

## АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР (Публичная оферта)

Общество с ограниченной ответственностью «ХОЛИДЕЙС» (Торговая марка «VOYAGER GROUP», далее именуемое «Туроператор» (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица № 5177746026838, реестровый номер в Едином Федеральном реестре туроператоров РТО 020875) 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 voyager.group или его поддоменам) или опубликованные на официальном сайте Туроператора voyagergroup.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 Компании путем совершения Заказчиком любого из следующих действий:

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

- направление Турагентом и получение Туроператором заявления Турагента о присоединении к настоящему Договору. Заявление должно быть составлено по форме, изложенной в Приложении № 2 к настоящему Договору. Подписанное Турагентом заявление, с приложением необходимых документов, может быть направлено Туроператору по электронной почте, с обязательным последующим предоставлением подлинного заявления и документов в течение 30 (Тридцати) календарных дней.

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 «ХОЛИДЕЙС», ОГРН 5177746026838.

Подтверждение (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.

Типы размещения: SNGL (single) - одноместный номер; DBL (double) - двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью; TWIN (twin) - двухместный номер с двумя отдельными кроватями; TRPL (triple) - трехместный номер; EXB (extrabed) - дополнительная кровать; ADL (adult) – взрослый; INF (Infant) - ребенок 0-1,99 лет; CHD (child) - ребенок с 2 до 12 лет, в ряде отелей до 15-18 лет.

Типы питания: RO (RoomOnly) - без питания; BO (BedOnly) - без питания; BB (bed&breakfast) – завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (не свежевыжатые); HB (halfboard) – полупансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин; FB (fullboard) - полный пансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин; FB+ - расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (не свежевыжатые) во время еды; ALL (allinclusive) - питание в течение дня, включая напитки (в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве; SoftAll - питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве; A-LA CARTE - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой; MENU - питание по меню - ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине, на выбор (салат овощной или мясной, рыба или мясо). Условия питания необходимо уточнять при заселении в объект размещения, при этом объект размещения имеет право самостоятельно изменять условия питания, без предварительного уведомления.

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

## 1. Предмет договора

1.1. По настоящему Договору Туроператор поручает, а Турагент обязуется за вознаграждение совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта, а также отдельных туристских услуг (транспортные услуги по перевозке; проживание в отеле; наземное обслуживание; страхование, оформление виз и др.) (далее - Услуги) от своего имени.

1.2. Турагент реализует туристские продукты на основе заключения сделок - Договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками туристского продукта.

1.3. 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.

1.4. Турагент осуществляет реализацию туристских продуктов Туроператора в соответствии с содержащимися в настоящем договоре указаниями Туроператора и в пределах установленных настоящим договором полномочий.

1.5. В целях защиты прав и законных интересов юридических и физических лиц Туроператор имеет финансовое обеспечение. Информация о виде, размере финансового обеспечения и сроке его действия размещена на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: <https://voyagergroup.ru/> в разделах «О компании - финобеспечение».

## 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 туристского продукта и безопасности 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.

2.1.2. Предоставить Турагенту возможность бронирования Услуг при помощи системы онлайн-бронирования, а также заявок, направленных Турагентом по электронной почте.

2.1.3. По запросу Турагента информировать Турагента об изменениях цен на Услуги Туроператора, и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты Туроператора.

2.1.4. После полной оплаты заказанных и подтвержденных Услуг 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 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.

2.1.5. При условии соблюдения Турагентом условий настоящего договора уплатить Турагенту вознаграждение в порядке и на условиях настоящего Договора.

2.1.6. Использовать предоставленные Турагентом персональные данные туристов исключительно в целях бронирования входящих в 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:

2.2.1. Привлекать для исполнения взятых на себя обязательств по настоящему Договору третьих лиц.

2.2.2. 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.

2.2.3. При неисполнении Турагентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента отказать в предоставлении забронированных Услуг или изменить их потребительские свойства, аннулировать или приостановить оказание Услуг, предусмотренных 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.

2.2.4. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом Услуг или 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.

2.2.5. 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.

2.2.6. Туроператор имеет право на проведение презентаций в форме встреч, конференций, рекламных поездок и т.п., а

также оказывать услуги по маркетингу туристских услуг.

2.3. Турагент обязан:

2.3.1. Предоставить по требованию Туроператора 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.

2.3.2. Реализовывать предоставленные (подтвержденные) Туроператором туристские продукты в порядке и на условиях настоящего договора.

2.3.3. 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 и (или) иного заказчика, адресованного Турагенту.

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

2.3.5. 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 «Об основах туристской деятельности в РФ».

2.3.6. 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».

2.3.7. 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 ряда 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. 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;

- 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, 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;

- 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 оказываемых Услуг 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 страховки (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 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 оказания Услуг 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 оказанных Услуг 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.

