Утверждено приказом

Генерального директора

ООО "Клик Вояж ТО"

Российская Федерация, г.Москва от 21 мая 2024г. № 11/23-01

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

(Публичная оферта)

Общество с ограниченной ответственностью «Клик Вояж ТО» (ТМ «ClickVoyage», далее именуемое Туроператор (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица № 1117746555640, реестровый номер РТО 007439 в Едином Федеральном Реестре Туроператоров) предлагает юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (далее – «Турагент»), заключить настоящий договор (далее – «Договор») на ниже указанных условиях.

Пожалуйста, ознакомьтесь с положениями настоящего Договора, прежде чем воспользуетесь услугой.

Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящего Договора, Вам необходимо отказаться от использования услуг.

Термины, используемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются Сторонами в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта» и иными, регулирующими туристскую деятельность, законами и подзаконными актами РФ.

Термины имеют следующие значения:

Оферта (публичная оферта) - предложения, направленные по электронной почте с любого адреса электронной почты Туроператора (принадлежащего домену clickvoyage.ru или его поддоменам) или опубликованные на официальном сайте Туроператора clickvoyage.ru, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются, как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а так же содержащие все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой).

Акцепт - ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (бронирование услуг или направление заявки, уплата соответствующей суммы на счет Туроператора) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте, Договор посредством интернет бронирования считается заключенным с момента акцепта публичной оферты Туроператора путем совершения Заказчиком любого из следующих действий:

- бронирование туристского продукта или услуг на интернет сайте clickvoyage.ru путем заполнения и отправки Заявки на бронирование или направление Заявки на адрес электронной почты Туроператора;

- оплата забронированного туристского продукта или услуг на расчетный счет Туроператора или внесение денежных средств в кассу Туроператора;

Заявка – письменный запрос Турагента на конкретное бронирование и/или размещение заказа на получение туристского продукта или услуг, направленные в адрес Туроператора, содержащий требования к туристскому продукту и всю необходимую для бронирования информацию в соответствии с положениями настоящего Договора;

Туроператор - Общество с ограниченной ответственностью «Клик Вояж ТО», ИНН 7722751182;

Подтверждение бронирования (Приложение № 1) - документ, содержащий полный комплекс заказываемых Турагентом услуг, в том числе, общую цену, состав, потребительские свойства туристского продукта, а также иные конкретно-определенные условия путешествия (имя и фамилия туриста (-ов) в соответствии с данными загранпаспорта (латинская транскрипция), номер загранпаспорта, маршрут, срок путешествия, оригинальное наименование места размещения, тип питания, услуги по перевозке в стране пребывания (трансфер), специальные ремарки, касающиеся особенностей предоставления услуг, дополнительная информация или предупреждение для туриста (-ов) и иная информация, необходимая для реализации туристских услуг и являющийся Приложением и неотъемлемой частью настоящего Договора;

Средство размещения - имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц. Категория средства размещения указывается в соответствии с системой классификации, принятой в стране (месте) временного проживания и может не являться обязательной или подтвержденной местными органами власти. Стороны договорились, что в настоящем Договоре, под средством размещения также подразумеваются гостиницы, которые относятся к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации или уполномоченными органами страны временного пребывания;

Туристский ваучер - документ, устанавливающий право туриста на трансфер, размещение и экскурсионную программу в стране временного пребывания, согласно Подтверждения бронирования.

1. **Предмет договора**
   1. По настоящему Договору Туроператор поручает, а Турагент обязуется за вознаграждение совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени.
   2. Турагент реализует туристские продукты на основе заключения сделок - Договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками туристского продукта.
   3. Турагент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору (в том числе расходы на оплату телефонной, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту в соответствии с п. 4.6. настоящего Договора.
   4. Турагент осуществляет реализацию туристских продуктов Туроператора в соответствии с содержащимися в настоящем договоре указаниями Туроператора и в пределах установленных настоящим договором полномочий.
2. **Права и обязанности сторон**

**2.1. Туроператор обязан:**

* + 1. По запросам Турагента предоставлять Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего договора, включая информацию о потребительских свойствах туристского продукта в объеме, необходимом для последующей реализации Турагентом 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 территорию иностранных государств.
    2. Предоставить Турагенту возможность бронирования туристского продукта при помощи системы онлайн-бронирования, а также заявок, направленных Турагентом по электронной почте.
    3. По запросу Турагента информировать Турагента об изменениях цен на туристский продукт Туроператора, и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты Туроператора.
    4. После полной оплаты заказанного и подтвержденного туристского продукта, сформировать электронную путевку на основании полученных от Турагента сведений в единой информационной системе электронных путевок сведения о договоре реализации туристского продукта, заключённом между Турагентом и туристом или иным заказчиком в объеме, установленном действующим законодательством РФ , в том числе о заказчике туристского продукта, о туристах, о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, об иных услугах, реестровый номер ТурагентА в едином федеральном реестре турагентов и др. Указанные в настоящем пункте сведения Турагент предоставляет Туроператору в сроки и форме указанные в разделе 3 Договора. Турагент обязуется уведомить туриста и (или) иного заказчика о том, что сведения о договоре реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком будут переданы Туроператором в единую информационную система электронных путевок
    5. После полной оплаты заказанного и подтвержденного туристского продукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту, в соответствии с установленными Туроператором сроками передачи таких документов (авиабилеты оформляются и передаются Турагенту в течение суток после оформления, но не позднее чем за 24 часа до вылета, в случае если бронирование было осуществлено ранее, чем за 24 часа до вылета). Туроператор при этом не несет ответственности за своевременное получение Турагентом документов, в том числе вследствие сбоя в работе каналов электронной связи. В случаях, когда исполнение обязанности по передаче документов электронным способом объективно невозможно, Турагент обязан обратиться к Туроператору с мотивированным запросом о выдаче пакета документов на бумажном носителе, а Туроператор обязуется организовать возможность получения Турагентом необходимых документов. Выдача пакета документов представителю Турагента, осуществляется только на основании доверенности на получение документов.
    6. При условии соблюдения Турагентом условий настоящего договора уплатить Турагенту вознаграждение в порядке и на условиях настоящего Договора.
    7. Использовать предоставленные Турагентом персональные данные туристов исключительно в целях бронирования входящих с состав туристского продукта услуг, соблюдать требования конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**2.2. Туроператор вправе:**

