**Агентский договор**

Рег. №

**город Ростов-на-Дону «****»** **202****года**

Туроператор **Общество с ограниченной ответственностью Туристическая Компания «РОЗА ВЕТРОВ ЮГ»**, в лице директора Амбарцумян Марины Григорьевны, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «**ТУРОПЕРАТОР»**, с одной стороны, и      , в лице      , действующего на основании      , именуемое в дальнейшем **«Турагент»**, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**«Туризм» -** временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянyого места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;.

**«Туристский продукт»**: комплекс услуг, включающих намеченное сочетание не менее чем двух ниже перечисленных элементов, продаваемых или предлагаемых для продажи по общей цене, если период оказания услуг превышает 24 часа или включает ночь:

услуги по перевозке;

услуги по размещению;

другие услуги в сфере туризма, не относящиеся к перевозке и размещению, составляющие значительную часть от общей цены по договору реализации туристского продукта.

**«Туристские услуги»**: услуги, забронированные Агентом, но не входящие в туристский продукт.

**«Турист»**: лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

«**Формирование туристского продукта**» - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор); - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

**«Сайт»:** информационный ресурс в сети интернет, расположенный по адресу [www.rozaug.ru](http://www.rozaug.ru).

**«Система бронирования» –** информационная система, расположенная на сайте, содержащая информацию о предлагаемых туристских продуктах/туристских услугах, их стоимости и условиях оплаты.

«**Личный кабинет**»-раздел Системы бронирования, в котором отражается информация по запросам на бронирование Турагента, стоимости туристского продукта/туристской услуги по каждому запросу на бронирование Турагента, статусе запроса на бронирование, информация об оплате и др. необходимая информация, предоставляемая Турагенту и заказчику туристского продукта/туристской услуги в рамках исполнения настоящего договора.

**«Обработка персональных данных»** - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

**«Трансграничная передача персональных данных»** - передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу;

**«ИТ»** - информационные технологии;

**«ИСПДн»** - информационная система персональных данных;

**«Персональные данные»** - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту **персональных** **данных**).

«**Экстренная помощь**» – действия по вывозу туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и/или иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с настоящим Федеральным законом при прекращении деятельности туроператором в сфере выездного туризма.»

«**Реализация туристского продукта, в т.ч. дистанционным способом**» – деятельность туроператора или турагента по заключению [договора](file:///\\192.168.0.2\..\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\cgi\online.cgi%3freq=doc&base=LAW&n=205081&rnd=238783.2924010313&dst=100010&fld=134) о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором,

реализация туристского продукта посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на основании ознакомления туриста или иного лица, заказывающего туристский продукт, с предложенным туроператором или турагентом описанием туристского продукта, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет.»

«**Подтверждение туристского продукта/туристской услуги**» - информация в системе бронирования после полной оплаты туристского продукта/туристской услуги о готовности Туроператора оказать услуги по запросу на бронирование Турагента.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1 По настоящему договору Туроператор передает, а Турагент принимает на себя обязательства по продвижению и реализации туристского продукта на условиях, установленных сторонами в настоящем договоре, за агентское вознаграждение. Сумма агентского вознаграждения указана в Приложении № 1.

1.2 Турагент действует от имени и за счет Туроператора. По сделкам, совершенным Турагентом с туристами, приобретает права и становится обязанным Туроператор, хотя бы Турагент и был назван в сделке или вступал с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

1.3.Туроператор приобретает права и становится обязанным перед туристом со дня получения от Турагента письменного подтверждения оплаты за забронированный Турагентом туристский продукт. Взаимные права и обязанности между Турагентом и Туроператором ,вытекающие из настоящего договора, возникают с момента получения Турагентом Листа бронирования.

1.4.Турагент при заключении договора о реализации туристского продукта/туристской услуги уполномочен принимать денежные средства от туриста или иного заказчика туристского продукта/туристской услуги в оплату стоимости туристского продукта/туристской услуги для последующей передачи Туроператору.

