

**Термины и определения:**

«Туроператор» - ООО "ЭЙ-СИ-АР Тревел Ассистенс", в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании Устава, и «Агент» - \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_, вместе именуемые – «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. Агент обязуется от своего имени за вознаграждение осуществлять по поручению Туроператора реализацию туристских продуктов Туроператора на условиях, определяемых настоящим договором.

1.2. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение накладных расходов Агента, связанных с исполнением поручения по настоящему договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту в соответствии с условиями настоящего договора.

1.3. Агент осуществляет реализацию туристских продуктов Туроператора в пределах установленных настоящим договором полномочий.

**2. Права и обязанности сторон****2.1. Туроператор обязан:**

2.1.1. По запросам Агента предоставлять Агенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего договора, включая информацию о потребительских свойствах туристского продукта и безопасности туристского продукта в объеме, необходимом для последующей реализации Агентом туристского продукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»; о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территории иностранных государств.

2.1.2. Уплачивать Агенту вознаграждение в соответствии с условиями настоящего договора.

**2.2. Туроператор вправе:**

2.2.1. При неисполнении Агентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором и приложениях к нему в одностороннем порядке без предварительного уведомления Агента отказать в предоставлении забронированного туристского продукта и/или изменить его потребительские свойства и/или приостановить оказание услуг, предусмотренных заявкой на бронирование туристского продукта. Понесенные Агентом убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператором не возмещаются, ответственность перед заказчиком туристского продукта за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Агент.

2.2.2. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом туристского продукта, сформированного Туроператором, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Агента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

**2.3. Агент обязан:**

2.3.1. Реализовывать подтвержденные Туроператором туристские продукты Туроператора в порядке и на условиях настоящего договора.

2.3.2. Осуществлять продвижение туристских продуктов в согласованной с Туроператором форме.

2.3.3. Заключать с туристом (иным заказчиком туристского продукта) от своего имени в письменной форме договор о реализации туристского продукта, соответствующий требованиям законодательства РФ о защите прав потребителей, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и условиями настоящего договора.

2.3.4. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять туристу (иному заказчику туристского продукта) в письменной форме полную и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, а именно – условиях проживания, питания, экскурсионного обслуживания, развивающей программе, тематических особенностях продукта, трансфере, условиях авиаперелета, железнодорожной и автобусной перевозки, информацию о безопасности туристского продукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

2.3.5. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять туристу (иному заказчику туристского продукта) в письменной форме информацию:

- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не входящие в туристский продукт и приобретенные туристом самостоятельно;
- об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о правилах возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс, условиях железнодорожной и автобусной перевозки;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения;
- об условиях пребывания самостоятельных организованных от лица Агента детских групп туристов, в том числе условиях пребывания и ответственности руководителей таких групп;

- об обязанности туриста соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях, базах, иных средствах размещения, другие рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в месте временного пребывания;
- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, оказывающему услуги, входящие в туристский продукт, должен быть возмещен туристом за свой счет в течение 30 дней с момента обнаружения Туроператором такого ущерба. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому лицу без объяснения причин такого отказа;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности туриста соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьей 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- о правилах и порядке предъявления туристом (иным заказчиком туристского продукта) требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение;
- о необходимости соблюдения туристами правил поведения, указанных в приложении к каждой программе;
- о необходимости предоставить туристом (иным заказчиком туристского продукта) справки и иные документы, указанные к каждой программе туристического продукта;

- довести до сведения информацию об обстоятельствах, препятствующих оказанию Туроператором услуг туристу: различного рода заболевания туриста и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к различным видам передвижения, спортивным соревнованиям, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, принятию лекарственных средств, особенностями здоровья или характера и т.п.), предоставление недостоверных сведений или совсем не предоставление сведений об особенностях здоровья туриста, его характера, психологических особенностях, необходимости индивидуального ухода или внимания, необходимость получения специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов.