* + 1. Привлекать для исполнения взятых на себя обязательств по настоящему Договору третьих лиц.
    2. Производить замену услуг, входящих в туристский продукт, на аналогичные услуги или с предоставлением в пользу Турагента услуг более высокого класса без доплаты со стороны Турагента, в исключительных случаях перенести сроки совершения путешествия не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками.
    3. При неисполнении Турагентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента отказать в предоставлении забронированного туристского продукта или изменить его потребительские свойства, аннулировать или приостановить предоставление туристского продукта, предусмотренного заявкой на бронирование. Понесенные Турагентом 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, Турагент несет самостоятельно.
    4. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом туристского продукта, сформированного Туроператором по заявке Турагента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Турагента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.
    5. Запретить доступ в систему бронирования Турагенту, которым допущены нарушения правил и условий работы, условий Договора, а также при нарушениях Турагентом правил оформления туров, сроков оплаты, неуплате штрафных санкций.
    6. Туроператор имеет право на проведение презентаций в форме встреч, конференций, рекламных поездок и т.п., а также оказывать услуги по маркетингу туристских услуг или туристского продукта.

**2.3. Турагент обязан:**

* + 1. Предоставить Туроператору копии свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ (ЕГРИП), свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, документа о полномочии лица, действующего от имени Турагента при заключении Договора, а также уведомления о возможности применения упрощенной системы налогообложения (в случае ее применения) и иных документов, подтверждающих основания для освобождения от уплаты НДС.
    2. Реализовывать предоставленные (подтвержденные) Туроператором туристские продукты в порядке и на условиях настоящего договора.
    3. Уведомить Туроператора, сформировавшего туристский продукт, о каждом случае заключения договора о реализации туристского продукта, при этом согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста или иного заказчика, адресованного Турагенту.
    4. Осуществлять продвижение туристских продуктов Туроператора в согласованной с Туроператором форме.
    5. Заключать с туристом (иным заказчиком туристского продукта) от своего имени договор о реализации туристского продукта в письменной форме, соответствующий требованиям законодательства РФ о защите прав потребителей и ФЗ №132 «Об основах туристкой деятельности в РФ».
    6. 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, информацию о безопасности туристского продукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ».
    7. 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 том, что возврат стоимости авиабилетов производится в соответствии с правилами, установленными Перевозчиком в зависимости от тарифа, возврат денежных средств за авиаперелет, включенный в стоимость туристского продукта, не производится, если иное не предусмотрено соглашением сторон настоящего Договора; приобретаемые авиабилеты, независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки авиакомпаний, являются невозвратными, а также не подлежат обмену и переписке. При бронировании таких авиабилетов любые изменения в данных пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) приравниваются к аннуляции полетного документа. В том случае, если при бронировании с помощью системы «онлайн» Турагентом были допущены указанные выше ошибки, и был выписан авиабилет с ошибками, корректировка написания приравнивается к аннуляции билета Турагентом.
* о том, что если турист не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то турист должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс. Если турист не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления туриста. Отказ туриста от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения туристом условий договора воздушной перевозки пассажира. В случае вынужденного отказа туриста от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, такой отказ подтверждается соответствующими медицинскими и иными документами до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс (п.2 ст.108 ВК РФ);
* о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми время заселения в средство размещения в день прибытия устанавливается средством размещения самостоятельно, и может быть не ранее 14.00-18.00 часов по местному времени. Заказчик при заселении в средство размещения самостоятельно и за свой счет вносит депозит в наличной или безналичной форме в национальной валюте страны пребывания в случаях предусмотренных правилами средства размещения, а также оплачивает установленные национальным законодательством налоги и сборы при их наличии. Заселение в средства размещения, расположенные г.Сочи (решение органов УФМС г.Сочи от 26 марта 2015 г.) или на территории России (Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713) осуществляется только по предъявлению документа удостоверяющего личность гражданина РФ, необходимого для осуществления регистрационного учета. В соответствии с пунктом 5 Постановления Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 документами, удостоверяющими личность граждан РФ являются: паспорт гражданина РФ; свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста; заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации. Время выселения из средства размещения в день выезда устанавливается средством размещения самостоятельно и может быть не позднее - 08.00-11.00 часов по местному времени. Заселение в номер средства размещения ранее расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства Заказчика по оплате стоимости полных суток проживания в средстве размещения, независимо от фактически проведенного в номере средства размещения времени до/после наступления расчетного часа. Продление проживания оплачивается Заказчиком самостоятельно. Категория средства размещения указывается в соответствии с системой классификации, принятой в стране нахождения средства размещения;
* об обязанности туриста соблюдать правила выезда и въезда в Российскую Федерацию, требования Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и Правительства страны временного пребывания, касающиеся условий пребывания/возвращения туристов, необходимости проведения тестов на наличие заболеваний и предоставления результатов тестов органам власти, соблюдения карантина и иные требования связанные с эпидемиологической ситуацией, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Не вывозить без специального разрешения оружие, картины, изделия из драгоценных металлов и камней, лекарства, содержащие наркотические вещества (запрещено перемещение через границу изделий, произведенных из животных редких и исчезающих видов дикой природы). Воздержаться от выполнения просьб случайных граждан пронести через пункты досмотра чужие вещи, а также не принимать, в том числе и за вознаграждение, для передачи от незнакомых лиц письма, посылки, багаж и другие предметы;
* об обязанности туриста соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране (месте) временного пребывания, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания, не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей. Курить только в специально отведенных местах;
* соблюдать правила поведения туристов установленных органами власти страны временного пребывания (Занзибар и другие страны, где население исповедует ислам), а именно: женщинам при выходе за пределы отельных и пляжных зон, запрещено находиться только в купальнике; - слишком коротких шортах; - платьях и юбках, не прикрывающих коленей; - в коротких топах и майках, не прикрывающие пупка. Мужчинам запрещено ходить с оголенным торсом. В случае нарушения установленных правил поведения, может быть взыскан штраф в размере от 700 до 5000 долларов США или тюремное заключение сроком не менее шести месяцев и не более одного года. Возможно применение нескольких штрафов по двум параграфам правил;
* соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания в части использования беспилотных летательных аппаратов (квадрокоптеры, дроны и тп., далее - БПЛА), а именно не запускать БПЛА над людьми, недалеко от военных баз, электростанций, правительственных зданий, в пределах зон аэропортов (до 3 км), их диспетчерских (до 3 км), направлений движения самолетов и других стратегических объектов. В том числе ночью или в плохую погоду. Кроме того, не разрешается с помощью БПЛА вторгаться в личную жизнь (производить фото- и видеосъемки). При запуске необходимо всегда видеть БПЛА при этом высота полета может быть ограничена 90 м. Нарушение установленных правил или управление БПЛА не зарегистрированным в установленном в стране временного пребывания порядке грозит штрафом и конфискацией аппарата;
* о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, оказывающему услуги, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
* об обстоятельствах, зависящих от туриста, которые могут снизить качество сформированного туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта;
* 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;
* о порядке и возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, адреса электронной почты) и других сведений;
* о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу;
* о правилах и порядке предъявления туристом (иным заказчиком туристского продукта) требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение;
* о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора;