2.3.9. Реализовывать туристский продукт только после уточнения свойств конкретного туристского продукта или Услуг, 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 Услуг, изменение и аннуляцию заявок на бронирование Услуг 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 не оказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.

2.3.11. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства за Услуги, предоставляемые Турагенту Туроператором по настоящему договору, в соответствии с условиями, установленными разделами 3 и 4 настоящего договора.

2.3.12. 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.

2.3.13. Своевременно предоставлять туристам документы, необходимые для совершения путешествия. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов, относящихся к Услугам, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим договором.

2.3.14. 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.

2.3.15. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.

2.3.16. 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.

2.3.17 Ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным месяцем, предоставлять Туроператору отчет о реализованных туристских продуктах. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять Акт сверки.

2.3.18. 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.

2.3.19. Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего договора). Заключение 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. 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.

2.3.21. По требованию Туроператора передать ему оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи. 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.

2.3.22. 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 Услуг, 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) несет 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. Турагент обязуется информировать Заказчиков о том, что сумма консульского сбора за оформление визы в посольство возврату не подлежит.

2.3.26. 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:

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 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 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 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 депортации туриста из страны временного пребывания и (или) отказе в выезде/въезде в Российскую Федерацию.

2.4.4. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Турагенту при условии полного соблюдения последних условий настоящего договора, в соответствии с размером, указанным в приложении к настоящему договору, прайс-листе или счете или подтверждении заявки на бронирование.

2.4.5. Дополнительная выгода, полученная Турагентом в рамках выполнения данного поручения, остается в распоряжении Турагента.

### **3. Порядок бронирования туристского продукта**

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

- фамилии и имена туристов (в русской и 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 туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

Стороны допускают передачу заявки посредством электронной почты, как способа ее представления. Заявка, оформленная в личном кабинете Турагента на сайте Туроператора, приравнивается к Заявке с подписью и печатью Турагента.

3.2. В случае наличия у Туроператора возможности оказания Услуг, соответствующих требованиям, содержащимся в Заявке на бронирование, Туроператор направляет Турагенту подтверждение и (или) счет на оплату.

3.3. В случае невозможности оказания Туроператором туристу Турагента Услуг, Туроператор направляет Турагенту отказ от бронирования, либо письменно предлагает варианты других Услуг, которые могут быть подтверждены. При условии, что Турагент в течение 24 часов после получения предложенных вариантов (а в случае бронирования Услуг с датой начала путешествия менее чем через три рабочих дня – в течение двух часов) других Услуг не представил письменный отказ (аннуляцию заявки), заявка считается согласованной и подтвержденной в предложенном Туроператором варианте.

3.4. Обязанность Туроператора по оказанию Турагенту Услуг, возникает после перечисления (внесения) Турагентом денежных средств за соответствующие Услуги. Туроператор выдаёт Турагенту документы, необходимые для совершения туристами путешествия, на основании и после полной оплаты Турагентом счёта.

3.5. 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.

3.6. В случае аннулирования Турагентом подтвержденной Туроператором заявки на бронирование Услуг для Турагента наступают последствия, указанные в п. 5.1. настоящего договора.

3.7. Изменение Турагентом количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется новой заявкой на бронирование Услуг. Если изменение удовлетворяется Туроператором и при этом не влечет за собой фактических 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 выплаты штрафных санкций либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию относится на Турагента.

3.8. Независимо от видов Услуг, Заявка на бронирование должна содержать ИНН Турагента и название Турагента в соответствии с данными, представленными в Личном кабинете Турагента.

3.9. В случае бронирования авиабилетов либо туристского продукта в визовую страну без услуги по оформлению визы необходимо направить в отдел по соответствующему направлению ксерокопию открытой визы, по которой планируется въезд в страну.

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

4.1. Цена оказываемых Туроператором Услуг указывается в выставляемом Туроператором счете и (или) подтверждении. Цены оказываемых Туроператором Услуг 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.

4.2. 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.

4.3. 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 Услуг с датой начала путешествия менее чем через 05 рабочих дней с момента подтверждения, Турагент обязан произвести полную оплату Услуг 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 Услуг в иные, в том числе более сжатые по сравнению с условиями настоящего пункта, сроки. Турагент обязан произвести полную оплату Услуг до начала путешествия и с соблюдением сроков, установленных настоящим пунктом. Оплата Услуг 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 Услуг. Днем оплаты Турагентом Услуг считается дата зачисления денежных средств на счет Туроператора или дата поступления денежных средств в кассу Туроператора.

4.4. Безналичная оплата Услуг без предварительно выставленного Туроператором счета не допускается.

4.5. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае увеличения стоимости Услуг, 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.

