой категории;
- название пансионата (базы отдыха, гостиницы) или иного места размещения туристов, количество бронируемых номеров по типам (одноместный, двухместный и т.д.), сроки использования бронируемых номеров;
- вид питания;

- страхование туристов от несчастных случаев, внезапного заболевания, количество подлежащих страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к заказываемому (бронируемому) туристскому продукту.

**2.4.** ТУРОПЕРАТОР на основании полученной заявки ТУРАГЕНТА при наличии возможности осуществляет акцепт заявки путем направления в течение двух дней подтверждения. Подтверждение высылается ТУРАГЕНТУ по факсу (при условии работы факса в автоматическом режиме) или по электронной почте. При отсутствии вышеуказанных технических средств, ТУРАГЕНТ должен самостоятельно позаботиться о получении подтверждения. В случае неполучения подтверждения бронирования ЗАЯВКИ ТУРАГЕНТУ необходимо связаться с ТУРОПЕРАТОРОМ для выяснения ее статуса.

**2.5.** ТУРОПЕРАТОР имеет право на изменение условий продвижения Туристских продуктов, в частности, изменение сроков направления заявок или приостановления реализации Туристских продуктов на определенный период времени. При этом в отношении всех заявок ТУРАГЕНТА, полученных ТУРОПЕРАТОРОМ до момента ввода в действие новых условий, ТУРОПЕРАТОР действует в соответствии с прежними условиями.

**2.6.** Датой акцепта заявки является дата подтверждения заявки ТУРОПЕРАТОРОМ путем направления подтверждения, а также выставления счета на оплату. В момент получения ТУРАГЕНТОМ подтверждения, отправленного с помощью средств электронной связи, с помощью факса, либо иным способом, о котором СТОРОНЫ договорились ранее и позволяющий точно установить момент отправления ТУРОПЕРАТОРОМ подтверждения, факт бронирования тура ТУРАГЕНТОМ является установленным. С момента подтверждения ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАЯВКИ возникает обязанность последнего по предоставлению туристского продукта ТУРАГЕНТУ для его туристов (или иных заказчиков) и обязанность ТУРАГЕНТА принять туристский продукт на условиях настоящего договора и исполнить обязанность по его оплате.

**2.7.** С даты акцепта заявки ТУРОПЕРАТОРОМ, любой полный или частичный отказ ТУРАГЕНТА от подтвержденного туристского продукта, в том числе путем направления письменной аннуляции, внесения изменений в заказываемый туристский продукт, а также факт не поступления оплаты за Туристский продукт, рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение условий по настоящему Договору, и для ТУРАГЕНТА наступает ответственность, установленная ст. 8 настоящего Договора.

**2.8.** СТОРОНЫ допускают замену пансионата (базы отдыха, гостиницы) в уже подтвержденной заявке со стороны ТУРОПЕРАТОРА на пансионат (базу отдыха, гостиницу) аналогичной или более высокой категории **в случае отказа пансионата (базы отдыха, гостиницы) от подтвержденного бронирования.** Изменение ТУРАГЕНТОМ пансионата (базы отдыха, гостиницы) или сроков проживания в подтвержденной заявке, равно как и другие изменения в подтвержденный Туристский продукт, является отказом ТУРАГЕНТА от заказанного туристского продукта и требует оформления новой заявки. В этом случае для ТУРАГЕНТА также **наступает ответственность, предусмотренная ст. 8 настоящего Договора.**

**2.9.** При необходимости ТУРОПЕРАТОР может изменить комплект услуг входящих в состав туристского продукта, в частности:

- изменить, аннулировать экскурсионную программу в том случае, если в месте проведения экскурсии возникли такие обстоятельства, которые могут причинить вред здоровью туристов или нести угрозу их жизни, а также в случае недобора экскурсионной группы;
- внести иные оправданные изменения, не ущемляющие интересы туристов.

**2.10.** Заявки на изменения туристских продуктов и аннуляцию принимаются ТУРОПЕРАТОРОМ от ТУРАГЕНТА только в письменной форме.

**2.11.** Ответственность за полноту и правильность сообщенных ТУРОПЕРАТОРУ сведений о туристах, а также за своевременность их предоставления несет ТУРАГЕНТ.