* о том, что предлагаемые по умолчанию виды страхования (в том числе медицинская страховка и страховка от несчастных случаев) не распространяют своё действие на хронические заболевания, стоматологическую помощь и могут не распространять свое действие на события, наступившие во время или в результате занятий активными видами спорта (в том числе, но не ограничиваясь – горными лыжами, катанием на водных лыжах, на мототехнике, прыжках с парашютом) а также при занятии любыми иными видами активного отдыха, рекомендовать туристу приобрести расширенную страховку при заказе туристских продуктов, включающих занятие активными видами спорта и активный отдых, застраховать риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, застраховать риски во избежание убытков, причиненных вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков путешествия оформив «страховку от невыезда (отмены поездки)»;
* о том, что предлагаемые по умолчанию виды страхования (в том числе медицинская страховка и страховка от несчастных случаев) предусматривают оплату медицинской помощи в размере страховой выплаты (как правило 30 000 – 50 000 у.е.), в связи с чем, при обращении за дорогостоящей медицинской помощью (использование аппарата искусственной вентиляции легких, лечения от коронавирусной инфекции и тп.) сумма стоимости услуг сверх страховой выплаты, оплачивается туристом самостоятельно по месту оказания медицинской помощи;
* о необходимости ознакомиться со всеми условиями страхового полиса на сайте страховщика;
* о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
* о том, что в период трансфера, регистрации на/с рейса услуги гида или сопровождающего не оказываются;
* о том, что если вес багажа или вес одного места багажа, превышает норму бесплатной перевозки, то сверхнормативный багаж должен быть забронирован и оплачен туристом за каждый килограмм перевеса, по тарифу авиабилета, не включающего в стоимость провоз багажа, турист оплачивает провоз багажа самостоятельно вне зависимости от веса;
* об особенностях предоставления туристского продукта несовершеннолетним туристам: в случае, нарушения дисциплины или правил поведения в месте пребывания, таких как распитие спиртных напитков, хулиганские действия в отношении других отдыхающих и нанесение ущерба оборудованию и территории места пребывания, администрация оставляет за собой право на возвращение несовершеннолетнего туриста домой и досрочное прекращение туристской поездки. Законные представители несовершеннолетнего туриста или Турагент, обязуются оплатить по требованию Туроператора расходы, связанные с возвращением несовершеннолетнего домой, в случае если по вине несовершеннолетнего туриста будет нанесен ущерб оборудованию или территории места пребывания. Если при заключении договора законный представитель несовершеннолетнего туриста, предоставит заведомо ложную информацию о его состоянии здоровья, и вследствие чего произойдет ухудшение здоровья несовершеннолетнего туриста или других участников заезда, проживающих на территории места пребывания в этот период, то все расходы и ответственность, связанные с данным медицинским обслуживанием, как самого несовершеннолетнего туриста, так и других будут отнесены на счет Турагента и представителя несовершеннолетнего солидарно. При обнаружении у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых туристом или недопустимых для отдыха в детском коллективе, Туроператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать туристскую поездку и в данном случае возврата стоимости неиспользованной части туристского продукта туристу не производится;
* о том, что турист несет самостоятельную финансовую ответственность, в том числе в размере расходов на депортацию, за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах (штамп МВД и пр.), наличие необходимых виз (иных разрешений) для въезда в страну временного пребывания и возвращения в Россию и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну временного пребывания или Россию, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста и оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего;
* о том, что приобретение дополнительных услуг в стране временного пребывания у третьих лиц, может нанести ущерб жизни, здоровью, имуществу туристов.
* о том, что иностранным гражданам, лицам без гражданства, лицам с особым статусом неграждан Латвии, Литвы, Эстонии необходимо самостоятельно обратиться в консульство (посольство) страны временного пребывания с целью оформления визы.
  + 1. 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). Факт оплаты со стороны Турагента подтверждает получение Турагентом соответствующей информации.
    2. Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в письменной форме и в соответствии с условиями, установленными разделом 3 настоящего договора. Своевременно, в письменной форме, информировать Туроператора о наличии обстоятельств, препятствующих совершению туристами поездки, в том числе связанных с гражданством туристов, необходимостью оформления виз или получением специальных разрешений и отметок, наличием у туристов неисполненных обязательств на территории РФ. Туроператор не несет ответственность в случае неоказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.
    3. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства за туристский продукт, предоставляемые Турагенту Туроператором по настоящему договору, в соответствии с условиями, установленными разделами 3 и 4 настоящего договора.
    4. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, разрешения на провоз оружия, животных, культурно-исторических ценностей и иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). В случае непредставления Турагентом 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. Турагент проинформирован о том, что любая досылка Турагентом 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.
    5. Своевременно предоставлять туристам документы, необходимые для совершения путешествия. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов, относящихся к туристскому продукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим договором.
    6. Проинформировать туристов о необходимости своевременного (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда (автобуса)) прибытия туристов к месту начала путешествия.
    7. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.
    8. Не позднее, чем за 24 часа (двадцать четыре) часа до начала путешествия уточнить на сайте Туроператора сведения по заявке, касающиеся авиакомпании, времени, аэропорта вылета самолета. При невозможности уточнения этих сведений в системе Онлайн-бронирования, Турагент обязан уточнить их у Туроператора посредством телефонной связи и/или электронной почты. Получить в личном кабинете Турагента авиабилет и информировать туриста (иного заказчика туристского продукта) о возможных изменениях.
    9. Турагент обязан ежемесячно, в срок не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным, представлять Туроператору отчет (-ы) об исполнении поручения по настоящему Договору за соответствующий период по форме, установленной Туроператором. Одновременно с предоставлением отчета (-ов) Турагент предоставляет счета-фактуры на сумму агентского вознаграждения.
    10. В случае изменения организационно-правовой формы Турагента, реорганизации Турагента, смены органов управления Турагента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Турагента или его часть по настоящему Договору, изменения в экономическом положении Турагента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Турагента банкротом, изменения реквизитов Турагента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Турагента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Турагента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Турагента и иных средств связи с Турагентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего договора, Турагент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.
    11. Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах и иных заказчиков турпродукта, Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов и иных заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов и иных заказчиков турпродукта по гражданским искам. Турагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Турагент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства), а также во исполнение требований действующего законодательства РФ в части обработки, использования и передачи персональных данных, в том числе для внесения сведений в единую информационную систему электронных путевок и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Туроператор не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.
    12. Передать Туроператору копию (а по требованию Туроператора - оригинал) запроса на оказание экстренной помощи в случае получения от туриста и/или иного заказчика туристского продукта указанного запроса. Запрос представляется Туроператору Турагентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, если иной срок не указан в требовании Туроператора.
    13. По требованию Туроператора передать ему оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи и в иных ситуациях, требующих подтверждения факта заключения договора реализации туристского продукта, с конкретным заказчиком. Документы представляются Туроператору Турагентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Турагенту Туроператором соответствующего требования, если иной срок не указан в требовании Туроператора.
    14. Принять все необходимые меры для предотвращения доступа третьих лиц к паролю для входа в систему онлайн-бронирования. В случае нарушения этого условия, Турагент несет перед Туроператором ответственность в полном объеме за все последствия несанкционированного доступа третьих лиц к системе онлайн-бронирования.