Ущерб, нанесенный туристом Туроператору и/или третьим лицам в результате недостоверности предоставленных туристом сведений должен быть возмещен туристом за свой счет в течение 30 дней с момента требования Туроператора возместить такой ущерб. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента.

- об условиях проживания и питания, тренировок, занятий, досуговых мероприятий туриста (если они предусмотрены программой);
- об условиях и тематике программы, возрастных ограничениях, фактических и возможных физических, умственных и эмоциональных нагрузках, соответствии их возрасту и здоровью туриста;
- о перечне услуг, входящих в стоимость по настоящему Договору;
- о перечне услуг, не входящих в стоимость по настоящему Договору и оплачиваемых дополнительно;
- о порядке хранения ценных вещей туриста и об ответственности за их сохранность;
- о режиме и распорядке дня в месте пребывания;

Агент несет перед Туроператором материальную ответственность в случае, если Туроператору был нанесен ущерб в результате не уведомления Агентом туриста (иного заказчика туристского продукта) об условиях п. 2.3.5 настоящего Договора.

- 2.3.6 Реализовывать туристский продукт только после уточнения свойств конкретного туристского продукта, отличий от описаний, указанных в каталогах Туроператора и уведомления об этом туриста (иного заказчика туристского продукта).
- 2.3.7 Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в письменном виде и в соответствии с условиями, установленными разделом 3 настоящего договора.
- 2.3.8 В полном объеме перечислять Туроператора денежные средства за туристские продукты, предоставляемые Агенту Туроператором по настоящему договору, в соответствии с условиями, установленными разделами 3 и 4 настоящего договора.
- 2.3.9 Своевременно предоставлять комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или территории, через которых туристы следуют транзитом). В случае непредставления Агентом в установленный срок полного комплекта документов, Туроператор освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз. Агент проинформирован о том, что любая досылка Агентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы, (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Туроператором в консульский отдел, что автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов.

- 2.3.10. Своевременно предоставлять туристам документы, необходимые для совершения путешествия. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Агенту каких-либо документов, относящихся к туристскому продукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим договором.
- 2.3.11. Обеспечить своевременное (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда (автобуса)) прибытие туристов к месту начала путешествия.
- 2.3.12. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.
- 2.3.13. Накануне поездки уточнять у Туроператора место и время вылета, иные существенные данные; информировать туриста (иного заказчика туристского продукта) о возможных изменениях.
- 2.3.14. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Туроператору отчет о реализованных туристских продуктах. Предоставить Туроператору сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. В случае непредставления достоверных сведений, повлекших неправильное оформление бухгалтерской отчетности, Туроператор освобождается от любой ответственности за несоблюдение сроков оформления бухгалтерской отчетности и имеет право отказаться от исполнения настоящего договора без возмещения расходов Агента.
- 2.3.15. В случае изменения организационно-правовой формы Агента, реорганизации Агента, смены органов управления Агента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Агента или его часть по настоящему Договору, изменения в экономическом положении Агента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Агента банкротом, изменения реквизитов Агента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Агента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Агента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Агента и иных средств связи с Агентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего договора, Агент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.
- 2.3.16. Получать у туристов письменное согласие на обработку персональных данных, в том числе следующих данных: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля), профессия, адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы, состояние здоровья, любые иные данные, которые турист сообщил при заключении или в ходе исполнения настоящего Договора, которая может потребоваться Туроператору и/или непосредственному исполнителю услуг. Обработка персональных данных включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
- 2.3.17. В случае неисполнения обязанности, предусмотренной п. 2.3.16 настоящего договора и иных условий Договора, Агент обязуется компенсировать все убытки, расходы, возникшие у Туроператора по причине не выполнения Агентом условий по настоящему Договору, в том числе штрафы и иные выплаты, наложенные компетентными государственными органами в течение 30 суток с момента их начисления.
- 2.3.18. Туроператор, в случае нарушения Агентов условий настоящего Договора имеет право:  
-депортировать туриста из места пребывания за счет Агента  
-отказать туристу в оказании туристических услуг по настоящему Договору
- 2.3.19. Туроператор имеет также право депортировать туриста с места пребывания и/или отказать туристу в предоставлении ему туристических услуг по настоящему Договору частично или в полном объеме в случае:  
- грубого нарушения туристом правил поведения места пребывания и условий программы;  
- при неоднократном нарушении туристом правил собственной безопасности;  
- при поведении туриста, которое несет угрозу жизни и здоровья как самого туриста, так и окружающих его людей;  
- при проявлении у туриста хронических заболеваний;  
-при девиантном поведении туриста, требующего от Туроператора специальных условий проживания или привлечения медицинских работников и/или специального лечения;  
-медицинских противопоказаниях дальнейшего пребывания в месте оказания туристических услуг по настоящему Договору
- 2.4. Агент вправе:**
- 2.4.1. Запрашивать и получать у Туроператора информацию, указанную в п. 2.1.1. настоящего договора.
- 2.4.2. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. При отсутствии такого требования Агента Агент обязан оказать вышеназванные услуги сам, либо представить Туроператору расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг, в противном случае он принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате не выдачи (несвоевременной выдачи) виз и/или документов посольствами (консульствами), болезни туристов и других причинах, по которым турист не смог воспользоваться туристическими услугами по настоящему Договору.
- 2.4.3. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по передаче от имени Агента (туристов Агента) документов в посольство (консульство) для оформления виз для туристов.
- 2.4.4. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Агенту при условии полного соблюдения последним условий настоящего договора. Размер вознаграждения по настоящему Договору указывается в подтверждении Туроператора Агенту по каждой заявке отдельно.