Поручение Туроператора считается выполненным Турагентом, если последний исполнил в полном объеме обязательство по оплате Туроператору туристского продукта/туристской услуги, а также турист(ы) указанные в договоре о реализации туристского продукта/туристской услуги воспользовались оплаченными услугами согласно условиям договора о реализации продукта/услуг.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. 2.1 Туроператор:
      1. 2.1.1Туроператор обязуется предоставлять Турагенту для последующей реализации туристский продукт, оговоренный в Листе бронирования (форма Листа бронирования размещена на сайте <http://www.rozaug.ru>) в соответствии с забронированными Турагентом потребительскими свойствами туристского продукта, но не несет ответственности за несоответствие предоставленных оговоренных услуг субъективным ожиданиям клиентов Турагента.
      2. 2.1.2 Ответственность Туроператора по предоставлению туристского продукта Турагенту, при условии поступления Туроператору полной стоимости туристского продукта/туристских услуг, возникает с момента направления Турагенту Листа бронирования, что означает, что Заявка акцептована Туроператором, и полного перечисления (внесения) Турагентом денежных средств в оплату туристских услуг. Датой акцепта является дата, указанная в Листе бронирования. В случае аннулирования Турагентом Заявки или Листа бронирования, для Турагента наступают последствия, указанные в Параграфе 5 настоящего Договора («Условия аннуляции»), как за отказ от туристского продукта. Заявки и аннуляции принимаются только в письменной форме. В случае невозможности предоставить Турагенту подтвержденный туристский продукт Туроператор обязан немедленно сообщить об этом Турагенту и предоставить Турагенту продукт равнозначного или более высокого качества.
      3. 2.1.3 В случае изменения стоимости тура, а также его условий, Туроператор обязан незамедлительно проинформировать Турагента о вышеуказанных обстоятельствах. Туроператор полностью возвращает Турагенту полученную от него сумму при отказе Турагента от поездки в следующих случаях: при увеличении Туроператором общей стоимости оплаченных услуг; изменении сроков, продолжительности, программы поездки по инициативе Туроператора, не связанных с обстоятельствами, оговоренными в п. 2.1.5., 4.8, разделами 4, 6 настоящего Договора. Отказ от поездки предоставляется в письменном виде в течение 1 (одного) дня с момента получения от Туроператора сообщения об увеличении Туроператором общей стоимости оплаченных услуг, изменении сроков, продолжительности, программы поездки. В случае если отказ не поступает в письменном виде в вышеуказанный срок или туристы фактически приступают к потреблению туристских услуг в соответствии с измененной программой, новые условия считаются принятыми Турагентом и туристами Турагента.
      4. 2.1.4 Туроператор предоставляет Турагенту исчерпывающую информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию 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, о порядке прохождения собеседования в посольствах и рекомендациях по успешному собеседованию, о программе тура, средствах размещения и наборе предоставляемых услуг, продолжительности тура, условиях перелета, проживания, питания, трансфера, экскурсионного обслуживания, наличии гида, гида-переводчика, инструктора-проводника особенностях пребывания в стране, включая необходимость соблюдения санитарно-гигиенических норм. Указанная информация представляется Турагенту в письменной или в устной форме. Подписанием настоящего Договора и направлением заявки на бронирование тура Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.
      5. 2.1.5 Туроператор вправе произвести замену места размещения, транспортного средства или их категорий, если комплекс услуг оплачен Турагентом позднее срока оплаты, указанного в Листе бронирования. Туроператор оставляет за собой право изменения места размещения, средства транспорта, даже указанного в программе, конкретно определенного и подтвержденного Туроператором тура, по собственной инициативе. В этом случае Туроператор обязан предоставить отель (места размещения, категории каюты, круизного судна) той же категории или равнозначный по уровню сервиса. Турагент вправе потребовать при оформлении документов отразить существенные условия проживания в Заявке и Листе бронирования. В противном случае при замене отеля существенным условием считается лишь официальная категория отеля (категории каюты, круизного судна) или уровень сервиса. Если Туроператор предоставляет отель (каюту, судно) более низкой категории, чем предусмотрено, Туроператор возмещает Турагенту разницу в стоимости (определяется в соответствии с документами Туроператора) при наличии такой разницы, в том числе и дополнительно оказанными услугами.