2.3.21. Информировать туристов и/или Заказчиков туристского продукта, что в непосредственной близости от отеля могут вестись строительные, инженерные работы; возводиться/находиться коммуникации и оборудование; могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты; могут проходить пешеходные, автомобильные железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.п., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, Туроператор не несет за них ответственности.

2.3.22. Турагент обязуется включать в договор с туристом сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной или неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее – медицинская помощь) в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

2.3.23. Турагент обязуется разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

2.3.24. Изучить всю информацию, размещенную на сайте Туроператора, регулярно уточнять на сайте Туроператора время и место отправления туристов, изменения маршрутов или наличие иных обстоятельств, способствующих или препятствующих получению туристского продукта.

2.3.25. Изучить и доводить до сведения туристов требования Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и Правительства страны временного пребывания, касающиеся условий пребывания/возвращения туристов, необходимости проведения тестов и предоставления результатов тестов органам власти, соблюдения карантина и иные требования связанные с эпидемиологической ситуацией.

2.3.26. Турагент обязуется информировать Заказчиков о том, что сумма консульского сбора за оформление визы в посольстве возврату не подлежит.

2.3.27. Включить в договор, заключаемый с заказчиками условие, что Туроператор не несет ответственности за ограничение выезда должника-туриста за пределы Российской Федерации, возложенное на него судебным приставом-исполнителем в случае неисполнения требований, содержащихся в исполнительном документе, выданном на основании судебного акта или являющемся судебным актом в соответствии с Федеральным Законом «Об исполнительном производстве» № 229-ФЗ от 02.10.2007г.

**2.4. Турагент вправе:**

* + 1. Запрашивать и получать у Туроператора информацию, указанную в п. 2.1.1. настоящего договора.
    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 Турагента, **Турагент 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 невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).
    3. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по передаче от имени Турагента (туристов Турагента) документов в посольство (консульство) для оформления виз для туристов. При отсутствии такого требования Турагента, **Турагент обязан** **оказать вышеназванные услуги сам, либо по требованию Туроператора предоставить 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 депортации туриста из страны временного пребывания и (или) отказе в выезде/въезде в Российскую Федерацию.
    4. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Турагенту при условии полного соблюдения последним условий настоящего договора, в соответствии с размером, указанным в приложении к настоящему договору, прайс-листе или счете или подтверждении заявки на бронирование.
    5. Дополнительная выгода, полученная Турагентом в рамках выполнения данного поручения, остается в распоряжении Турагента.

1. **Порядок бронирования туристского продукта**
   * 1. Туристский продукт реализуемый Турагентом, подлежит предварительному бронированию и подтверждению возможности его предоставления со стороны Туроператора. Договор о реализации туристского продукта заключается Турагентом с Заказчиком под отлагательным условием (запрошенные туристом или иным заказчиком реализуемый туристский продукт требует предварительного бронирования, подтверждения со стороны Туроператора, получения Туроператором полной оплаты подтвержденного туристского продукта).
     2. Все дополнительные услуги, оказанные Туроператором Туристам Турагента, но не оговоренные в настоящем Договоре и/или Приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.
     3. Заявка на бронирование туристского продукта подаётся Турагентом в письменной форме, в электронном виде, посредством онлайн-бронирования через Личный кабинет на официальном сайте Туроператора в сети Интернет с соблюдением специальных требований идентификации, определённых Сторонами.