**2.12.** ТУРАГЕНТ обязан получить письменное СОГЛАСИЕ от туристов и/или иных заказчиков турпродукта на обработку и передачу их персональных данных ТУРОПЕРАТОРУ и его контрагентам согласно требованиям Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» до направления ТУРОПЕРАТОРУ паспортных данных и иной информации о физическом лице, необходимой для бронирования и реализации Туристских продуктов и иных туристских услуг, как на территории Российской Федерации, так и за рубежом. ТУРОПЕРАТОР использует персональные данные туристов и/или иных заказчиков турпродукта исключительно в целях исполнения настоящего Договора и с их согласия.

**2.13.** Отдельными документами к настоящему договору может устанавливаться иной порядок реализации туристского продукта по договору.

### **3. РЕАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ ТУРАГЕНТОМ**

**3.1.** ТУРАГЕНТ во исполнение настоящего Договора заключает сделки (Договоры) по реализации туристских продуктов туристам и (или) иным заказчикам, если эти сделки не противоречат целям настоящего Договора и содержат все существенные условия, определенные статьями 10 и 10.1 Федерального Закона №132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и в соответствии с «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452.

**3.2.** Реализация туристских продуктов туристам и (или) иным заказчикам должна осуществляться ТУРАГЕНТОМ от своего имени или через других турагентов на основании субагентских договоров .

**3.3.** При реализации турпродукта ТУРАГЕНТ обязан получить у ТУРОПЕРАТОРА и передать туристу и (или) иному заказчику сопроводительные документы, необходимые для оказания услуг, входящих в туристский продукт. В комплект сопроводительных документов входят: **ваучеры для проживания туристов в объектах размещения, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о месте пребывания и условиях безопасности, а также билеты и страховые полисы.**

**3.4.** Получение ТУРАГЕНТОМ турпутевок и сопроводительных документов осуществляется в офисах ТУРОПЕРАТОРА не позднее 24 часов до времени начала путешествия. ТУРОПЕРАТОР вправе осуществить выдачу указанных документов в месте отправления туристов в путешествие, уведомив об этом ТУРАГЕНТА не позднее 24 часов до времени начала путешествия. ТУРАГЕНТ выдает сопроводительные документы туристам и (или) иному заказчику только после полной оплаты туристского продукта не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню начала путешествия или по договоренности с туристами в месте начала маршрута, не позднее чем за 2 часа до времени выезда.

**3.5.** ТУРОПЕРАТОР обязан предоставить ТУРАГЕНТУ информацию о туристском продукте и документы, необходимые последнему для совершения сделок по реализации туристских продуктов туристам и (или) иным заказчикам, а в случае задержки, изменения даты или отмены путешествия, изменения стоимости туристского продукта, иных изменений условий путешествия, незамедлительно проинформировать ТУРАГЕНТА о вышеуказанных обстоятельствах.

**3.6.** ТУРАГЕНТ обязан ознакомить туристов и (или) иных заказчиков с каталогами, информацией и соответствующими описаниями из электронных рассылок, предоставленными ТУРОПЕРАТОРОМ, в которых представлены сведения о пансионатах (базах отдыха, гостиницах), и иными документами, предложенными ТУРОПЕРАТОРОМ: правилами перевозок, установленными соответствующим перевозчиком, правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией. ТУРАГЕНТ обязан обеспечить передачу туристам информации об указанных правилах и сведениях, а также об иных существенных условиях Договора о реализации туристского продукта.

**3.7.** ТУРАГЕНТ обязан осуществить проверку соответствия забронированного (запрошенного) и подтвержденного ТУРОПЕРАТОРОМ туристского продукта и /или туристских услуг.

**3.8.** ТУРАГЕНТ обязан уточнять у ТУРОПЕРАТОРА сроки тура, место и время сбора группы в течение двух дней, предшествующих дате тура, и доводить эту информацию до туристов и/или иных заказчиков.

**3.9.** ТУРАГЕНТ обязан обеспечить получение туристом и (или) иным заказчиком в установленное время и в установленном месте турпутевок и сопроводительных документов. При неполучении туристом и (или) иным заказчиком сопроводительных документов ТУРАГЕНТ незамедлительно сообщает об этом ТУРОПЕРАТОРУ.