      6. 2.1.6 Туроператор по поручению Турагента оказывает услуги по содействию заключения туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. Если Турагент не поручает Туроператору оказать туристам вышеназванные услуги, то он обязан оказать их сам (либо представить Туроператору расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг), и принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).
      7. 2.1.7 При неисполнении Турагентом любого из денежных обязательств, предполагаемых настоящим Договором, Туроператор имеет право в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента отказать в предоставлении забронированного туристского продукта и/или изменить его потребительские свойства, и/или приостановить оказание услуг, предусмотренных заявкой на бронирование туристского продукта, подтвержденной Туроператором. Понесенные Турагентом убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператору не возмещаются, и Турагент несет по ним самостоятельную имущественную ответственность.
      8. 2.1.8 Туроператор зарегистрирован в федеральном реестре и имеет действующее финансовое обеспечение. Сведения о размере финансового обеспечения Туроператора, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности Туроператора, наименовании и адресах организации, предоставившей финансовое обеспечение находятся в Приложении №3, а также расположены в сети Интернет по адресу https://rozaug.ru/agentstvam, а также на официальном сайте уполномоченного Федерального органа по туризму https://www.economy.gov.ru/. Турагент обязуется знакомиться с указанными сведениями самостоятельно, уточнять их перед каждым бронированием и предоставлять указанные сведения Туристам перед тем, как заказать туристский продукт Туроператора.
      9. 2.1.9 Туроператор обязуется использовать предоставленные Турагентом персональные данные Клиентов исключительно в целях бронирования входящих в состав турпродукта услуг, соблюдать требования конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке.
      10. Использовать полученные от Турагента персональные данные туриста исключительно в целях исполнения данного договора. По поручению Турагента и с согласия туриста, обрабатывать его персональные данные, осуществлять их передачу (в т.ч. трансграничную) партнерам Туроператора, а также иным третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: Туроператору, перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п. с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным Законом от 27 июля 2006 г. «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных»).
      11. Осуществлять бронирование туристского продукта письменной заявкой, в том числе в режиме реального времени на сайте при условии соблюдения принципов и условий обработки персональных данных, предусмотренных ФЗ от 27 июля 2006г. «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных»).
      12. Не разглашать информацию о пароле для доступа в систему бронирования на сайте. В случае необходимости, с целью обеспечения защиты персональных данных направить Туроператору заявку на изменение пароля.
      13. Предоставлять списки туристов с указанием пола, фамилии, имени, номера и серии паспорта, года рождения, номера телефона туриста, планируемых дат пребывания в стране, отеля, условий питания и других существенных условий.
      14. Получить согласие лиц, потребителей турпродуктов / туруслуг на обработку персональных данных Туроператора и передачу (в т.ч. трансграничную) партнерам Туроператора, а также иным третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: Туроператору, перевозчикам, отелям, консульским службам и т.п. Указанное согласие должно быть оформлено письменно по образцу, указанному в приложении к настоящему Договору. Указанное согласие должно храниться вместе с договором, заключенным между Турагентом и туристом, и предоставляться Туроператору по требованию.
      15. Соблюдать конфиденциальность и безопасность при обработке персональных данных, в соответствии с требованиями статьи 19 ФЗ «О персональных данных».
      16. 2.1.10 Туроператор является членом Ассоциации «Объединение Туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (ОГРН 1127799021393, ИНН 7708240806, адрес места нахождения: 101000, г.Москва, ул.Мясницкая, дом 47; Телефоны: +7 (499) 678-12-03, 8-800-250-42-04 (круглосуточно); Интернет-сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru); Адрес электронной почты: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)), куда Турист Турагента вправе обратиться за оказанием ему экстренной помощи в порядке и в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.2 Турагент**:**