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные в зависимости от запрашиваемых услуг:

* название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров, период проживания;
* тип питания;
* необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
* телефонные номера пассажира для бронирования авиабилета, по которому пассажир может принять голосовую информацию от системы автоматического оповещения авиакомпании;
* необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
* о договоре: номер (при наличии) и дата заключения, общее количество туристов по договору, общая цена туристского продукта в рублях, наличие в договоре существенных условий договора, предусмотренных абзацами 7 - 13 части 2 статьи 10 Федерального закона;
* о заказчике туристского продукта (если турист не является заказчиком): полное наименование юридического лица либо фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица или индивидуального предпринимателя, гражданство физического лица или индивидуального предпринимателя, сведения о документе, удостоверяющем личность (серия, номер и вид документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо реквизиты документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина) физического лица или индивидуального предпринимателя, идентификационный номер налогоплательщика юридического лица или индивидуального предпринимателя, адрес места нахождения юридического лица либо адрес места жительства физического лица или индивидуального предпринимателя, полномочия заказчика туристского продукта, телефон, адрес электронной почты (при наличии);
* о туристах (в отношении каждого туриста, указанного в договоре): фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, гражданство, сведения о документе, удостоверяющем личность (серия, номер и вид документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо реквизиты документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина), адрес электронной почты (при наличии);
* о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия (в отношении каждого туриста, указанного в договоре): даты начала и окончания, даты отправления и прибытия, наименования населенных пунктов и аэропортов отправления и прибытия - в отношении перевозки воздушным транспортом до места назначения и обратно, даты отправления и прибытия, наименования населенных пунктов и (или) станций отправления и прибытия - в отношении перевозки железнодорожным транспортом до места назначения и обратно, вид перевозки, даты отправления и прибытия, наименования пунктов отправления и прибытия - в отношении перевозки иным видом транспорта до места назначения и обратно, наименование и адрес места нахождения (включая наименование страны, субъекта Российской Федерации (если применимо), населенного пункта) средства размещения, даты заезда и выезда, иные условия проживания (при наличии);
* об иных туристских услугах, входящих в туристский продукт (в отношении каждого туриста, указанного в договоре) (при наличии): вид услуги (например, экскурсионное обслуживание, в том числе наличие экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания);
* иные условия и сведения, имеюшие отношение к туристскому продукту.

Заявка, оформленная в личном кабинете Турагента на сайте Туроператора, приравнивается к Заявке с подписью и печатью Турагента.

* 1. Турагент в течение 5 рабочих дней со дня заключения между Турагентом и туристом или иным Заказчиком договора о реализации туристского продукта, но не позднее 10-го числа месяца, следующего за истекшим календарным месяцем, уведомить Туроператора о заключении такого договора. Если договор о реализации туристского продукта заключен менее чем за 30 дней до начала оказания услуг, предусмотренных этим договором, Турагент уведомляет Туроператора о заключении договора в течение 5 рабочих дней со дня заключения договора, но не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуг. Стороны согласовали форму направления уведомления Туроператору через личный кабинет Турагента на сайте Туроператора. Турагент обязан соблюдать порядок уведомления Туроператора, в том числе установленный правилами, инструкциями, технологиями Туроператора, самостоятельно контролировать изменения в них.
  2. В течение 24 часов с момента получения извещения от Туроператора об изменении условий путешествия информировать последнего о согласии с изменениями или об отказе от такого туристского продукта. Изменения условий путешествия, отказ от туристского продукта (в том числе в части), а также расторжение договора оформляется Турагентом дополнительным соглашением (приложением) к договору реализации о реализации туристского продукта, подписанным с туристом или иным заказчиком. Турагент направляет Туроператору уведомление о заключении такого дополнительного соглашения.
  3. Турагент в тот же день, когда узнал или должен был узнать об отказе туриста от забронированного туристского продукта, аннулирует заявку с обязательным указанием ответственного лица и его контактного телефона в соответствии с правилами Туроператора. Заявка об аннуляции считается принятой с момента подтверждения получения информации Туроператором.
  4. Турагент уведомляет Туроператора в течение 5 рабочих дней со дня расторжения заключенного между Турагентом и туристом или иным заказчиком договора о реализации туристского продукта, но не позднее 10-го числа месяца, следующего за истекшим календарным месяцем, о расторжении такого договора путем сообщения в личном кабинете Турагента на сайте Туроператора. Если договор о реализации туристского продукта расторгнут менее чем за 5 рабочих дней до начала оказания услуг, предусмотренных этим договором, Турагент уведомляет Туроператора о расторжении договора не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуг.
  5. В случае наличия у Туроператора возможности предоставления туристского продукта, соответствующего требованиям, содержащимся в Заявке на бронирование, Туроператор направляет Турагенту подтверждение и (или) счет на оплату.
  6. В случае невозможности предоставления Туроператором туристу туристского продукта, Туроператор направляет Турагенту отказ от бронирования, либо письменно предлагает варианты другого туристского продукта, который может быть подтвержден. При условии, что Турагент в течение 24 часов после получения предложенных вариантов (а в случае бронирования туристского продукта с датой начала путешествия менее чем через три рабочих дня – в течение двух часов) другого туристского продукта не предоставил письменный отказ (аннуляцию заявки), заявка считается согласованной и подтвержденной в предложенном Туроператором варианте.
  7. Обязанность Туроператора по предоставлению туристского продукта, возникает после перечисления (внесения) Турагентом денежных средств за соответствующий туристский продукт. Туроператор выдаёт Турагенту документы, необходимые для совершения туристами путешествия, на основании и после полной оплаты Турагентом счёта.
  8. Услуга по содействию в оформлении виз не входит в состав стандартного туристского продукта и может быть заказана в качестве дополнительной услуги. В услугу входит предоставление образцов типовых анкет утвержденных консульским отделом Посольства страны временного пребывания и необходимых для оформления въездной визы, а также передача предоставленных туристом или турагентом документов в уполномоченное учреждение. Услуги по содействию в оформлению визы не оказываются отдельно без услуги по бронированию средств размещения.
  9. В случае аннулирования Турагентом подтвержденной Туроператором заявки на бронирование туристского продукта для Турагента наступают последствия, указанные в п. 5.1. настоящего договора.
  10. Изменение Турагентом количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется новой заявкой на бронирование туристского продукта. Если изменение удовлетворяется Туроператором и при этом не влечет за собой дополнительных расходов, то оно оплачивается из расчёта 1000 (Одна тысяча) рублей за одну модификацию. Если внесение изменений Туроператором в первоначальную Заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то для Турагента наступают последствия, предусмотренные п. 5.1. настоящего договора. В случае получения запроса на модификацию Заявки Туроператор имеет право: выставить Турагенту к оплате дополнительный счет либо сообщить Турагенту о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и оплаты дополнительных расходов либо аннулировать Заявку. В случае изменения Турагентом сроков проживания и дальнейшего отказа от туристского продукта, средство размещения вправе предъявить требование об оплате фактических расходов, в соответствии с условиями отказа от услуг на дату запроса изменения сроков проживания по первоначальному бронированию.