**3.10.** Ответственность ТУРОПЕРАТОРА за реализацию (оказание) туристу и/или иному заказчику туристского продукта возникает с момента выдачи туристу и/или иному заказчику турпутевки и/или иных документов, подтверждающих переход права на получение (потребление) услуг, входящих в этот туристский продукт.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

#### **4.1. ТУРОПЕРАТОР обязуется:**

**4.1.1.** Своевременно обеспечить ТУРАГЕНТА информационно-рекламной продукцией, рабочей документацией, а также иными материалами, необходимыми для выполнения настоящего Договора.

**4.1.2.** Производить бронирование туров и отправлять подтверждение, счета по Заявке ТУРАГЕНТА электронной почтой или по факсимильной связи, при условии работы принимающего факса в автоматическом режиме. Подтверждение Заявки отправляется в течение суток с момента ее получения, если не требуется предварительного бронирования.

**4.1.3.** Информировать ТУРАГЕНТА о наличии свободных мест.

**4.1.4.** Своевременно информировать ТУРАГЕНТА об изменении цен на туристские путевки или иных условий пребывания, путем размещения изменений на сайте \_\_\_\_\_ и рассылки информации по электронной почте.

**4.1.5.** При необходимости, заблаговременно уведомив ТУРАГЕНТА, не менее чем за два дня, ТУРОПЕРАТОР имеет право изменить комплекс услуг, входящих в состав реализуемого тура, в частности:

- перенести сроки совершения поездки;
- заменить отель на отель аналогичной категории и/или отель с аналогичным уровнем сервиса или аналогичной стоимостью размещения;
- изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
- внести иные оправданные изменения.

**4.1.6.** Обеспечить исполнение взятых на себя обязательств по предоставлению туристского продукта, согласно выбранному туристом ТУРАГЕНТА маршруту. В случае частичного или полного непредоставления подтвержденных услуг, ТУРОПЕРАТОР оказывает равноценные услуги или производит компенсацию стоимости непредоставленных услуг.

**4.1.7.** Не позднее 24 часов с момента получения информации об изменениях в условиях тура (туристско-экскурсионных услуг, времени начала рейса, условий размещения, питания, либо о невозможности их оказания), известить ТУРАГЕНТА в письменном виде по факсу или посредством электронной почты. ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право вносить изменения в программу Тура, не меняя качества и количества предлагаемых услуг. Обо всех изменениях, произошедших по инициативе ТУРОПЕРАТОРА, последний обязан известить ТУРАГЕНТА.

**4.1.8.** Без промедления принять отчет ТУРАГЕНТА, все предоставленные им документы и все исполненное им в соответствии с настоящим Договором.

**4.2. ТУРОПЕРАТОР имеет право отказать** в предоставлении туристско-экскурсионных услуг в случае нарушения ТУРАГЕНТОМ:

- сроков оплаты стоимости забронированных туров;
- обязательств по предоставлению информации о туристах;
- обязательств по своевременному уведомлению туристов об изменениях в туре (изменении времени начала рейса, условий размещения) с применением последствий, установленных настоящим договором для аннулирования заявки.

### **4.3. ТУРАГЕНТ обязуется:**

**4.3.1.** Самостоятельно информировать туристов о программе туров в соответствии с полученной от ТУРОПЕРАТОРА информацией, а также о применении штрафных санкций в случае отказа от путевки в соответствии с условиями установленными ТУРОПЕРАТОРОМ.

**4.3.2.** Направлять Заявки, а также все изменения и дополнения к ним в письменном виде, электронной почтой или по факсу с указанием всех данных, необходимых для бронирования. Заявки, либо изменения к ним, в устной форме ТУРОПЕРАТОРОМ к исполнению не принимаются.

**4.3.3.** Своевременно предоставлять в офис ТУРОПЕРАТОРА все необходимые документы (паспорта, фото, ксерокопии паспортов, заполненные анкеты и т.п.) туристов в соответствии с требованиями по конкретной Заявке.

**4.3.4.** ТУРАГЕНТ обязан сообщать ТУРОПЕРАТОРУ по его требованию все сведения о ходе исполнения поручения.

**4.3.5.** Заключать от своего имени договор с туристами на реализацию туристского продукта, включающий полный перечень предоставляемых услуг, порядок бронирования и оплаты, условия отказа от поездки. От своего имени выдавать путевки и производить все расчеты с туристом.