2.2.1 Турагент обязуется: получить необходимые документы для организации продажи туристского продукта, соответствовать всем иным требованиям, установленным законодательством РФ для предприятий и с учетом специфики туристской деятельности. Подписанием настоящего Договора Турагент гарантирует Туроператору наличие у него указанных документов, разрешений и принятие на себя всей, в том числе, имущественной ответственности в случае их отсутствия, истечения срока действия или несоответствия действующему законодательству. Турагент гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора он является юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ; все требующиеся по Уставу Турагента процедуры, необходимые для одобрения заключения настоящего Договора совершены; лицо, подписавшее настоящий Договор обладает на то необходимыми полномочиями. В случае не соответствия указанной гарантии действительности Турагент в безусловном порядке компенсирует Туроператору все убытки, понесенные Туроператором из-за не соответствия указанной гарантии действительности.

2.2.2 Турагент обязуется в сроки, установленные Туроператором по направлениям в соответствии с требованиями посольств (срок предоставления, установленный посольством, увеличенный на пять рабочих дней), сдать Туроператору действующие заграничные паспорта клиентов (туристов), а также необходимые документы согласно требованиям посольств, в том числе, заполненные и подписанные туристами анкеты и необходимые для оформления виз фотографии. Информация о номенклатуре и сроке предоставления документов указывается в сети Интернет по адресу <http://www.rozaug.ru> и уточняется Турагентом до заказа турпродукта Туроператора. 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/транзита и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз. Любая досылка Турагентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы, 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 (правило подачи документов на оформление въездной визы) и автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов.

2.2.3 Турагент обязуется в полном объеме перечислить средства за комплекс туруслуг, предоставляемых ему Туроператором по настоящему Договору, в соответствии со сроком, предусмотренным настоящим Договором или указанном в Счете. Датой оплаты считается дата поступления денег на расчетный счет Туроператора.

2.2.4 Турагент обязуется: письменно довести условия данного Договора до всех туристов, своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах туристского продукта, а также предоставлять относящиеся к нему документы и иные сведения, предусмотренные действующим законодательством РФ. Информировать туристов о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к ним со стороны иностранных перевозчиков, консульских, таможенных и иных учреждений. Перед подачей Заявки на бронирование туристских услуг информировать туристов о том, что существенным и обязательным условием приобретения тура является наличие у каждого туриста действительного для выезда и соответствующего законодательству РФ заграничного паспорта (срок действия загранпаспорта должен истекать не раньше, чем через шесть месяцев после окончания тура), что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность загранпаспортов и иных документов и сведений, предоставляемых в посольства для получения въездной визы.

2.2.5 «Турагент обязуется предоставить туристам всю информацию, предусмотренную ст. 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также иные условия, предусмотренные Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» , Федеральным законом от 02.03.2016 г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» и Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» как условия, обязательные для включения в договор о реализации туристского продукта, в том числе, осведомлять туристов о следующем:

- о Туроператоре, включая его полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес. номера телефонов, адрес электронной почты и реестровый номер в едином федеральном реестре Туроператоров, о том, что Туроператор является лицом, оказывающим туристу услуги по Договору о реализации туристского продукта, а также о наличии у него действительного Договора страхования гражданской ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренного Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в отношении реализации туристского продукта в сфере выездного туризма данные о финансовом обеспечении указываются в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора не достиг максимального размера);

- о размере финансового обеспечения, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности Туроператора, о наименовании, адресе (месте нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- о возможности туриста и/или иного заказчика в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором по Договору о реализации Туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора, обратиться к страховщику с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, а также о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком таких требований;

- о программе пребывания, средствах размещения и наборе предоставляемых услуг, правилах пребывания туристов (клиентов) на маршруте, о расписании авиарейсов, времени и месте начала и окончания тура, условиях размещения, проживания, питания, трансфера, об экскурсионном обслуживании, наличии гида, гида-переводчика, инструктора-проводника, причем Туроператор освобождается от ответственности за возможные финансовые потери Туриста(ов) или третьих лиц, вызванные нарушением Турагентом данного пункта настоящего Договора;