### 3. Порядок предоставления туристского продукта

3.1. Агент направляет Туроператору Заявку на бронирование туристского продукта, в которой должны содержаться следующие данные:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер паспорта, свидетельства о рождении и/или загранпаспорта.
- сроки совершения и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
- условия программы;
- тип питания;
- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- стоимость ценового предложения;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту

Заявка должна быть подписана ответственным сотрудником Агента (с указанием фамилии) и заверена печатью Агента.

3.2. В случае возможности предоставления туристского продукта, соответствующего требованиям, содержащимся в Заявке на бронирование Туроператор направляет Агенту подтверждение и (или) счет на оплату.

3.3. Обязанность по предоставлению туристского продукта возникает не ранее перечисления (внесения) Агентом денежных средств за соответствующий туристский продукт. Агент получает документы, необходимые для совершения туристами путешествия, на основании и после полной оплаты Агентом счёта.

3.4. В случае аннулирования Агентом подтвержденной Туроператором заявки на бронирование туристского продукта для Агента наступают последствия, указанные в п. 5.1. настоящего договора.

3.5. Изменение Агентом количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется новой заявкой на бронирование туристского продукта. Если внесение изменений Туроператором в первоначальную Заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то для Агента наступают последствия, предусмотренные п. 5.1. настоящего договора. В случае получения запроса на модификацию Заявки Туроператор имеет право: выставить Агенту к оплате дополнительный счет либо сообщить Агенту о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию относится на Агента.

#### **4. Порядок расчетов и платежей**

4.1. Цена туристских продуктов указывается в выставленном Туроператором счете. Цены туристских продуктов указаны в ценовых приложениях.

4.2. Все счета выставляются в рублях. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях по внутреннему курсу Туроператора на день платежа.

4.3. Агент обязан оплатить подтвержденную Туроператором Заявку в течение срока, указанного в подтверждении или счете, а при отсутствии такого срока – в течение трех банковских дней с момента выставления подтверждения или счета. В противном случае заявка может быть признана аннулированной Агентом, а Туроператор освобождается от ответственности по любым претензиям Агента и туристов. Датой оплаты цены туристского продукта в порядке безналичного или наличного расчета считается дата поступления денежных средств Агента на банковский счет или в кассу Туроператора. При этом действия банков или иных организаций, помешавшие Агенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Агента. В любом случае полная оплата стоимости туристского продукта (за вычетом агентского вознаграждения) должна быть произведена Агентом не позднее срока, указанного Туроператором в счете или подтверждении, а при отсутствии такого срока – не позднее, чем за 15 дней до начала путешествия на программы в России и не позднее 30 дней до начала путешествия на программы за рубежом.