**4.3.6.** Доводить до туристов достоверную информацию о правилах поведения, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды. Давать туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествия, а также о возможных факторах риска, правилах поведения по обеспечению безопасности.

**4.3.7.** Предоставлять туристам полную и достоверную информацию о туристических услугах и их стоимости, условиях организации и проведения туристического путешествия. Информировать туристов о том, что они самостоятельно несут ответственность за нанесенный ими ущерб, согласно законодательству РФ.

**4.3.8.** Самостоятельно и за собственный счет, разрешать все конфликтные ситуации, возникшие по вине ТУРАГЕНТА.

**4.3.9.** ТУРАГЕНТ обязуется доводить до сведения туристов и указывать в своих туристических путевках, что претензии при невыполнении или ухудшении условий туристической поездки разрешаются туристом, в первую очередь, с администрацией отеля или принимающей стороной. Турист должен засвидетельствовать факты несоответствия условий поездки у администрации отеля или принимающей стороны и сообщить об этом представителям ТУРАГЕНТА. Претензия

должна быть изложена туристом в письменном виде, с подтверждением принимающей стороны о невозможности удовлетворения данной претензии на месте. Претензии принимаются ТУРАГЕНТОМ в течение 20 дней с момента окончания тура и подлежат рассмотрению им в течение 10 дней с момента их получения. Обо всех полученных от туристов претензиях ТУРАГЕНТ уведомляет ТУРОПЕРАТОРА в день получения соответствующей претензии, обеспечивает ее надлежащий прием и регистрацию в журнале входящих документов. К уведомлению о получении претензии прилагается копия претензии. Не позднее двух дней с момента получения претензии ТУРАГЕНТ направляет ТУРОПЕРАТОРУ аргументированное объяснение по изложенным в ней обстоятельствам и требованиям. При несоблюдении указанных положений в случае последующего предъявления претензии или иска непосредственно ТУРОПЕРАТОРУ, ТУРАГЕНТ возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все понесенные ТУРОПЕРАТОРОМ при этом расходы, в том числе, выплаты туристам и судебные расходы.

**4.3.10.** Не использовать предоставленные ТУРОПЕРАТОРОМ рекламные, информационные и другие материалы для рекламы туров других фирм.

**4.3.11.** Своевременно получить готовый пакет документов на тур в офисе ТУРОПЕРАТОРА, не позднее одного дня с начала даты туристской поездки, но в любом случае не ранее, чем ТУРАГЕНТ произведет оплату тура.

**4.3.12.** В течение 12 часов с момента получения от ТУРОПЕРАТОРА извещения об изменении условий тура информировать ТУРОПЕРАТОРА о принятии тура с изменениями или об отказе от измененного тура, за исключением случаев, предусмотренных настоящим договором. Несоблюдение ТУРАГЕНТОМ условий настоящего пункта означает согласие ТУРАГЕНТА с изменениями туристского продукта, и а в случае последующего отказа применяются штрафные санкции, установленные настоящим договором для аннулирования заявки, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением с ТУРОПЕРАТОРОМ.

**4.3.13.** Предоставлять туристам и (или) иным заказчикам, которым ТУРАГЕНТ реализует туристские продукты в рамках настоящего договора, при реализации полную информацию о туристском продукте.

Информация в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения, категории) и питании, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;
- о полной стоимости туристского продукта в рублях;
- о ТУРОПЕРАТОРЕ, включая его полное и сокращенное наименования, адрес и номер Свидетельства о внесении в Единый Федеральный Реестр, размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора о выдаче банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- о полномочиях ТУРАГЕНТА совершать юридические фактические действия по реализации туристского продукта от своего имени;
- о том, что ответственность ТУРОПЕРАТОРА за неоказание, ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, начинается с момента регистрации туриста на авиарейс в соответствии с условиями тура, либо с момента начала размещения в соответствии с туристской путевкой, если перевозка не включена в туристский продукт, при условии надлежащего исполнения ТУРАГЕНТОМ обязанности по передаче всего полученного от туриста и/или иного заказчика;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в месте 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 места временного пребывания;
- об иных особенностях путешествия;
- о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к ТУРОПЕРАТОРУ в случае нарушения туроператором условий договора;
- о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по банковской гарантии.

