

**Приказ №4 / АД**  
**об утверждении «Агентского договора»**

г. Москва

«29» Сентября 2022 г.

Руководствуясь Федеральным законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. (в действующей редакции), в целях упорядочения сотрудничества с Турагентами и определения порядка реализации туристского продукта, сформированного ООО «ПАКС-партнер»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Редакцию №4 «Агентского договора», заключаемого между ООО «ПАКС-партнер» и Турагентами.
2. Разместить Редакцию №4 «Агентского договора» на официальном сайте ООО «ПАКС-партнер» <http://www.paks.ru>.
3. С «29» Сентября 2022 года использовать Редакцию №4 «Агентского договора» при заключении договоров с Турагентами.
4. С «29» Сентября 2022 года осуществлять сотрудничество с Турагентами по реализации туристского продукта и туристских услуг на основании Редакцию №4 «Агентского договора».

**Генеральный директор**  
**ООО «ПАКС-партнер»**



**/Чижиков В.В./**

# АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

(Редакция №4 действует с «29» Сентября 2022 года.  
Утверждена Приказом №4/АД от «29» Сентября 2022 года)

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ООО «ПАКС-партнер», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, в лице Генерального директора Чижикова Виталия Викторовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Туроператор, и \_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_), в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Турагент, с другой стороны, заключили настоящий договор

о нижеследующем:

## Термины и определения

**«Туристский продукт»** - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

**«Туристские услуги», «Услуги», «Отдельные услуги»** - услуги по перевозке, размещению, экскурсионные и иные услуги.

**«Заказчик»** – лицо, заказывающее услуги в своих интересах и (или) в интересах третьих лиц.

**«Договор с заказчиком»** - договор о реализации туристского продукта, а также договор о реализации отдельных услуг, заключаемый с заказчиком.

**«Система онлайн-бронирования»** - система бронирования туристских продуктов и (или) отдельных услуг, размещенная на сайте Туроператора и (или) на иных, указанных Туроператором сайтах.

**«Личный кабинет Турагента»** - персональная страница Турагента на сайте Туроператора и (или) в системе онлайн-бронирования.

**«Настоящий договор»** - настоящий договор, приложения к нему, в том числе – приложения размещенные в сети Интернет на сайте Туроператора.

## 1. Предмет договора

1.1. Турагент по поручению Туроператора от своего имени за вознаграждение осуществляет реализацию туристских продуктов и (или) отдельных услуг на условиях, определяемых настоящим договором.

1.2. Способы и формы реализации туристских продуктов и туристских услуг определяются Туроператором. Турагент обязан исполнять указания Туроператора по способам и формам реализации туристских продуктов и туристских услуг.

1.3. Условия договора и приложений к нему о правах Туроператора, обязанностях Турагента, условиях аннуляции применяются как при реализации, как туристских продуктов, так и отдельных услуг на территории РФ и иностранных государств.

1.4. Турагент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов и услуг Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору (в том числе расходы на продвижение туристского продукта, оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту в соответствии с условиями настоящего договора.

1.5. Согласно ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Турагент является исполнителем обязанностей Турагента установленных законом, настоящим договором и договором с заказчиком и несет перед заказчиком и Туроператором самостоятельную ответственность, предусмотренную законодательством РФ, условиями настоящего договора и договора с заказчиком.

## 2. Права и обязанности сторон

### 2.1. Туроператор обязан:

2.1.1. По запросам Турагента предоставлять Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего договора, включая информацию о потребительских свойствах и безопасности туристского продукта и туристских услуг в объеме, необходимом для последующей реализации Турагентом туристского продукта и услуг, 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.

2.1.2. По запросу Турагента информировать Турагента об изменениях цен на туристские продукты и услуги Туроператора, и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты Туроператора или об изменениях характеристик отдельных услуг.

2.1.3. При условии соблюдения Турагентом условий настоящего договора уплачивать Турагенту вознаграждение в порядке и на условиях настоящего договора.



## **2.2. Туроператор вправе:**

2.2.1. Производить замену услуг, входящих в туристский продукт и (или) отдельных услуг, на аналогичные услуги или с предоставлением 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.

2.2.2. При неисполнении Турагентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором и (или) договором с заказчиком, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента или заказчика отказать в предоставлении забронированных туристских продуктов или услуг и (или) изменить их потребительские свойства, и (или) приостановить оказание услуг. Понесенные Турагентом и заказчиком убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператором не возмещаются. В случае нарушения Турагентом обязательств по оплате, ответственность перед заказчиком туристского продукта за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.

2.2.3. Отказать в выплате вознаграждения Турагенту в случае непредставления в установленные сроки отчета Турагента или нарушения Турагентом иных условий договора.

2.2.4. Давать Турагенту обязательные к исполнению указания по определению цены туристского продукта, а также устанавливать предельный размер скидок, предоставляемых Турагентом. Если договором не установлено иное, Турагент обязан реализовать туристский продукт по цене, установленной Туроператором.

2.2.5. 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 и заказчика на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

2.2.6. Потребовать от Турагента обеспечения своих обязательств по настоящему договору. Форма и размер обеспечения определяются Туроператором. Турагент обязан осуществить обеспечение своих обязательств по требованию Туроператора в установленные Туроператором сроки.

## **2.3. Турагент обязан:**

2.3.1. Реализовывать подтвержденные Туроператором туристские продукты или отдельные услуги в порядке и на условиях настоящего договора и в соответствии с требованиями и указаниями Туроператора.