4.4. Безналичная оплата туристских продуктов без предварительно выставленного Туроператором счета не допускается.

4.5. В случае удорожания туристских продуктов по объективным причинам, в том числе в результате:

- повышения транспортных тарифов, изменения стоимости перелета (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором счета);
- резкого изменения курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором счета);
- введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Агентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставленных Туроператором

4.6. Агентское вознаграждение самостоятельно удерживается Агентом при оплате туристских продуктов. На портовые и любые иные сборы, таксы, чаевые, оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, рождественские, новогодние и другие праздничные ужины и мероприятия, дополнительные экскурсии, страхование, другие дополнительные услуги, не оговоренные в заявке Агента на бронирование туристского продукта и фактически оказанные туристам - агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается.

4.7. В случае наличия задолженности Агента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее - имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате туристского продукта, оплаченная Агентом в соответствии с его текущими заявками на бронирование туристского продукта.

#### **5. Ответственность сторон**

5.1. При отказе Агента от реализации туристского продукта и (или) при отказе туриста Агента от туристского продукта и (или) при отказе Агента от исполнения настоящего договора и (или) в случае нарушения Агентом условий настоящего договора, Агент уплачивает Туроператору неустойку, размер которой, в зависимости от срока наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки, составляет:

- в срок более чем за 31 день до начала путешествия или ранее -10 % от цены туристского продукта
- в срок от 30 до 20 дней до начала путешествия - 40 % от цены туристского продукта
- в срок от 20 до 10 дней до начала путешествия - 60 % от цены туристского продукта
- в срок от 10 до 05 дней до начала путешествия - 80 % от цены туристского продукта
- в срок менее чем за 05 дней до начала путешествия - 100 % от цены туристского продукта
- при отказе от реализации туристского продукта, содержащего одну или несколько услуг, сроки оказания которых выпадают на период высокого сезона (период с 20 декабря по 12 января, с 27 апреля по 10 мая) - 80% от цены туристского продукта, вне зависимости от сроков отказа.

Агент дополнительно компенсирует Туроператору все расходы, вызванные отказом Агента от комплекса услуг в части, не покрытой неустойкой. Агент несет ответственность согласно данному пункту Договора независимо от причин, вызвавших указанные в данном пункте обстоятельства. Агент принимает на себя ручательство за неисполнение сделки заказчиком туристского продукта.

5.2. В случае несвоевременной оплаты счета и при отсутствии последствий, предусмотренных п. 5.1. настоящего договора, Агент по требованию Туроператора уплачивает Туроператору неустойку в размере 0,1% от цены туристского продукта.

5.3. Применение мер по обеспечению исполнения обязательств, в том числе указанных в п. 5.1. п. 5.2. настоящего договора, является правом, а не обязанностью Туроператора и осуществляется им по своему усмотрению.

5.4. Сумма в счет оплаты указанных в п. 5.1, 5.2. настоящего договора неустойки и возмещения убытков Туроператора может быть удержана Туроператором из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее. При недостаточности денежных средств Агента указанная сумма должна быть оплачена Агентом в срок, указанный в дополнительно выставленном Туроператором счете, а при его отсутствии - не позднее 10 (десяти) дней со дня наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки.