Данная информация должна найти отражение в заключаемых ТУРАГЕНТОМ сделках в качестве существенных условий таких сделок.

**4.3.14.** Проверять действительность паспортов, вкладышей в паспорта и загранпаспортов туристов, а также обеспечить получение туристом в установленное время в установленном месте паспортов, туристских путевок, авиабилетов и иных документов. В случае неполучения туристом документов, ТУРАГЕНТ незамедлительно сообщает об этом ТУРОПЕРАТОРУ.

**4.3.15. ТУРАГЕНТ обязан** включать в заключаемые им с туристами договоры условие о возможном переносе даты начала тура. В случае если такое условие не будет письменно согласовано в договоре между туристом и ТУРАГЕНТОМ, ТУРАГЕНТ не вправе предъявлять претензии (в том числе, в порядке регресса) к ТУРОПЕРАТОРУ в связи с требованиями, заявленными туристом в случае указанного выше переноса даты начала тура.

## **5. СТОИМОСТЬ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**5.1.** Стоимость туристских продуктов, реализуемых ТУРОПЕРАТОРОМ по настоящему Договору, определяется на основании цен и тарифов, установленных в ценовых приложениях, соглашениях о ценах и тарифах, в описаниях электронных рассылок и т.п., а также может устанавливаться ТУРОПЕРАТОРОМ отдельно по согласованию с ТУРАГЕНТОМ.

**5.2.** Оплата ТУРАГЕНТОМ стоимости заказанного и/или предоставленного туристского продукта производится на основании выставленного счета, в течение 3 (трех) банковских дней с момента получения счета, либо на основании подтверждения в течении времени, указанном в самом подтверждении.

**5.3.** Фактом оплаты признается зачисление денежных средств за заказанные туристские продукты на расчетный счет или в кассу ТУРОПЕРАТОРА.

**5.4.** В случае если денежные средства в соответствии с п. 5.3. настоящего Договора не поступят на расчетный счет или в кассу ТУРОПЕРАТОРА в установленный настоящим Договором срок, для ТУРАГЕНТА наступают последствия, определенные п. 8.4. настоящего Договора. В этом случае ТУРОПЕРАТОР имеет право отказать в передаче туристского продукта, если он еще не передан, и ответственность перед туристами и/или иными заказчиками за то, что они не смогут воспользоваться туристскими услугами, несет ТУРАГЕНТ.

**5.5.** Расчеты между ТУРОПЕРАТОРОМ и ТУРАГЕНТОМ осуществляются на основании счетов, счетов-фактур, накладных, а также и иных расчетных или расчетно-платежных документов в порядке, установленном настоящим Договором и Приложениями к нему.

**5.6.** В случае просрочки платежей виновная СТОРОНА выплачивает другой СТОРОНЕ пеню в размере 0,5 % суммы просроченного платежа за каждый день просрочки. Размер неустойки определяется СТОРОНОЙ-получателем в специально выставленном счете. СТОРОНА - получатель имеет право не начислять пени и не выставить соответствующий счет, если причины просрочки платежа, указанные виновной СТОРОНОЙ, будут обоснованными

Взыскание или уплата неустоек и процентов не освобождает сторону, нарушившую условия Договора, от исполнения обязательств по Договору.

## **6. ОТЧЕТНОСТЬ**

**6.1.** Информационный и документальный обмен между СТОРОНАМИ может выполняться посредством факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения информации (документов) сторонами с последующим предоставлением оригиналов документов посредством заказной корреспонденции или курьерской почты.

## **7. УСЛОВИЯ АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ И РЕКЛАМАЦИИ**

**7.1.** При отказе ТУРАГЕНТА от туристского продукта по акцептованной (подтвержденной) заявке или при аннуляции заявки, к нему применяются следующие штрафные санкции, если иное не определено специальными тарифами и действующим прайс-листом:

- при отказе в срок от 30 до 8 дней до начала заезда – 25% от стоимости турпродукта;
- при отказе за 7 и менее дней до начала заезда – 100% от стоимости турпродукта.