Вся ответственность за аннулирование туристского продукта или его модификацию относится на Турагента.

* 1. Независимо от вида туристского продукта, Заявка на бронирование должна содержать ИНН Турагента и название Турагента в соответствии с данными, представленными в Личном кабинете Турагента.
  2. В случае бронирования авиабилетов либо туристского продукта в визовую страну, без услуги по содействию в оформлении визы, по запросу Туроператора необходимо направить в отдел по соответствующему направлению ксерокопию открытой визы, по которой планируется въезд в страну.

1. **Порядок расчетов и платежей**
   1. Стоимость предоставляемого Туроператором туристского продукта указывается в выставляемом Туроператором счете и (или) подтверждении. Цены предоставляемого Туроператором туристского продукта указанные в ценовых приложениях, а также в сети Интернет на web-сайтах Туроператора являются справочными и до момента подтверждения Заявки могут быть изменены в одностороннем порядке.
   2. Счета выставляются в рублях и в условных единицах. Все виды платежей по настоящему договору производятся в рублях из расчета, что одна условная единица равна рублевому эквиваленту по курсу, установленному Туроператором на день платежа. Валютой обязательства Сторон, по настоящему договору, являются российские рубли. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат.
   3. Турагент обязан произвести оплату 50 % цены туристского продукта на основании выставленного Туроператором счета и (или) подтверждения в течение **двух банковских дней** с момента выставления счета и (или) подтверждения. Оставшаяся часть должна быть уплачена не позднее, чем за 14 дней до даты начала путешествия, если иное не указано в счете и/или подтверждении бронирования. При подтверждении Туроператором бронирования туристского продукта с датой начала путешествия менее чем через 05 рабочих дней с момента подтверждения, Турагент обязан произвести полную оплату туристского продукта в течение **одного банковского дня** с момента выставления счета. В случае, если срок оплаты, указанный в счете, наступает ранее срока оплаты, указанного в настоящем пункте, оплата должна быть произведена Турагентом **в срок, указанный в счете**. По требованию Туроператора Турагент обязан произвести полную оплату туристского продукта в иные, в том числе более сжатые по сравнению с условиями настоящего пункта, сроки. Турагент обязан произвести полную оплату туристского продукта **до начала путешествия и с соблюдением сроков**, установленных настоящим пунктом. Оплата туристского продукта после начала путешествия допускается исключительно с предварительного письменного согласия Туроператора. Туроператор вправе не представлять забронированные услуги и не передавать документы в случае нарушения Турагентом сроков оплаты туристского продукта. Днем оплаты Турагентом туристского продукта считается дата зачисления денежных средств на счет Туроператора или дата поступления денежных средств в кассу Туроператора.
   4. Безналичная оплата туристского продукта без предварительно выставленного Туроператором счета не допускается.
   5. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае увеличения стоимости туристского продукта, связанного с изменением стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменением курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, по соглашению Сторон Турагент производит указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора. Турагент, не согласившийся с изменением цены договора вправе отказаться от Договора при условии оплаты фактически понесенных расходов Туроператора по исполнению договора.
   6. Размер агентского вознаграждения Турагенту устанавливается в размере 25 (Двадцать пять) рублей. Туроператор вправе в одностороннем порядке без согласования с Турагентом изменить размер агентского вознаграждения, указав размер вознаграждения в подтверждении и (или) счете по каждой Заявке. Агентское вознаграждение устанавливается без учета НДС, в связи с применением Туроператором Упрощенной системы налогообложения (УСНО). Стороны договорились, что агентское вознаграждение удерживается Турагентом самостоятельно из денежных средств, полученных по сделкам с третьими лицами, подлежащих передаче Туроператору.
   7. В случае если у Турагента возникает дополнительная выгода при исполнении поручения по настоящему Договору, стороны признают ее за Турагентом в качестве дополнительного вознаграждения, которое Турагент Туроператору не перечисляет, и Туроператор на нее не претендует.
   8. 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 Турагента на бронирование туристского продукта и фактически оказанные туристам и т.д., агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается.
   9. В случае наличия задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Турагентом ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате туристского продукта, оплаченная Турагентом в соответствии с его текущими заявками на бронирование туристского продукта.
   10. Турагент обязан ежемесячно, в срок не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, представлять Туроператору отчет (-ы) об исполнении поручения по настоящему Договору за соответствующий период по форме, установленной Туроператором. Одновременно с предоставлением отчета (-ов) Турагент предоставляет счета-фактуры на сумму агентского вознаграждения.

Отчет Турагента формируется в личном кабинете Турагента и предоставляется Туроператору в оригинале или по телекоммуникационным каналам связи (ТКС).

Отчет Турагента считается утвержденным Туроператором при отсутствии возражений со стороны последнего в течение десяти дней с момента получения отчета от Турагента.

* 1. В случае непредставления документов в течение 20 (двадцати) календарных дней после окончания отчетного месяца Туроператор вправе самостоятельно сформировать отчет Турагента в личном кабинете Турагента и считать его согласованным, в случае, если ни одна из Сторон настоящего Договора в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня получения отчета Турагента не заявит свои возражения по нему, отчет Турагента считается согласованным.