5.5. Туроператор не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно:

- за действия Туроператора и исполнение ими обязательств по договорам о реализации туристского продукта;
- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;
- за действия страховых организаций;
- за действия консульских служб, таможенных и иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы). В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;
- за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
- за отсутствие у туристов Агента проездных документов, выданных им Туроператором или Агентом;
- за неявку или опоздание туристов Агента на регистрацию в аэропорт отправления;
- за несоблюдение туристами Агента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
- за отсутствие у туристов Агента оформленных надлежащим образом документов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
- за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Агент Туроператору для оформления виз;
- за подлинность медицинских документов, предоставленных туристом Агента;
- за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России, или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;
- за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Агента в течение всего срока их поездки;
- по возмещению денежных затрат туристов Агента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Туроператором услуг и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг, а также в случае нарушения туристом правил поведения в месте пребывания, предоставления не достоверных данных о своем состоянии здоровья, психологических особенностях, имеющих противопоказаний и запретов, ухудшения хронических заболеваний, болезни/травмы, возникшей не по вине Туроператора;
- в случае субъективных ожиданий туриста

5.6 Туроператор несёт ответственность перед Агентом согласно условиям настоящего Договора только при условии выполнения Агентом всех требований настоящего договора.

5.7 Туроператор не отвечает перед туристами или иными заказчиками туристского продукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами (иным заказчиком туристского продукта), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Услуги, предоставляемые туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные в подтверждении Заявки на бронирование туристского продукта, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Агентом под свою ответственность. Ответственность Туроператора перед туристом (иным заказчиком туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Туроператора по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным

нарушением условий такого договора, возникает с момента передачи туристу (иному заказчику туристского продукта) туристской путевки и документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств по настоящему договору.

5.8 Агент несет ответственность перед Туроператором и туристами за непредставление или представление ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п. 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5. настоящего договора, а также за нарушение порядка предоставления туристского продукта, установленного настоящим договором.

5.9 Агент несет ответственность за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Туроператором для исполнения настоящего договора.

5.10 Агент несет ответственность за правильность указанных в заявке данных о туристах, туристических услугах и своевременную передачу Туроператору денежных средств, а также необходимых и оформленных в надлежащем порядке документов туристов.

## **6. Порядок разрешения споров и предъявления требований**

6.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом (или иным заказчиком туристского продукта) Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия заключенного с Агентом договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В случае получения претензии к качеству туристского продукта Агент обязан незамедлительно проинформировать Туроператора о поступившей претензии. По требованию Туроператора Агент обязан незамедлительно предоставить Туроператору оригинал претензии туриста и приложенных документов, оригинал договора о реализации туристского продукта и приложений к нему, а также иные документы, истребованные Туроператором.

6.2. Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п., 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5. настоящего договора, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом.

6.3. Настоящий договор предусматривает обязательный для Агента претензионный досудебный порядок урегулирования споров. До обращения в суд Агент обязан вручить Туроператору оригинал претензии с приложением подтверждающих документов. Претензия направляется Туроператору в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Туроператором условий настоящего договора. Несоблюдение Агентом указанного в настоящем пункте срока для подачи претензии признается сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Туроператором.

6.4. При не урегулировании в процессе переговоров спорных вопросов, споры между Агентом и Туроператором разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы с применением права РФ.

## **7. Финансовое обеспечение**

7.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются в подтверждении бронирования, либо на сайте Туроператора.

7.2. Агент обязан уточнять сведения о Туроператоре и его финансовом обеспечении и отражать достоверные сведения в договоре о реализации туристского продукта. Последствия невыполнения указанного требования относятся на Агента.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Туроператор освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. Туроператор обязан своевременно проинформировать Агента о наступлении обстоятельств непреодолимой силы. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Туроператор вправе (но не обязан) осуществить возврат денежных средств за вычетом понесенных расходов.

## **9. Срок действия договора**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания сторонами и действует до 31.12.2020 года включительно. В случае, если ни одна из сторон не заявит о прекращении договора за 1 (один) месяц до истечения его срока, срок действия договора продлевается каждый раз еще на один год с необходимыми согласно действующему законодательству дополнениями и/или изменениями.

## **10. Условия изменения и расторжения договора**

10.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

10.2. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон с уведомлением стороны за 1 (один) месяц до предполагаемой даты расторжения договора. Туроператор вправе отказаться от исполнения настоящего договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем договоре.