**7.2.** ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности перед ТУРАГЕНТОМ и его туристами за неполучение, получение не в полном объеме или за несвоевременное получение туристом услуг, предусмотренных в оплаченном туристском продукте в случае если:

- турист не появился или появился несвоевременно, позднее одних суток со дня заезда, в месте начала маршрута/тура указанного в путевке;
- количество человек, прибывших в место начала маршрута указанное в путевке больше, чем количество человек, которое было указано ТУРОПЕРАТОРОМ при подтверждении заявки ТУРАГЕНТА;

- турист в момент размещения его в пансионате, базе отдыха, гостинице, отказывается, от предложенных ему условий, совпадающих с условиями указанными в путевке, ссылаясь на то, что фактически приобретенный и оплаченный им туристский продукт предусматривал условия более высокой категории, чем предложенные.

**7.3.** ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность перед ТУРАГЕНТОМ и туристами за то, что турист по своему усмотрению воспользовался услугами, не входящими в туристский продукт, приобретенный им у ТУРАГЕНТА.

**7.4.** Предел ответственности ТУРОПЕРАТОРА перед ТУРАГЕНТОМ ограничен предоставлением конкретного перечня услуг и их стоимости, оговоренных в заявке и подтвержденных ТУРОПЕРАТОРОМ. Если в набор входящих в оплаченную стоимость услуг, включены специальные документы, на основании которых третьи лица (авиакомпания, ж/д агентства, страховые компании и т.д.) предоставляют свои услуги лицам, поименованным в этих документах, то ТУРОПЕРАТОР несет перед ТУРАГЕНТОМ ответственность только за правильность заполнения и оформления такого документа.

**7.5.** Стоимость страховки, виз и работ по их получению, авиабилетов на блочные и чартерные авиарейсы является невозвратной. Возврат ж/д и авиабилетов на регулярные рейсы производится в соответствии с правилами Перевозчика. При ж/д и авиа/перевозке ответственность в отношении каждого туриста и его багажа несет перевозчик

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**8.1.** За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору СТОРОНЫ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### **8.2. Распределение ответственности перед потребителем (туристом)**

**8.2.1.** ТУРОПЕРАТОР несет ответственность перед потребителем (туристом), которому был реализован туристский продукт ТУРАГЕНТОМ в порядке, установленном действующим ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Реальный ущерб туриста возмещается путем выплаты страхового возмещения по заключенному договору страхования ответственности, указанному в настоящем договоре. Письменное требование туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА может быть предъявлено в страховую компанию, указанную в настоящем договоре.

**8.2.2.** В случае предъявления претензии туриста по туристскому продукту ТУРОПЕРАТОРА, реализованному ТУРАГЕНТОМ, и последующего возмещения ТУРОПЕРАТОРОМ ущерба туристу при отсутствии вины ТУРОПЕРАТОРА, ТУРАГЕНТ обязуется возместить ТУРОПЕРАТОРУ понесенный реальный ущерб.

**8.2.3.** В случае предъявления претензии туриста по туристскому продукту ТУРОПЕРАТОРА, реализованному ТУРАГЕНТОМ, при наличии вины ТУРАГЕНТА, ТУРАГЕНТ обязуется возместить ТУРОПЕРАТОРУ ущерб в полном объеме, в том числе реальный ущерб и упущенную выгоду, возникшие, в том числе, в случае перерасчета ставки страховой премии по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА в связи с наступлением страхового события.

**8.2.4.** В случае предъявления ТУРАГЕНТУ претензии туристом, предполагающей осуществление ТУРОПЕРАТОРОМ выплат в возмещение ущерба, ТУРАГЕНТ обязуется незамедлительно известить ТУРОПЕРАТОРА о такой претензии, а также привлечь ТУРОПЕРАТОРА к участию в деле в качестве третьего лица при наличии судебных разбирательств, или участвовать в деле в качестве третьего лица при предъявлении исков непосредственно к ТУРОПЕРАТОРУ. При неисполнении условий настоящего пункта ТУРАГЕНТ обязуется возместить ТУРОПЕРАТОРУ ущерб в порядке предъявления регрессных требований.

**8.2.5.** В случае несоблюдения туристом положений, предусмотренных предоставленным в комплекте документов Информационным листком, ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности перед туристом, которому ТУРАГЕНТОМ был реализован туристический продукт.