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

2.3.3. Заключать с заказчиком от своего имени договор, соответствующий требованиям законодательства РФ, условиям настоящего договора и требованиям Туроператора.

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, 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 том, что Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей Турагента;
- 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 невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение, как правило, в 12:00;
- 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;
- 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. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
- об обстоятельствах, зависящих от туриста, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, 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 визовой 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 необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), последствия неисполнения данного требования относятся на Турагента;
  - о праве на получение копии свидетельства о внесении туроператора в реестр туроператоров.
  - о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора
  - о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
  - о правилах и порядке предъявления туристом (иным заказчиком туристского продукта) требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.
  - о том, что при отсутствии в составе туристского продукта услуги по конкретизации рейса, Туроператор не несет ответственность за изменения времени вылета/прилета, аэропорта отправления/прибытия, наименования авиакомпании, внесенные Поставщиками услуг воздушной перевозки.
- 2.3.6. По требованию Туроператора или туристов письменно (под роспись) информировать туристов о существенных, или любых иных указанных Туроператором, условиях настоящего договора.
- 2.3.7. 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.
- 2.3.8. По требованию Туроператора передать ему оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, связанные с заявкой на заказанный туристский продукт. 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.
- 2.3.9. 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.
- 2.3.10. Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в соответствии с условиями 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 не оказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.
- 2.3.11. Своевременно и в полном объеме перечислять Туроператору денежные средства в соответствии с условиями настоящего договора.
- 2.3.12. Своевременно предоставлять Туроператору 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 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 соответствующий консульский отдел посольства страны пребывания. 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. Турагент обязан проинформировать туристов или иных заказчиков, что Туроператор не отвечает за выдачу разрешения на пребывание или транзит (визы), в связи с тем, что выдача соответствующего разрешения не относится к компетенции Туроператора и находится в ведении министерства иностранных дел или иного правительственного органа страны, на территории которой оказываются услуги или через территорию которой осуществляется транзит.
- 2.3.13. 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. Турагент обязуется самостоятельно получать документы в системе бронирования Туроператора, а по требованию Туроператора – иными способами. Документы считаются переданными Турагенту с момента извещения Турагента о готовности документов для выдачи и (или) с момента появления документов в личном кабинете Турагента в системе бронирования.



- 2.3.14. Обеспечить информирование туристов или иного заказчика о необходимости в своевременном (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда (автобуса)) прибытии туристов к месту начала путешествия.
- 2.3.15. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.
- 2.3.16. Накануне поездки письменно уточнять у Туроператора место и время вылета, иные существенные данные; незамедлительно информировать заказчика о возможных изменениях.
- 2.3.17. Предоставлять Туроператору отчет о реализованных туристских продуктах в сроки, установленные в настоящем договоре и (или) в иные указанные Туроператором сроки. Предоставить Туроператору сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. В случае непредоставления 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.
- 2.3.18. В случае изменения организационно-правовой формы Турагента, реорганизации Турагента, отзывом доверенностей, 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 3 (трех) рабочих дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.
- 2.3.19. Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие на обработку их персональных и персональных биометрических данных (далее по тексту – "персональные данные"), а также уведомить туриста или иного заказчика, что указанные персональные данные могут быть переданы третьим лицам 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) 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.
- 2.3.20. Турагент обязан письменно довести до сведения заказчика туристского продукта информацию о необходимости самостоятельно удостовериться в праве на выезд за пределы Российской Федерации и выезд с постоянного места жительства, как лица, подлежащего мобилизационному призыву в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 N 53-ФЗ "О воинской обязанности и военной службе" и Федеральном законом "О мобилизационной подготовке и мобилизации в Российской Федерации" от 26.02.1997 N 31-ФЗ в отношении себя и всех лиц, указанных в заявке на бронирование. Заказчик, путем совершения оплаты забронированных услуг, подтверждает не получение им и иными лицами, указанными в заявке на бронирование, повесток препятствующих выезду за пределы Российской Федерации и выезду с постоянного места жительства, как лица, подлежащего мобилизационному призыву; наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

#### 2.4. Турагент 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 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 перед Туроператором и (или)



заказчиком за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).

2.4.3. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по передаче документов в посольство (консульство) для оформления виз для туристов.

2.4.4. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Турагенту при условии полного соблюдения последним условий настоящего договора, в соответствии с условиями настоящего договора.

### **3. Порядок бронирования туристского продукта и туристских услуг. Полномочия Турагента.**

#### **Порядок бронирования туристского продукта и туристских услуг:**

3.1. Турагент направляет Туроператору Заявку на бронирование туристского продукта (туристских услуг), 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 загранпаспорта.
- сроки совершения и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
- тип питания;
- необходимость включения в состав услуг услуг по перевозке туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения в состав услуг дополнительных услуг и услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, установленные Туроператором.

3.2. В случае наличия у Туроператора туристского продукта или туристских услуг, соответствующих требованиям, содержащимся в заявке на бронирование, Туроператор направляет Турагенту подтверждение бронирования и (или) счет на оплату и (или) иные документы, предусмотренные настоящим договором.

Отправка документов может осуществляться с использованием системы бронирования Туроператора.

В этом случае документы считаются полученными Турагентом с момента размещения документов в системе бронирования Туроператора.

3.3. Обязанность Туроператора по предоставлению услуг возникает не ранее полной оплаты подтвержденной заявки в сроки, установленные договором с заказчиком и настоящим договором. Туроператор предоставляет Турагенту доступ к документам, необходимым для совершения путешествия, не ранее полной оплаты туристского продукта при условии отсутствия у Турагента неисполненных обязательств (в том числе – по другим заявкам).