1. **Ответственность сторон**
   1. В случае отказа Турагента от забронированного туристского продукта и (или) при отказе туриста Турагента от забронированного туристского продукта и (или) при отказе Турагента от исполнения настоящего договора и (или) в случае нарушения Турагентом условий настоящего договора, возврат денежных средств производится в полном объеме за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов. Размер фактически понесенных расходов определяется в каждом конкретном случае после аннуляции Заявки и получения информации от партнеров.

При этом в состав фактических расходов Туроператора включаются денежные средства, оплаченные поставщикам услуг за аннуляцию бронирования, стоимость услуг, не подлежащих возврату (в том числе консульский сбор) и иные расходы Туроператора, как исполненные, так и принятые, но не исполненные перед третьими лицами по оплате услуг, указанных в Листе бронирования.

Турагент несет ответственность согласно данному пункту договора независимо от причин, вызвавших указанные в данном пункте обстоятельства. Турагент принимает на себя ручательство за исполнение сделки заказчиком туристского продукта, в том числе за исполнение обязанности по оплате по договору и совершение путешествия.

1. За просрочку обязательств по оплате Турагент по требованию Туроператора уплачивает Туроператору штрафную неустойку в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки. Данная неустойка оплачивается сверх неустойки указанной в п. 5.1. настоящего договора.
2. 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.
3. 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 Турагентом ранее. При недостаточности денежных средств Турагента указанная сумма должна быть оплачена Турагентом в срок, указанный в дополнительно выставленном Туроператором счете, а при его отсутствии - не позднее 10 (десяти) дней со дня наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки.
4. В случае внесения в заявку только телефонного номера Турагента или иного номера, не принадлежащего туристу, ответственность за несвоевременное информирование пассажира несёт Турагент. За несоблюдение настоящей технологии Турагенту могут быть выставлены штрафные санкции в соответствии с политикой авиакомпании.
5. В случае отказа туристов Турагента по причинам госпитализации, болезни, запрещению авиаперелетов по медицинским показаниям, от забронированных услуг по авиаперевозке осуществляемой Российскими авиакомпаниями, Турагент обязан предоставить Туроператору оригиналы документов, подтверждающих основание отказа от услуг, с целью предоставления их в авиакомпанию до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Пассажиру возвращается уплаченная провозная плата за воздушную перевозку, осуществляемую Российскими авиакомпаниями после письменного подтверждения Перевозчиком такого возврата.

1. Туроператор несёт ответственность перед Турагентом только при условии выполнения Турагентом всех требований настоящего договора.
2. Туроператор несет ответственность перед Турагентом отдельно за невыполнение каждой услуги в размере стоимости непредоставленной услуги входящей в состав туристского продукта, в тех случаях, когда это не связано с действующим законодательством или государственными службами, за действия которых Туроператор не несет ответственность.
3. Туроператор не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно:

* 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, 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 Турагенту, 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 Турагента проездных документов, выданных им Туроператором или Турагентом;
* за неявку или опоздание туристов Турагента на регистрацию в аэропорт или вокзал отправления, а также если по решению властей или ответственных лиц Туристам отказано в возможности въезда, либо выезда из страны, либо возможности полета по авиабилету, или в проживании в забронированной гостинице из-за отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. В случае наступления таких обстоятельств Туроператор будет считаться полностью и качественно выполнившим свои обязательства по настоящему Договору;
* за несоблюдение туристами Турагента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
* за отсутствие у туристов Турагента оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
* за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления виз;
* 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 Турагенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;
* за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Турагента в течение всего срока их поездки;
* по возмещению денежных затрат туристов Турагента 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.
* при возникновении проблем во время прохождении несовершеннолетним туристом таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связанно с неправильным оформлением или недействительностью паспорта несовершеннолетнего, виз, а так же отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних, а также при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых туристом и представителем несовершеннолетнего туриста для оформления и организации поездки.
  1. Турагент несет ответственность перед Туроператором и обязуется полностью возмещать Туроператору расходы, понесенные им при депортации туристов Турагента, в случае, если депортация является следствием неисполнения/ненадлежащего исполнения Турагентом своих обязательств по настоящему Договору.
  2. 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 Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в подтверждении Заявки на бронирование туристского продукта, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Турагентом 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 Турагентом туристу (иному заказчику туристского продукта) документов, необходимых для совершения путешествия, при условии надлежащего исполнения Турагентом его обязательств перед Туроператором по настоящему договору.
  3. Турагент несет ответственность перед Туроператором и туристами за непредставление или представление ненадлежащей информации о туристском продукте и их потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п. 2.3.5, 2.3.7, 2.3.8. настоящего договора, а также за нарушение порядка предоставления туристского продукта, установленного настоящим договором.
  4. Турагент несет ответственность за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Туроператором для исполнения настоящего договора.
  5. Турагент 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. Туроператор не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Турагенту или туристу не производится. При этом Туроператор не несет обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Туроператор понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста или Турагента.
  7. Туроператор не несет ответственности перед третьими лицами (туристами) в случае ненадлежащего исполнения обязательств Турагентом (в том числе в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Турагента, непредставления Турагентом необходимых сведений и документов); в этом случае Туроператор вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Турагента, ответственность перед туристами несет Турагент.
  8. Туроператор не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Турагента.
  9. Информация, содержащаяся на сайте Туроператора, а также в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, любых иных материальных источниках, которые не заверены печатью Туроператора и подписью уполномоченного лица, не может быть использована Турагентом или собственными туристами Турагента в ходе любого рода разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявлений в отношении туристского продукта Туроператора, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных Туроператором на сайте или в ином информационном источнике.