**8.3.** ТУРОПЕРАТОР несет ответственность перед ТУРАГЕНТОМ за ненадлежащее исполнение обязательств по сформированному туристскому продукту в порядке регрессного иска ТУРАГЕНТА, а также за предоставление искаженной информации о туристском продукте.

**8.4.** ТУРОПЕРАТОР имеет право отказать в предоставлении туристско-экскурсионных услуг в случае нарушения ТУРАГЕНТОМ:

**8.4.1.** Сроков оплаты стоимости туров;

**8.4.2.** Сроков предоставления документов, необходимых для выезда за границу;

**8.4.3.** Обязательств по своевременному уведомлению туристов об изменениях в туре (изменении времени начала рейса, условий размещения) с применением последствий, установленных настоящим договором для аннулирования тура.

**8.5.** ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность:

**8.5.1.** За нарушение туристом правил проезда и провоза багажа, а также особенностей правил

поведения в месте временного пребывания;

**8.5.11.** За самовольное изменение туристом условий оплаченного путешествия (в том числе, места проживания, экскурсий, перевозки, условий питания и т.д.) - компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются туристом самостоятельно;

**8.5.12.** За ущерб, нанесенный туристу третьими лицами во время поездки, за выполнение услуг, не предусмотренных в договоре о реализации туристского продукта и исходящих от третьих лиц, за потерю и порчу багажа, и документов туриста;

**8.5.13.** В случае если в непосредственной близости от пансионата, гостиницы, отеля (места проживания) будут вестись строительные, инженерные работы, возводиться коммуникации и оборудование, будут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, будут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д.

**8.5.14.** В случае несоблюдения туристом ТУРАГЕНТА положений, предусмотренных предоставленным в комплекте документов Информационным листом.

**8.5.15.** За возмещение денежных затрат туриста за оплаченные услуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг;

**8.5.16.** За опоздания туриста на стыковочный рейс или к отправлению автобуса по его вине, в том числе по причине задержки или отмены рейса, на котором выполнялась перевозка туриста до места стыковки;

**8.5.17.** За несвоевременное представление ТУРАГЕНТОМ информации о произошедших изменениях в своих данных.

**8.6.** ТУРАГЕНТ несет ответственность за:

**8.6.1.** Достоверность предоставляемой туристам информации, ущерб, причиненный туристам искаженной информацией о предлагаемых турах, времени сбора в пункте отправления и времени начала рейса.

**8.6.2.** Ущерб, причиненный туристу и/или ТУРОПЕРАТОРУ вследствие неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения своих обязанностей обязательств по настоящему Договору; в случае если в результате неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором, туристу подлежат выплате денежные средства, их выплата осуществляется ТУРАГЕНТОМ за свой счет.

**8.6.3.** Ущерб, причиненный туристам в связи с несвоевременным получением в офисе у ТУРОПЕРАТОРА готового пакета документов про туру для его передачи туристами.

**8.6.4.** Ущерб, причиненный туристу и/или ТУРОПЕРАТОРУ вследствие предоставления ТУРАГЕНТОМ искаженной информации о туристском продукте, а также о месте и времени начала путешествия;

**8.6.5.** Ущерб, причиненный туристам вследствие удержания документов для совершения тура ТУРОПЕРАТОРОМ, по причине неоплаты или несвоевременной оплаты ТУРАГЕНТОМ забронированного тура.

**8.6.6.** Надлежащее хранение и выдачу выписанных (оформленных) ТУРОПЕРАТОРОМ документов, исключая возможность их хищения и несанкционированного использования, и отвечает перед ТУРОПЕРАТОРОМ за их утрату в пределах стоимости оформленного этими документами туристского продукта.

**8.6.7.** Несвоевременное представление ТУРОПЕРАТОРУ информации о произошедших изменениях в данных ТУРАГЕНТА: наименования, банковских реквизитов, адресов, телефонов и др.

**8.7.** Стороны не несут ответственность за возможные неблагоприятные последствия и причиненный туристам ущерб, возникший в следствии:

**8.7.1.** Сообщения туристом в анкете неверных сведений.

**8.7.2.** Непредставления или несвоевременного предоставления туристом необходимых и надлежащим образом оформленных выездных документов.

**8.7.3.** Опоздания, неявки туриста к началу путешествия, отказа туриста (независимо от причин) от туристских услуг после начала путешествия.