3.4. В случае аннуляции заявки на бронирование туристского продукта для Турагента наступают последствия, предусмотренные условиями настоящего договора, в том числе обязанность по возмещению расходов и оплате неустойки.

3.5. Изменение Турагентом и (или) заказчиком 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 штрафные санкции, то оно оплачивается в размере **20 (двадцать) у.е.** за одну модификацию, или в ином размере, указанном Туроператором. Если внесение изменений Туроператором в первоначальную Заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то наступают последствия, предусмотренные условиями договора об аннуляции заявок. В случае получения запроса на модификацию Заявки Туроператор имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций либо аннулировать Заявку.

3.6. Отдельными приложениями к договору и (или) условиями, размещенными на сайте Туроператора, может устанавливаться особый порядок бронирования и (или) реализации туристских продуктов.

3.7. Туроператор вправе изменять условия бронирования и (или) реализации туристских продуктов. Изменения вступают в силу с момента публикации соответствующих изменений на официальном сайте Туроператора или в системе бронирования. Такие изменения, могут размещаться, в том числе, на сайте Туроператора в виде актуальных версий договора с Турагентом или соответствующей новости.

#### **Полномочия Турагента.**

3.8. Турагент не имеет полномочий совершать сделки с заказчиками от имени Туроператора и выступать в отношениях с третьими лицами от имени Туроператора.

3.9. В случае, если Турагент при продвижении или реализации туристского продукта вышел за пределы полномочий, установленных Турагентским договором, обязанности и самостоятельную ответственность перед заказчиком несет Турагент.

3.10. Договор Турагента с заказчиком должен соответствовать законодательству РФ, условиям настоящего договора, а также не должен предоставлять дополнительные права третьим лицам (в том числе заказчику туристского продукта, туристам) по отношению к Туроператору или устанавливать дополнительные обязанности Туроператора по отношению к третьим лицам (в том числе к заказчику туристского продукта, туристам) или иным образом ухудшать положение Туроператора по сравнению с положениями, установленными настоящим договором. Ответственность за соблюдение установленных настоящим договором и законом требований к договору с заказчиком несет Турагент. При нарушении установленных настоящим договором и законом требований к договору с заказчиком, считается, что Турагент вышел за пределы полномочий, представленных Туроператором, ответственность по договору с заказчиком в этом случае несет Турагент, кроме того Турагент обязуется возместить любые убытки Туроператора.

#### **Субагентские договоры. Договоры с управляющими компаниями сетей Турагентов.**

3.11. Турагент не имеет права заключать субагентские договоры на реализацию туристских продуктов Туроператора без предварительного письменного разрешения Туроператора.



3.12. В случае заключения Турагентом с другими Турагентами или иными организациями субагентских договоров, договоров коммерческой концессии и любых иных договоров, обычно заключаемых с сетевыми объединениями Турагентов, Турагент, помимо иных обязательств, гарантий и ручательств:

ручается и несет ответственность перед Туроператором за исполнение обязательств субагентами, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) солидарно отвечает перед Туроператором за исполнение субагентами обязательств по оплате туристского продукта и по предоставлению заказчикам необходимой и достоверной информации, а также за исполнение субагентами любых иных обязательств, установленных для субагента или Турагента законодательством РФ или условиями агентского договора, настоящего соглашения и иных соглашений;

обязуется возместить в установленный Туроператором срок любые убытки и расходы Туроператора, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением субагентами своих обязательств, установленных агентским договором, соглашениями, договором с заказчиком или законом. Размер убытков определяется Туроператором, для возмещения убытков не требуется решения суда. Вознаграждение Турагента за поручительство включено в размер вознаграждения, уплачиваемого Туроператором Турагенту. Турагент признает договор поручительства заключенным, а его условия – согласованными. Туроператор вправе потребовать от Турагента возмещения расходов и убытков, причиненных действиями субагентов, по своему усмотрению в порядке ст. ст. 361-367 или ст. 1009 ГК РФ.

#### 4. Порядок расчетов и платежей. Вознаграждение Турагента.

4.1. Цены туристских продуктов и услуг Туроператора, указанные в ценовых приложениях, а также в сети Интернет на web-сайтах Туроператора являются справочными и могут быть изменены в одностороннем порядке.

4.2. Цена конкретного туристского продукта или услуги Туроператора указывается в выставленном Туроператором счете на оплату.

4.3. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в условных единицах (у.е.), если иное не установлено в отдельных Приложениях к Договору. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях. Одна условная единица равна рублевому эквиваленту валюты, указанной в Счете или в Подтверждении Туроператора, по внутреннему курсу Туроператора на день зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора. Проценты на поступающие от Турагента денежные средства не начисляются.

4.4. Оплата турпродукта производится Турагентом в следующих условиях:

- предоплата 50% в течение 3 (трех) банковских дней после подтверждения;
- полная оплата тура за 14 (четырнадцать) календарных дней до вылета;
- туры с вылетов менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней с даты бронирования – оплата 100% в течение 3 (трех) банковских дней после подтверждения;

- туры с вылетом менее чем за 5 (пять) дней с даты бронирования – оплата 100% в течение 24 часов после подтверждения;

В отдельных случаях по требованию Туроператора Турагент обязуется производить оплату в иные, в том числе более сжатые сроки. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента. Ответственность за отмену поездки перед клиентом и Туроператором в этом случае несет Турагент. За просрочку исполнения или в случае неисполнения обязательств по настоящему договору Турагент по требованию Туроператора оплачивает Туроператору штрафную неустойку в размере 0,3% от суммы задолженности за каждый день просрочки. Данная неустойка взимается сверх прочих санкций, предусмотренных настоящим договором.