- о недопустимости самовольного изменения туристом программы во время пребывания на маршруте (в том числе места размещения), в отличие от приобретённого им комплекса туруслуг. Такое изменение рассматривается как аннуляция тура и все вновь приобретённые услуги оплачиваются туристом на месте по индивидуальным тарифам. Компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается;

- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания; о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию, которое его обслуживает, должен быть возмещен туристом на месте, в противном случае возмещение ущерба относится на Турагента;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, о требованиях, предъявляемых к паспортам, в том числе, о необходимом остаточном сроке действия паспорта для получения визы, о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа; о правилах выезда с территории РФ/иностранных государств, въезда на территорию РФ/иностранных государств совершеннолетних лиц и несовершеннолетних детей, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания, а также наличия в загранпаспорте фотографий детей; об особенностях и правилах пограничного/таможенного контроля/режима РФ/иностранных государств, о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о том, что граждане РФ, имеющие специальные или служебные заграничные паспорта, обязаны сами проконсультироваться по правилам выезда из России и въезда в страну пребывания по туристкой путевке в организации, выдавшей такой паспорт. Иностранные граждане и лица, не имеющие гражданства РФ, обязаны заявить об этом до подписания договора и отразить это в договоре, а также самостоятельно несут ответственность за пересечение границы РФ/иностранных государств и связанные с этим формальности, в том числе, получение и оформление въездных/транзитных виз, разрешений и других документов;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об иных особенностях путешествия;

- о том, что в некоторых зарубежных странах существует реальная возможность заражения особо опасными инфекционными заболеваниями и о мерах по их предупреждению; о том, что турист, предполагающий совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязан проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о том, что турист обязан соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний;

- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;

- о том, что турист обязан за день до вылета/отъезда уточнять информацию о точном времени вылета/отъезда, о том, что информация об изменении времени вылета предоставляется в отеле/месте проживания, о том, что время вылета/отъезда может быть изменено перевозчиком как на более позднее, так и на более раннее, и что турист, не воспользовавшийся услугами перевозки из-за неполучения информации об изменении времени вылет/отъезда, несет убытки самостоятельно;

- о том, что при возникновении у туристов претензий к качеству предоставляемого туристского обслуживания необходимо решать все конфликтные ситуации с представителем принимающей стороны. В том случае, если выявленные недостатки в туристическом обслуживании не возможно устранить на месте, то немедленно информировать Туроператора для оперативного устранения претензий, а претензии, о которых не было своевременно сообщено или поданные по истечении двадцати дней после окончания поездки, не могут быть приняты к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.д. считаются необоснованными и удовлетворению не подлежат;

- о том, что претензия о не предоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом;

- о том, что при заказанном трансфере представитель Туроператора (принимающей стороны) будет ожидать туристов в аэропорту или на вокзале (в месте встречи) не более одного часа; по окончании одного часа от согласованного времени и не прибытия клиентов к месту встречи по любым причинам (включая опоздание поезда, задержку авиарейса, изменение аэропорта прилета без предварительного уведомления), представитель Туроператора вправе покинуть место встречи, трансфер считается состоявшимся, а ответственность за возможные убытки туристов относится на Турагента;

- о том, что описания отелей в каталогах Туроператора, могут частично или полностью не соответствовать состоянию отелей на день заказа конкретного тура и не являются частью договора;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о возможности обратиться за оказанием экстренной помощи (эвакуации туриста из страны временного пребывания) в объединение Туроператоров в сфере выездного туризма Ассоциации "Объединение Туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ" и о способах связи с ними:101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47; тел.:+7 (499) 678-12-03; вэб-сайт: htpp://www.tourprom.ru; e-mail:secretary@tourprom.ru ;

- 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 при оказании экстренной помощи туристу, об иных особенностях путешествия.