**8.7.4.** Нарушения туристом норм законодательства РФ.

**8.7.5.** Наступления обстоятельств, не позволяющих выполнить перевозку или влекущих задержку рейса, таких как неблагоприятные метеоусловия, механические поломки транспортного средства или аварии.

**8.7.6.** За ущерб, понесенный туристами из-за метеоусловий, не позволяющих транспортному средству выполнить маршрут из-за задержки рейса, а также из-за механической поломки или аварии. Если такие обстоятельства произошли во время тура, ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности за нанесенный туристам ущерб.

## **9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

**9.1.** Все споры или разногласия, возникающие между СТОРОНАМИ по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров.

**9.2.** Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

**9.3.** В случае если споры и разногласия не будут урегулированы в установленном настоящим Договором порядке, они подлежат разрешению в судебном порядке в арбитражном суде, в порядке, установленном законодательством РФ.

## **10. ФОРС-МАЖОР**

**10.1.** В случае возникновения в течение срока действия настоящего Договора факторов непреодолимой силы (форс-мажор), влияющих на выполнение настоящего Договора (стихийные бедствия, изменение экономической ситуации в стране, военные действия, террористические акты, забастовки, метеоусловия и другие обстоятельства вне разумного контроля СТОРОН), СТОРОНЫ незамедлительно уведомляют друг друга о наступлении таких факторов и условия настоящего Договора подлежат пересмотру в течение 14 (четырнадцать) дней с момента, когда СТОРОНАМ стало известно о возникновении указанных факторов.

**10.2.** ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности при приостановлении полномочными органами других стран действия необходимых для обслуживания туристов актов или признании их утратившими силу. Все такие решения полномочных органов этих стран являются для ТУРОПЕРАТОРА форс-мажорными обстоятельствами, кроме случаев, когда они вызваны действиями или бездействием ТУРОПЕРАТОРА. Вне сферы ответственности ТУРОПЕРАТОРА находятся действия перевозчика (авиакомпания-перевозчика), связанные с техническими поломками, механическими починками, закрытием аэропортов, задержки на таможне.

**10.3.** СТОРОНА освобождается от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые СТОРОНА не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

**10.4.** Не уведомление или ненадлежащее уведомление лишает СТОРОНУ права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как обстоятельства, исключаящие ответственность за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору.

**10.5.** ТУРАГЕНТ обязан в договорах, заключаемых с туристами, предусмотреть условия ответственности аналогичные условиям настоящего договора. В противном случае ТУРАГЕНТ обязан возместить ТУРОПЕРАТОРУ все убытки, причиненные неисполнением данного обязательства.

**10.6.** Если обстоятельства непреодолимой силы продлятся свыше двух месяцев, стороны обязуются согласовать порядок дальнейшего выполнения условий Договора.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

**11.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его СТОРОНАМИ и действует один календарный год.

**11.2.** Расторжение настоящего Договора по взаимному согласию СТОРОН вступает в силу немедленно с момента подписания уполномоченными представителями СТОРОН соглашения о прекращении действия настоящего Договора, если иной срок не установлен в указанном соглашении.

**11.3.** При расторжении настоящего Договора, ТУРАГЕНТ в 10-дневный срок с момента расторжения или иной согласованной СТОРОНАМИ даты переводит ТУРОПЕРАТОРУ все причитающиеся ему денежные средства и между СТОРОНАМИ проводится полный взаиморасчет в сроки, установленные соглашением о расторжении настоящего Договора.

**11.4.** Договор считается продленным на неопределенный срок, если ни одна из сторон не заявит о прекращении договора в одностороннем порядке за 10 календарных дней до окончания срока его действия.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**12.1.** Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены с соблюдением письменной формы и подписаны в двух экземплярах надлежаще уполномоченными на то представителями СТОРОН.

**12.2.** Все уведомления, включая изменения и дополнения к настоящему Договору, между СТОРОНАМИ действительны, если они отправлены заказным телеграфным сообщением, заказной почтой или курьером по адресу, устанавливаемому каждой из СТОРОН и фиксируемому в настоящем Договоре. Датой уведомления считается день его фактического получения заинтересованной СТОРОНОЙ согласно письменному подтверждению такого получения, подписанному уполномоченным представителем соответствующей СТОРОНЫ. Отдельными