В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

- удорожание транспортных тарифов (более 2% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждения Заявки);
- изменение стоимости перелета (более 2% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждения Заявки), в том числе из-за увеличения стоимости топлива;
- резкое изменение курсов валют (более 2% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждения Заявки);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей

Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в Счете.

Условиями подписанных сторонами договора дополнительных соглашений могут предусматриваться иные условия и сроки оплаты.

4.5. Турагент обязан оплатить произвести оплату в сроки, установленные в п. 4.4. настоящего договора, а по требованию Туроператора – в иные указанные Туроператором сроки. Сроки оплаты, отличающиеся от указанных в п. 4.4. настоящего Договора, указываются Туроператором в личном кабинете турагента, письмом, направляемым по электронной почте, счете или ином уведомлении Туроператора. Оплата туристского продукта после начала путешествия допускается исключительно с предварительного письменного согласия Туроператора. Туроператор вправе не представлять забронированные услуги и не передавать документы до поступления от Турагента или заказчика полной оплаты туристского продукта (услуг). Днем оплаты туристского продукта считается дата зачисления денежных средств на счет Туроператора или дата поступления денежных средств в кассу Туроператора.

4.6. В случае наличия задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Турагентом ранее (в том числе по полностью оплаченным заявкам – в этом случае такие заявки считаются не оплаченными, ответственность несет Турагент), имеющуюся задолженность и применить иные последствия, предусмотренные настоящим договором.



4.7. Туроператор вправе взимать с Турагента и (или) заказчика сбор за оказание услуг по изменению и (или) аннуляции заявки на бронирование туристского продукта и (или) отдельных услуг в размерах, установленных Туроператором, в том числе в п. 3.5 настоящего Договора. Размеры такого сбора могут быть указаны при бронировании или при аннуляции или при модификации заявки.

4.8. **Вознаграждение Турагента. Отчет Агента.**

4.9. Туроператор выплачивает Турагенту за исполненное поручение вознаграждение в размере **1 (Одной) условной единицы** по внутреннему курсу Туроператора на день оплаты турпродукта, если другими соглашениями или приложениями к договору не установлено иное.

4.10. Вознаграждение Турагента удерживается Турагентом самостоятельно при оплате цены туристского продукта.

4.11. Отчет о реализации туристского продукта Турагент предоставляет в течение 5 дней после полной оплаты туристского продукта. Турагент распечатывает отчет из своего личного кабинета в системе онлайн-бронирования. Отчет Турагент должен быть подписан уполномоченным лицом Турагента и заверен печатью Турагента. Сканированная копия подписанного отчета Турагента закружается последним в личный кабинет в системе онлайн-бронирования. Турагент обязуется по первому требованию Туроператора, в течение 2-х календарных дней, направить оригинал запрашиваемого отчета Турагента Туроператору.

4.12. Дополнительная выгода полностью остается в распоряжении Турагента. 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. Турагентское вознаграждение, не предоставляется и не выплачивается. В случае явного ошибочного указания Туроператором суммы вознаграждения (или любых иных сумм) сумма может быть скорректирована Туроператором.

4.13. В случае наличия задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор вправе удерживать из денежных средств, уплаченных ему Турагентом ранее, имеющуюся задолженность, в том числе произвести удержание задолженности из денежных средств по ранее оплаченным Турагентом заявкам.

Денежные средства, поступающие Туроператору от Турагента (вне зависимости от основания платежа) учитываются в следующем порядке:

в первую очередь – в счет погашения штрафов и неустоек по заявкам;

во вторую очередь – в счет погашения задолженности по неоплаченным ранее заявкам;

в третью очередь – в счет оплаты текущих заявок.

В случае наличия задолженности, сумма оплаты по любой Заявке Турагента может быть уменьшена на сумму удержанной Туроператором задолженности, ответственность за незамедлительную доплату и за оказание услуг (исполнение договора о реализации туристского продукта) по такой Заявке несет Турагент. 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.

## 5. Отказ от забронированных услуг, изменение и аннуляция брони.

5.1. Заявление об отказе от исполнения договора вручается заказчиком Турагенту. В день поступления заявления об отказе от исполнения договора от заказчика, Турагент обязан направить скан-копию указанного заявления Туроператору и произвести аннулирование заявки в системе онлайн-бронирования. Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта, или иные действия (бездействие) Турагента, свидетельствующие об отказе от подтвержденного турпродукта. В случае направления в адрес Туроператора заявки на аннуляцию тура в выходной или праздничный день, данное заявление принимается в работу в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем, когда была направлена заявка на аннуляцию тура. При отказе от турпродукта, Турагент несет ответственность независимо от причин, вызвавших отказ. Турагент принимает на себя обязательства за исполнение заказчиком туристского продукта и туристами своих обязанностей по сделке, в том числе обязанностей по оплате туристского продукта. Последствия неисполнения данного требования относятся на Турагента.