4.6. Размер агентского вознаграждения Турагента, указывается в счете на оплату по конкретной подтвержденной Заявке. Стороны договорились, что агентское вознаграждение удерживается Турагентом самостоятельно из денежных средств, полученных по сделкам с третьими лицами, подлежащих передаче Туроператору.

4.7. 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 Услуг и фактически

оказанные туристам и т.д., агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается.

4.8. 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 Услуг, оплаченная Турагентом в соответствии с его текущими заявками на бронирование Услуг.

4.9. Если отчет агента не предоставлен Турагентом в указанные в п. 2.3.17 сроки, в которые была произведена 100% оплата, то данная сделка будет рассматриваться в рамках договора купли-продажи.

## 5. Ответственность сторон

5.1. При отказе Турагента от забронированных Услуг и (или) при отказе туриста Турагента от забронированных Услуг и (или) при отказе Турагента от исполнения настоящего договора и (или) в случае нарушения Турагентом условий настоящего договора, Турагент уплачивает Туроператору неустойку, размер которой, в зависимости от срока наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки, составляет:

- в срок более чем за 31 день до начала путешествия или ранее — 5 % от цены Услуг;
- в срок от 30 до 20 дней до начала путешествия — 15 % от цены Услуг;
- в срок от 20 до 10 дней до начала путешествия — 30 % от цены Услуг;
- в срок от 10 до 05 дней до начала путешествия — 50% от цены Услуг;
- в срок менее чем за 05 дней до начала путешествия — 70 % от цены Услуг;

- при отказе от забронированных Услуг, содержащих одну или несколько услуг, сроки оказания которых выпадают на период высокого сезона (период с 20 декабря по 10 января, с 20 марта по 01 апреля, с 27 апреля по 10 мая, с 01 августа по 23 августа), на период проведения спортивно-зрелищных мероприятий, национальных праздников страны временного пребывания, а также забронированных по условиям раннего бронирования — 100% от цены Услуг, вне зависимости от сроков отказа.

Турагент дополнительно компенсирует Туроператору все расходы, вызванные отказом Турагента от комплекса услуг в части, не покрытой неустойкой. 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 Услуг, в том числе за исполнение обязанности по оплате по договору и совершение путешествия.

5.2. 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.

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

5.4. Сумма в счет оплаты указанных в п. 5.1, 5.2., настоящего договора неустойки и возмещения убытков Туроператора может быть удержана Туроператором из денежных средств, уплаченных ему 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.

5.5. 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 с 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;

- 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 возмещают расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг.

- при возникновении проблем во время прохождения несовершеннолетним туристом таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано 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.

5.6 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.

5.7 Туроператор несёт ответственность перед Турагентом только при условии выполнения Турагентом всех требований настоящего договора.

5.8 Туроператор не отвечает перед туристами или иными заказчиками Услуг за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами (иным заказчиком Услуг), 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 Услуг, 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.

5.9 Турагент несет ответственность перед Туроператором и туристами за непредставление или представление ненадлежащей информации об Услугах 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 Услуг, установленного настоящим договором.

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

5.11 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.

5.12 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.

5.13 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.

5.14 Туроператор не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Турагента.

5.15 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 Услуг Туроператора, как реально предоставленных Туроператором, так и просто заявленных Туроператором на сайте или в ином информационном источнике.

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

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. Претензии к качеству Услуг предъявляются туристом (или иным 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 Услуг 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.

6.5. Претензии и иски, предметом которых не является качество Услуг, 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.

## **7. Финансовое обеспечение**

7.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются на сайте Туроператора: (<https://voyagergroup.ru>), а также на официальном сайте Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России (<http://reestr.russiatourism.ru/>). Турагент обязан ознакомиться с указанными сведениями самостоятельно, следить за их изменениями и предоставить указанные сведения Туристам и / или Заказчикам туристического продукта, заказавшим туристический продукт.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Туроператор освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. 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.

## **9. Срок действия договора**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его акцепта и действует до окончания оказания последней Услуги являющейся предметом настоящего Договора.

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

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

10.2. Туроператор вправе отозвать оферту и отказаться от исполнения настоящего договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем договоре.

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

## **11. Заключительные положения**

11.1. 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.

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

## 12. Реквизиты Туроператора

### ТУРОПЕРАТОР:

ООО "ХОЛИДЕЙС"

ОГРН 5177746026838

ИНН 7707394539

КПП 770701001

Юридический адрес: 119049, Россия, г. Москва, Ленинский  
проспект, д. 2А, 5 этаж, офис 512

Расчетный счет № 40702810401400011989

в Банк ОАО «Альфа-Банк», г. Москва

корр. счет № 30101810200000000593

БИК 044525593

Тел/факс. +7 495 098 01 77

web-site: <https://voyagergroup.ru>

Генеральный директор

 / С.Н. Хадиуллин

м.п.