1. **Порядок разрешения споров и предъявления требований**
2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Турагентом и Туроператором по вопросам, связанным с исполнением настоящего договора, будут разрешаться путем переговоров и в претензионном порядке.
3. Настоящий договор предусматривает обязательный досудебный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответами на претензии. До обращения в суд Турагент обязан вручить Туроператору под роспись оригинал претензии с приложением заверенных копий документов, обосновывающих требования Турагента, заверенных копий документов, подтверждающих полномочия лица, направляющего претензию. Претензия вручается Турагентом в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Туроператором условий настоящего договора. Несоблюдение Турагентом указанного в настоящем пункте срока для подачи претензии и порядка ее подачи признается сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Туроператором. В этом случае Турагент принимает на себя ответственность по соответствующим претензиям.
4. При не урегулировании спорных вопросов в претензионном порядке, споры между Турагентом и Туроператором разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы с применением законодательства РФ.
5. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком туристского продукта Турагенту или Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия заключенного с Турагентом договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В случае получения претензии к качеству туристского продукта, Турагент обязан незамедлительно проинформировать Туроператора о поступившей претензии. По требованию Туроператора Турагент обязан незамедлительно предоставить Туроператору оригинал претензии туриста и приложенных документов, копию договора о реализации туристского продукта и приложений к нему, а также иные документы, истребованные Туроператором.
6. Претензия о непредоставлении услуги, входящей в состав туристского продукта, считается необоснованной, если Туристы воспользовались альтернативной услугой, предложенной им взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается оказанной надлежащим образом.
7. 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., 2.3.5, 2.3.7, 2.3.8. настоящего договора, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Турагенту и подлежат рассмотрению Турагентом.
8. **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 на сайте Туроператора: (http://www.clickvoyage.ru/), а также на официальном сайте Федерального агентства по туризму (<http://reestr.russiatourism.ru/>). Турагент обязан ознакомиться с указанными сведениями самостоятельно, следить за их изменениями и предоставить указанные сведения туристам или иному заказчику туристского продукта.

* 1. **Обстоятельства непреодолимой силы**
  2. 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. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Туроператор вправе осуществить возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов, Турагент обязан возместить расходы Туроператора. Наступление обстоятельств непреодолимой силы не является основанием для освобождения Турагента от ответственности, предусмотренной п. 5.1. Договора.
  3. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (Четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороны.

1. **Срок действия договора, условия изменения и расторжения договора**
   1. Настоящий договор вступает в силу с момента акцепта и действует до окончания оказания последней услуги входящей в состав туристского продукта и являющейся предметом настоящего Договора.
   2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. Такие изменения обстоятельств определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   3. Порядок и следствия такого изменения или расторжения, определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и должны быть совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.
   4. Туроператор вправе отозвать оферту и отказаться от исполнения настоящего договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем договоре.
   5. 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.
2. **Заключительные положения**
   1. Все остальные вопросы, неурегулированные настоящим Договором, будут разрешаться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Каждая из Сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия обладает надлежащей правоспособностью для выполнения настоящего Договора
   3. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении передаваемой друг другу коммерческой, финансовой и иной информации, связанной с предметом данного Договора, в том числе в отношении персональных данных Туристов.
   4. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их работники, представители и аффилированные лица не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату денежных средств, а равно не предоставляют туристский продукт по настоящему договору или иные ценности любым лицам, чтобы оказать влияние на их действия или решения с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или с иными противоправными целями.
   5. Также Стороны, их работники, представители при исполнении Договора не осуществляют действия, квалифицируемые российским законодательством как вымогательство взятки или предмета коммерческого подкупа, коммерческий подкуп, посредничество в коммерческом подкупе, дача или получение взятки, посредничество во взяточничестве, злоупотребление должностными полномочиями, незаконное вознаграждение от имени юридического лица.
   6. В случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение п. 10.4 Договора, она обязуется незамедлительно уведомить другую сторону в письменной форме. В уведомлении нужно указать факты или предоставить материалы, подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение. После получения уведомления сторона, в адрес которой оно направлено, в течение пяти календарных дней направляет ответ, что нарушения не произошло или не произойдет.
   7. Исполнение обязательств по Договору приостанавливается с момента направления стороной уведомления, указанного в п. 10.6 Договора, до момента получения ею ответа.
   8. Если подтвердилось нарушение другой стороной обязательств, указанных в п. 10.4 Договора, либо не был получен ответ на уведомление, сторона имеет право отказаться от Договора в одностороннем порядке, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по инициативе которой расторгнут Договор, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате расторжения Договора.
   9. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной связи достаточной для исполнения обязательств по настоящему Договору. Совершение Турагентом любых действий по исполнению договора или дополнительных соглашений, в том числе направление Турагентом заявки (в том числе с использованием системы онлайн-бронирования), полная или частичная оплата заявки Турагентом (или иными лицами, заезд туристов) удостоверяют соблюдение письменной формы настоящего договора или соглашения и подтверждает согласие Турагента с условиями, содержащимися в настоящем договоре или в соглашении, в том числе, но не только: с условиями о рассмотрении споров в Арбитражном суде г. Москвы с применением законодательства РФ, с условиями о неустойке, указанными в договоре, соглашении или счете. Турагент допускает и признает действительным факсимильное воспроизведение подписи Туроператора с помощью средств копирования.
   10. Турагент не имеет права заключать субагентские договоры на реализацию туристских продуктов Туроператора без предварительного письменного разрешения Туроператора.
3. **Реквизиты Туроператора**

|  |
| --- |
| **ООО "Клик Вояж ТО"**   Юр. адрес: 125284, г. Москва,  Ленинградский пр-т, д.31а, стр.1, 5 этаж,пом.1, ком.9  Почтовый адрес: 125284, г. Москва,  Ленинградский пр-т, д.31а, стр.1, 5 этаж,пом.1, ком.9  ИНН 7722751182  КПП 771401001  ОГРН 1117746555640 от 15.07.2011    Расчетный   счет № 40702810215830001510  ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО)  г МОСКВА  корреспондентский счет № 30101810145250000411  БИК   044525411    Генеральный директор: Галаган Олег Валентинович, действует на основании Устава    Тел.: +7 495 232 0016  email: [buh@clickvoyage.ru](mailto:buh@clickvoyage.ru)  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Галаган |