5.2. При отказе Турагента или клиента Турагента от подтвержденного турпродукта, при нарушении Турагентом условий настоящего договора, в иных случаях, предусмотренных условиями настоящего договора, Турагент обязан компенсировать Туроператору фактически понесенные расходы (в том числе, но не ограничиваясь: стоимость медицинской страховки, визовый сбор и плата за подготовку, оформление и подачу документов в консульский отдел или в визовый центр, денежные средства, удерживаемые объектами размещения, компаниями-перевозчиками или лицами, оказывающими прочие услуги, входящие в туристский продукт), а также расходы по формированию, обработке и обеспечению заявки, размер которых может составлять:

в срок свыше 30 суток – денежную сумму в размере 30 у.е или 2000 рублей (для турпродуктов или отдельных туристических услуг по территории РФ);

в срок от 30 до 21 суток – денежную сумму, эквивалентную 10 % стоимости турпродукта;

в срок от 20 до 15 суток – денежную сумму, эквивалентную 50 % стоимости турпродукта;

в срок от 14 до 8 суток – денежную сумму, эквивалентную 80 % стоимости турпродукта;

в срок менее 8 суток – денежную сумму, эквивалентную 100 % стоимости турпродукта.

Независимо от срока аннуляции при отказе от тура, забронированного на период высоких дат: Новый Год и рождественские каникулы (период с 24 декабря по 15 января), майские праздники, периоды школьных и студенческих каникул, карнавалы, фестивали, международные конкурсы, спортивные соревнования, специальные программы – Олимпиады, Чемпионаты и





прочие неординарные события, фактические затраты могут составлять от 90 до 100% стоимости забронированных услуг. Окончательный размер фактических понесенных расходов определяется в каждом конкретном случае после аннуляции Заявки и получения информации от партнеров.

5.3. В случае отказа Турагента и (или) заказчика от забронированного туристского продукта или от услуг, а также в случаях невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Туроператор, помимо иных прав, предусмотренных настоящим договором, имеет право на возмещение расходов по исполнению заявки (к расходам относятся в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – оплаты, произведенные поставщикам услуг, списания поставщиков услуг из авансов, внесенных ранее Туроператором, штрафы, неустойки, удержания поставщиков услуг, любые иные обязательства или обязанности Туроператора, возникшие в связи с отказом от заявки или с невозможностью оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает). Турагент проинформирован и обязуется проинформировать заказчика о том, что условия сотрудничества Туроператора с поставщиками услуг (в том числе, но не только: условия договоров, цены услуг, условия оплаты, условия отказа от услуг) являются конфиденциальными, в связи с чем Туроператор вправе не предоставлять заказчику указанные документы; Турагент и заказчик проинформированы и согласны с тем, что надлежащим и достаточным доказательством наличия и размера расходов Туроператора является письмо и (или) справка Туроператора о наличии и размере расходов по заявке (в том числе – письмо, автоматически сгенерированное системой онлайн-бронирования), предоставления иных доказательств со стороны Туроператора не требуется. Турагент проинформирован, согласен и обязуется проинформировать заказчика о том, что возврат денежных средств по аннулированным заявкам может быть осуществлен Туроператором после указанной в заявке даты окончания путешествия.

5.4. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт, во время путешествия, по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

5.5. Турагент, помимо прочего, оплачивает Туроператору штраф за переоформление авиабилета, исправление неточности в авиабилете на чартерный рейс в размере 50 (Пятьдесят) условных единиц или штраф в соответствии с договором Перевозчика. Возврат денежных средств за авиабилет на чартерном рейсе, не производится, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением сторон.

5.6. На регулярные рейсы авиакомпаний изменение фамилий пассажиров не предусмотрено. Переоформление и возврат денежных средств за аннуляцию авиабилета на регулярном рейсе осуществляется по правилам, предусмотренным авиаперевозчиком.

5.7. При аннуляции тура по причине отказа туристу в выдаче въездной визы, удерживается стоимость консульского сбора. Отказ при выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Любые расходы, понесенные туристом в связи с таким отказом, включая поездку на собеседование в посольство, возмещаются самим туристом. Во избежание материальных убытков туриста, в случае непредвиденного отказа от поездки, Туроператор рекомендует заключать договора со страховой компанией от подобных случаев.

5.8. Туроператор вправе взимать оплату за услуги по обработке заявки (в состав таких услуг входят в том числе, но не только: бронирование услуг у поставщиков услуг, переписка с поставщиками услуг и другие сопутствующие услуги) и (или) за услуги по аннулированию заявки. Сумма оплаты может указываться в условиях подтверждения бронирования и (или) на сайте Туроператора. Турагент обязуется доводить до сведения заказчика стоимость соответствующих услуг Туроператора и условий их оказания.

5.9. Туроператор вправе в одностороннем порядке аннулировать тур в следующих случаях:

- нарушения Турагентом сроков оплаты, установленных настоящим Договором;
- не предоставления Турагентом документов или сведений о туристах, необходимых для оформления тура;
- отказа посольства туристу в выдаче въездной визы в страну временного пребывания (отдыха).
- при неисполнении любых существенных условий данного договора, а также в связи с некорректным поведением турагента или туриста.

Возврат денежных средств на расчетный счет Турагента производится за вычетом расходов, указанных в п. 5.2-5.8 настоящего Договора.

## 6. Ответственность.

6.1. Туроператор и Турагент самостоятельно отвечают перед заказчиком. Пределы ответственности Туроператора и Турагента установлены законом и настоящим договором.

6.2. Туроператор несёт обязательства и ответственность перед Турагентом и (или) заказчиком только при условии выполнения Турагентом и заказчиком всех требований и условий настоящего договора и договора с заказчиком.