Поскольку Туроператор не вступает в непосредственные отношения с Туристом, полную ответственность за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте относится на Турагента, который осуществляет заказ каждого тура только после получения полной и достоверной информации от Туроператора.

2.2.6 Турагент отвечает перед Туроператором за достоверное описание туристам туров и предлагаемых услуг и возмещает все убытки, возникшие по причине недобросовестного информирования туристов. Туроператор настоятельно рекомендует Турагенту во избежание материальных убытков туристов предлагать им застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков пребывания в поездке ("страхование от невыезда"). При указанном виде страхования Турагент обязан информировать туристов об условиях и видах такого вида страхования, в том числе, о перечне событий, которые признаются страховыми случаями, об основаниях непризнания событий страховыми случаями.

2.2.7 Турагент обязуется вручить Туристу памятку и программу пребывания.

2.2.8 Турагент обязуется в день, предшествующий вылету по расписанию, получать у перевозчика и Туроператора информацию об аэропорте и планируемом времени вылета, информировать туристов об изменении времени вылета, для чего в момент оформления тура получать у туристов контактную информацию; ответственность за прибытие туристов на рейс ко времени вылета несет Турагент.

2.2.9 Турагент обязуется обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов, а также проверку указанных документов на соответствие забронированных и указанных в документах услуг. Турагент гарантирует своевременное прибытие туристов к месту и началу действия туристского продукта (услуги), прибытие туристов и их багажа в аэропорт не позднее, чем за три часа до планируемого времени вылета, в том числе, по измененному графику, предупреждать пассажиров о том, что регистрация на рейс прекращается за 40 минут до вылета; обеспечивать наличие у пассажиров всех соответствующих документов; своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу тура. Неявка туриста к месту начала поездки считается односторонним отказом от тура, Турагенту возвращаются денежные средства за вычетом понесенных Туроператором затрат и штрафов, установленных настоящим Договором. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором, без которого туристу (Клиенту Турагента) не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии туриста (Туриста Турагента) в отель раньше/позже согласованного срока.

2.2.10 Турагент обязуется производить изменение или аннуляцию Заявок на бронирование только в письменной форме с подписью уполномоченного лица.

2.3 Турагент обязуется заключать от своего имени письменный договор с туристами, в котором указываются все оплачиваемые туристские услуги, оговорена ответственность сторон, причем указаны все условия ответственности и условия освобождении от ответственности, установленные настоящим Договором и имеется подпись туриста о его согласии с потребительскими свойствами туристского продукта и об ознакомлении и согласии с условиями настоящего Договора; Турагент обязан возместить Туроператору все убытки, причиненные неисполнением указанного обязательства. В случае включения в договор, заключаемый между Турагентом и Туристами Турагента, условий противоречащих условиям и гарантиям настоящего договора, а также в случае выражения устных дополнительных гарантий, Турагент принимает на себя ответственность за предоставленные дополнительные гарантии и условия. Турагент обязуется заключать договоры о реализации туристского продукта на срок, не превышающий срок конкретной поездки. В договорах о реализации туристского продукта Турагент отражает все существенные условия, предусмотренные ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

2.3.1 Турагент не имеет права заключать субагентские договоры без предварительного письменного разрешения Туроператора.

* + 1. 2.4 Турагент обязуется получить согласие Туриста на обработку и использование его персональных данных для бронирования входящих в состав турпродукта услуг, а также на передачу персональных данных Туриста в целях исполнения настоящего договора.