10.3. Если одно или несколько положений настоящего договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечет недействительности или утраты силы остальных положений и договора в целом.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Подписание настоящего договора аннулирует для сторон все иные ранее заключенные соглашения и договоры, предметом которых является реализация туристских продуктов Туроператора. Настоящий договор заключен в двух аутентичных экземплярах на русском языке, по одному для каждой из сторон. Агент допускает факсимильное воспроизведение подписей уполномоченного лица Туроператора на настоящем договоре, совершенных с помощью средств копирования в соответствии с п.2 ст.160 ГК РФ.

11.2. Агент проинформирован, согласен и обязан уведомить туристов о том, что Туроператор вправе производить замену услуг, входящих в туристский продукт, на аналогичные услуги или с предоставлением услуг более высокого класса без доплаты, в исключительных случаях перенести сроки совершения путешествия не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками.

## 12. Реквизиты и подписи сторон

Туроператор:

Агент:

ООО "ЭЙ-СИ-АР Тревел Ассистенс"  
Юридич.адрес: 125047, г. Москва, 1-я Тверская Ямская, д. 23,  
стр. 1  
Телефон: + 7(495) 966 28 56  
e-mail: mt1004@mail.ru  
ИНН 7702734527/ 771001001  
Р/с №40702810000240000131(RUB) в ПАО «БИНБАНК»,  
г. Москва К/с №30101810245250000117

Название \_\_\_\_\_  
ОГРН \_\_\_\_\_  
ОКВД \_\_\_\_\_  
ИНН/КПП \_\_\_\_\_  
БАНК \_\_\_\_\_  
Р\С \_\_\_\_\_  
к/с \_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_  
сайт \_\_\_\_\_  
эл.почта \_\_\_\_\_

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

К договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г

### 1. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Вид и размер финансового обеспечения	Страхование ответственности на сумму 10 000 000 рублей
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии	№ 770100053 от 28/12/2018 со сроком действия с 12/02/2019 по 11/02/2020
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	ООО "РИКС"
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	119334,г Москва, Донской р-н, проезд Донской 5-й, д 21Б к 10
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	119334,г Москва, Донской р-н, проезд Донской 5-й, д 21Б к 10

### 2. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ:

Полное Наименование	Общество с ограниченной ответственностью "ЭЙ-СИ-АР Тревел Ассистенс"
Сокращенное Наименование	ООО "ЭЙ-СИ-АР Тревел Ассистенс"
Адрес (место нахождения)	125047, г. Москва, 1-я Тверская Ямская, д. 23, стр. 1
Почтовый адрес	125047, г. Москва, 1-я Тверская Ямская, д. 23, стр. 1
	Реестровый номер РТО 018279

### 3. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика туристского продукта при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика туристского продукта в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику и реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста и (или) иного заказчика права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

-фамилия, имя и отчество туриста и (или) иного заказчика, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком);

-дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

-номер договора и дата его заключения;

-наименование Туроператора;

-наименование Агента;

-информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;

-ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

-размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом в связи с его расходами по эвакуации;

-в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, -реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагает следующие документы:

-копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

-копию договора (с предъявлением его оригинала);

-документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

К требованию туриста и (или) иного заказчика к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении



Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящим приложением.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику, если турист и (или) иной заказчик обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

## ОТЧЕТ АГЕНТА

\_\_\_\_\_ (название фирмы)

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

№ п/п	Страна	Продолжительность путешествия	цена туристского продукта	Агентское вознаграждение	В т.ч. НДС/без НДС	Перечислено (№ ПП, дата, сумма)
<b>ИТОГО:</b>						

Агент в рамках договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г совершил юридические и иные действия по реализации туристских продуктов согласно вышеприведенного отчета. Агентское вознаграждение составило:

\_\_\_\_\_ в том числе НДС (без НДС): \_\_\_\_\_

Вознаграждение АГЕНТА учтено в расчетах.

Обязательства по договору Туроператором выполнены в полном объеме своевременно и без рекламаций. Агент претензий к Туроператору не имеет.

**Туроператор:**

**Агент:**

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)