6.3. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом и заказчиком за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, в том числе:

- за любые услуги, не указанные в подтверждении бронирования;
- 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 страховщиков;
- 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 или услуг, за вычетом расходов Туроператора;



- 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 отправления;
- 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.

6.4. 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, а также при условии надлежащего исполнения Турагентом его обязательств перед Туроператором по настоящему договору.

6.5. 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 поведения и общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами, болезнь туристов, о которой Турагент письменно не сообщил при бронировании. 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 с Турагента).

6.6. 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, а также при прекращении (в том числе фактическом) деятельности Турагента и (или) при совершении Турагентом мошеннических действий. Туроператор вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Турагента. Ответственность перед туристами в указанных случаях несет Турагент.

Турагент обязуется отразить в договоре с заказчиком указанный способ распределения ответственности между Турагентом и Туроператором – в том числе (но не только) указать в договоре, что Турагент самостоятельно отвечает перед заказчиком и туристами за исполнение обязательств, предусмотренных ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Законом «О защите прав потребителей».

Туроператор вправе в любое время проверить договоры, заключаемые Турагентом с заказчиками (Турагент предоставляет Туроператору скан копии или (по усмотрению Туроператора) оригиналы договоров с заказчиками) и в случае нарушения требований Туроператора к таким договорам – применить к Турагенту штраф в размере 5 000 рублей за каждый договор и (или) аннулировать заявки по таким договорам с применением неустойки за аннуляцию заявок и (или) расторгнуть настоящий договор.

Заключение Турагентом договора с заказчиками с нарушением требований к таким договорам является превышением полномочий Турагента, обязанности по таким сделкам возникают непосредственно у Турагента, Туроператор не несет перед туристами и Турагентом ответственности по таким сделкам Турагента.

6.7. Обязанность Туроператора по предоставлению туристских продуктов, услуг и документов является встречной по отношению к обязанности Турагента и заказчика по оплате по договору.



6.8. При невозможности оказания услуг по вине Турагента или заказчика, оплате подлежит полная стоимость туристского продукта или услуг, возврат оплаченных по заявке денежных средств не производится.

6.9. Турагент принимает на себя ручательство за исполнение сделки заказчиком туристского продукта, в том числе за исполнение заказчиком обязанности по оплате по договору, обязанности по исполнению договора и совершению путешествия на согласованных условиях, обязанности по оплате понесенных Туроператором расходов. Соответствующее вознаграждение Турагента включено в общую сумму вознаграждения Турагента по договору. Турагент не вправе ссылаться на неисполнение обязательств заказчиками как на основание для просрочки исполнения обязательств или как на основание для неисполнения обязательств.

6.10. Турагент несет установленную законом и договором ответственность за своих субТурагентов.

6.11. За просрочку обязательств по оплате Турагент по требованию Туроператора уплачивает Туроператору неустойку в размере 0,1% от стоимости турпродукта. Данная неустойка применяется сверх иных последствий нарушения Турагентом условий настоящего договора.

6.12. Применение мер по обеспечению исполнения обязательств, предусмотренных настоящим договором, является правом, а не обязанностью Туроператора и осуществляется им по своему усмотрению.

6.13. Сумма в счет оплаты предусмотренных условиями настоящего договора неустойки, возмещения убытков, оплаты задолженности может быть удержана Туроператором из поступающих от Турагента денежных средств или из денежных средств, уплаченных Турагентом ранее, в том числе из средств, оплаченных Турагентом за туристские продукты или услуги – в этом случае соответствующие туристские продукты считаются не оплаченными Турагентом в соответствующей части. Денежные средства, поступившие от Турагента ранее или продолжающие поступать от Турагента при наличии у Турагента задолженности, вне зависимости от указанного Турагентом назначения платежа могут быть отнесены Туроператором в счет оплаты задолженности по любым счетам (и по любым заявкам) по усмотрению Туроператора. Туроператор вправе, но не обязан информировать Турагента о наличии задолженности. В случае предъявления Туроператором требования о погашении задолженности, Турагент обязан погасить задолженность в установленный в требовании срок. Требования могут предъявляться, в том числе (но не только), с использованием системы бронирования и считаются полученными Турагентом в день размещения требования в системе бронирования.

6.14. Турагент несет самостоятельную ответственность перед заказчиком и Туроператором:

- за непредставление или представление заказчику ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, которую Турагент обязуется предоставить заказчику и туристам в соответствии с условиями настоящего договора информации о страховании, информации о порядке выплат из резервного фонда и фонда персональной ответственности, иной информации;
- за не доведение до сведения Туроператора информации об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия;
- за нарушение порядка предоставления туристского продукта, установленного настоящим договором;
- за сохранность документов и материальных ценностей, переданных Турагенту Туроператором для исполнения настоящего договора;
- за правильность указанных в заявке данных о туристах, туристском продукте, туристических услугах;
- за своевременную и полную оплату туристского продукта и услуг Туроператору;
- за своевременную передачу Туроператору документов туристов;
- за исполнение иных обязанностей, установленных законом или договором.

## 7. Порядок разрешения споров и предъявления требований

### 7.1. Претензии и иски заказчика.

7.1.1. Претензии заказчика к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком 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, оригинал договора о реализации туристского продукта и приложений к нему, а также иные документы, истребованные Туроператором.

Несоблюдение претензионного порядка может являться основанием для оставления претензии без рассмотрения Туроператором. В этом случае ответственность по таким претензиям может быть возложена на Турагента.

7.1.2. Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным):

- претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации заказчику об услугах и их потребительских свойствах, в том числе информации, предусмотренной условиями настоящего договора;
  - претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации заказчику о добровольном страховании и его условиях;
  - претензии и иски, связанные с неисполнением Турагентом своих обязательств по договору, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) связанные с неисполнением Турагентом обязательств по оплате туристских услуг или туристских продуктов и (или) обязательств по соблюдению сроков и способов оплаты услуг Туроператора, и (или) обязательств -
- предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Турагенту и подлежат рассмотрению Турагентом.

Турагент несет перед заказчиками и Туроператором самостоятельную ответственность по таким претензиям и искам.

7.2. Споры между Турагентом и Туроператором.



7.2.1. Претензии Турагента к Туроператору по качеству туристского продукта или иные претензии Турагента к Туроператору предъявляются Турагентом Туроператору путем вручения Турагентом Туроператору досудебной претензии. До обращения в суд Турагент обязан вручить Туроператору оригинал подписанной руководителем Турагента претензии с подробным изложением обстоятельств и с приложением заверенных копий документов, на которых Турагент (или Клиенты Турагента) основывают свои требования, а также с приложением договоров Туроператора с Турагентом и Клиента с Турагентом. По требованию Туроператора Турагент обязан представлять иные документы, связанные с рассмотрением претензии Турагента или Клиентов Турагента. С согласия Туроператора допускается вручение претензии и документов с использованием электронной формы связи. Срок ответа на претензию составляет 10 дней с момента вручения претензии и всех необходимых документов. 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 разделе договора 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.

7.2.2. В случае наличия у Турагента задолженности и (или) невыполнения Турагентом своих обязательств по договору Туроператор вправе (но не обязан) направить Турагенту претензию с требованием о погашении задолженности и (или) об устранении нарушений и (или) вправе незамедлительно (в том числе – на следующий день после отправки Турагенту претензии или размещения информации о задолженности или нарушениях Турагента любым иным способом) обратиться в суд. Отсутствие претензии и (или) доказательств отправки претензии не лишает Туроператора права на обращение в суд, досудебный претензионный порядок в виде отправки претензии Турагенту не является для Туроператора обязательным. Туроператор вправе в целях досудебного урегулирования спора размещать информацию о задолженности Турагента или о нарушении Турагентом обязательств в личном кабинете Турагента и (или) информировать Турагента о наличии задолженности по электронной почте, а также вправе обращаться в суд незамедлительно (на следующий день) после такого информирования.

При не урегулировании спорных вопросов в претензионном порядке, споры между Турагентом и Туроператором разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы с применением законодательства РФ.

## 8. Финансовое обеспечение. Фонд персональной ответственности.

8.1. 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 [www.tourism.gov.ru](http://www.tourism.gov.ru) и официальном сайте Туроператора по адресу [www.paks.ru](http://www.paks.ru)**. Выплаты заказчикам по договору страхования ответственности туроператора или выплаты денежной суммы по банковской гарантии осуществляются в порядке установленном законодательством РФ. Сведения об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма; о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма; о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год; о размере уплаченного взноса в резервный фонд; о фактическом размере фонда персональной ответственности туроператора; о размере ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году размещаются на сайте [www.tourism.gov.ru](http://www.tourism.gov.ru)

## 9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1 Туроператор освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых, которые не могли быть предусмотрены ни одной Стороной настоящего Договора при его заключении или при отправке и подтверждении заявки.

9.2 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Туроператор имеет право на возмещение фактически понесенных расходов, возникших в результате аннуляции заявки. Денежные средства могут быть удержаны Туроператором из суммы оплаченной по данной заявке, а в случае, если денежные средства уплачены не были или уплаченная сумма не достаточной для компенсации фактически понесенных затрат - из любых оплат, произведенных Турагентом в рамках настоящего Договора или иных соглашений, заключенного между Турагентом и Туроператором.

## 10. Условия работы Турагента в системе Он-лайн бронирования

10.1. Настоящий раздел определяет порядок реализации туристских продуктов (отдельных услуг) с использованием Системы он-лайн бронирования, размещенной на сайте Туроператора или иных указанных Туроператором сайтах (далее – Сайт, Система). Система содержит механизм бронирования и подтверждения туристских продуктов, отражает информацию о произведенных Турагентом бронированиях и их подтверждениях, а также обеспечивает хранение данных о соответствующих операциях.

10.2. Стороны признают юридическую силу информации, содержащейся на сайте Туроператора или иных указанных Туроператором сайтах.

10.3. Совершением любого действия по бронированию Турагент подтверждает ознакомление с информацией, представленной на Сайте и в Системе а также с условиями Турагентского договора и всех приложений к нему.

10.4. Стороны признают юридическое значение действий Турагента и Туроператора, совершаемых в Системе.



10.5. Туроператор предоставляет Турагенту имя пользователя и пароль, необходимые для работы в Системе. Пароль и имя пользователя направляются Турагенту с использованием электронной формы связи. Логин и пароль Турагента, адрес электронной почты Турагента, любые иные идентификационные данные Турагента являются аналогами собственноручной подписи Турагента.

10.6. Любое действие, произведенное в Системе с использованием предоставленных Турагенту имени пользователя и пароля, приравнивается к соответствующему действию Турагента, совершенному в письменной форме.

10.7. Турагент обязуется принять меры по защите конфиденциальности имени пользователя, пароля и иных идентификационных данных и несет ответственность за их утерю и (или) за получение доступа к ним третьих лиц.

10.8. В случае утери и (или) разглашения пароля, а также в случае увольнения сотрудника, владевшего информацией о пароле и имени пользователя, Турагент обязуется незамедлительно письменно уведомить Туроператора о соответствующих обстоятельствах и заменить пароль.

10.9. Турагент несет ответственность за правильное указание данных в Системе, в том числе за написание паспортных данных туристов.

10.10. Турагент обязуется самостоятельно контролировать поступающие от Туроператора подтверждения, сведения об изменениях в услугах, иные документы и сведения.

10.11. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом или третьими лицами в случае задержек, перерывов, ущерба или потерь, вызванных дефектами в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Туроператору; проблем при передаче данных или при установлении соединения.

10.12. Турагент по требованию Туроператора обязан продублировать Туроператору заказ в письменной форме на электронную почту Туроператора и по факсу.

10.13. Туроператор вправе отказать в принятии любой заявки на бронирование посредством Системы и потребовать от Турагента направить заявку в письменной форме на электронную почту Туроператора и по факсу. Туроператор вправе приостановить доступ Турагента к Системе в случае нарушения Турагентом любого из условий Договора или настоящего соглашения.

10.14. За нарушение условий настоящего раздела договора, Туроператор вправе аннулировать заявку Турагента с применением последствий, установленных условиями договора об аннуляции заявок.

10.15. Турагент обязуется:

- обеспечить защиту рабочих мест от проникновения компьютерных вирусов;
- соблюдать условия настоящего раздела Договора, иные правила работы с Системой;
- не распространять любым способом, не передавать в пользование физическим или юридическим лицам имя пользователя и пароль без предварительного письменного согласия Туроператора.

## **11. Заключение, изменение и расторжение договора. Способы обмена документами.**

11.1 Настоящий договор вступает в силу с момента заключения сторонами и действует один год.

11.2 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.

11.3 Стороны допускают заключение договора и соглашений к нему, а также изменение договора путем подписания на бумажном носителе, или путем направления Турагентом Туроператору экземпляра договора или соглашений или заявления о согласии с условиями договора по электронной почте или по факсу и (или) обмена документами с использованием указанных средств связи и (или) путем совершения Турагентом любых действий по исполнению договора. Направление Турагентом договора или соглашений по электронной почте или по факсу и (или) совершение Турагентом любых действий по исполнению договора или дополнительных соглашений, в том числе направление Турагентом заявки (в том числе с использованием системы он-лайн бронирования), полная или частичная оплата заявки Турагентом или иными лицами, заезд туристов, удостоверяют соблюдение письменной формы Турагентского договора или соглашения. Полученный по факсу или электронной почте экземпляр договора или соглашения к нему имеют юридическую силу. Направление договора или соглашения по факсу или электронной почте, совершение Турагентом любых действий по исполнению договора или соглашений подтверждает согласие Турагента с условиями, содержащимися в 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. Адрес электронной почты, логин и пароль Турагента признаются аналогом его собственноручной подписи. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной и факсовой связи достаточной для исполнения обязательств по Турагентскому Договору. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон или совершены в ином порядке, не запрещенным законодательством РФ. Туроператор вправе размещать на своем сайте тексты дополнительных соглашений или новые редакции агентского договора. Совершением бронирования или оплаты, или любых иных действий по исполнению договора, Турагент подтверждает свое согласие с редакцией договора, действующей на момент бронирования, а также с текстом дополнительных соглашений на сайте Туроператора. Если одно или несколько положений 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. Турагент не вправе вносить изменения в договор без согласия Туроператора. При наличии разночтений или несоответствий в редакции Турагента и Туроператора приоритет имеет редакция Туроператора. Места, предназначенные для подписи Турагентом в договоре, могут быть использованы для предоставления Турагентом подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Турагентом по требованию Туроператора) при заключении договора в электронной форме.



11.4. Стороны признают юридическое значение действий, совершенных в Системе бронирования Туроператора (далее по тексту – Система). Порядок и условия работы Турагента в системе бронирования устанавливаются настоящим договором.

11.5. 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 в любой момент по дополнительным основаниям, указанным в настоящем договоре.

11.6 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.

## 12. Адреса, банковские реквизиты и подпись Туроператора

### Туроператор:

ООО «ПАКС-партнер»

Место нахождения: Россия, 105094, Москва, ул.Золотая, д.11, офис 2А20/1

ОГРН 1147746257450

ИНН 7704858503

КПП 771901001

Р/С 40702810337030000448

в ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО) Г.Москва

БИК 044525411

К/С 30101810145250000411

Телефон/факс (495) 646-39-39

E-mail: [paks@paks.ru](mailto:paks@paks.ru)

### От Туроператора

Генеральный директор ООО «ПАКС-партнер»



/Чижиков В.В. /

**ОТЧЕТ ТУРАГЕНТА**

(наименование Турагента)

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Страна	Даты начала и оказания услуг по заявке	Цена услуг	Турагентское вознаграждение	В т.ч. НДС/без НДС	Перечислено (№ ПП, дата, сумма)
<b>ИТОГО:</b>						

Турагент в рамках договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ совершил юридические и иные действия по реализации услуг Туроператора согласно вышеприведенного отчета.

Размер агентского вознаграждения составил:

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

**ПОДПИСИ СТОРОН**

От Туроператора:

Генеральный директор

\_\_\_\_\_  
м.п.

От Турагента:

\_\_\_\_\_  
м.п.