1. **ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ТУРА.**

3.1 Для организации тура Турагент осуществляет по заявке туриста он-лайн бронирование/аннуляцию туристского продукта/услуг в системе бронирования Туроператора в строгом соответствии с условиями и правилами бронирования/аннуляции туристского продукта и/или туристских услуг, технологией сотрудничества, установленными Туроператором. Иной способ бронирования/аннуляции ТУРАГЕНТОМ туристского продукта Туроператора, кроме как бронирование/аннуляция, осуществленные он-лайн допускается в исключительных случаях и только при отсутствии технической возможности Турагента и наличия такой возможности у Туроператора. Для организации тура Турагент направляет Туроператору Заявку. Заявка подписывается ответственным лицом Турагента с указанием должности, расшифровкой подписи и заверяется печатью Турагента. Турагент организует тур только после уточнения свойств конкретного турпродукта, отличий от описаний, указанных в каталогах Туроператора, и уведомления об этом клиентов. Стороны допускают передачу заявки на бумажном носителе по средствам факсимильной связи или по электронной почте, как способы ее предоставления.

3.2 После подтверждения Заявки, Туроператор резервирует места на транспорте и комнаты в отелях. В случае невозможности подтверждения всех услуг, указанных в тексте заявки, Туроператор вправе в одностороннем порядке аннулировать заявку, вернув Турагенту полученные по сделке денежные средства.

3.3 В случае подтверждения Заявки Туроператором (при статусе «ОК» в Личном кабинете на сайте [www.rozaug.ru](http://www.rozaug.ru)) Турагент распечатывает Лист бронирования, Счёт на оплату заявленного тура, Отчет Турагента и Акт приема-сдачи работ.

3.4 Туроператор высылает по электронной почте Турагенту ваучеры на основании и после полной оплаты счёта.

* 1. 3.5 Любое изменение (модификация) Заявки/Листа бронирования должно быть запрошено письменно Турагентом и производится только по согласованию Сторон в письменной форме.
  2. В случае получения запроса на модификацию Заявки/Листа бронирования 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 Заявки/Лист бронирования, при этом вся ответственность за аннуляцию относится на Турагента.
  3. Турагент поручает Туроператору от имени Турагента (клиентов Турагента) произвести действия по передаче документов в посольство (консульство) для оформления виз для клиентов.

3.8.Турагент может забронировать турпродукт в системе online бронирования при условии строгого соблюдения всех требований, указанных в настоящем Договоре.

3.8.1.ТУРОПЕРАТОР по письменному запросу Турагента предоставляет последнему логин и пароль для доступа через глобальную сеть Интернет в системе online бронирования, принадлежащей Туроператору.

3.8.2.При работе в системе online бронирования Турагенту запрещается бронировать (блокировать) без оплаты какие-либо турпродукты на срок превышающий 48 часов – для Турагентств расположенных в г.Ростов-на-Дону и на срок не более 96 часов для иногородних Турагентств. Если система online бронирования или письменное указание Туроператора запрещает бронирования какого-либо турпродукта или устанавливает иные сроки бронирования, Турагент обязан применять правило, указанное в системе online бронирования или в письменном указании Туроператор.

1. **ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ**

4.1 Все счета выставляются в рублях или условных единицах. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях из расчета, что одна условная единица равна рублевому эквиваленту по курсу, выставленному Туроператором на день платежа. Информация о курсе Туроператора размещается на сайте <http://www.rozaug.ru>. При оплате после 15 часов расчет должен производиться по курсу, установленному Туроператором на день, следующий за днем оплаты.

4.2 Цены на туристские услуги, указанные в прайс-листах, ценовых каталогах и на Интернет-сайте Туроператора, являются справочными и могут быть изменены Туроператором в одностороннем порядке. Цена на туристские услуги, указанная в счете Туроператора, является окончательной и может быть изменена только в случае изменений условий оказания туристских услуг, либо в случаях, предусмотренных настоящим Договором.

4.3 Счёт подлежит оплате Турагентом в течение 3 (трех) банковских дней или в течение срока, указанного в Счете (если иное не предусмотрено Туроператором в Листе бронирования или дополнительном соглашении сторон), при нарушении срока оплаты Туроператор вправе аннулировать Лист бронирования. Туроператор в данном случае не несёт ответственности по любым претензиям Турагента, его клиентов (туристов) или третьих лиц. Датой оплаты стоимости туристского продукта в порядке безналичного или наличного расчета считается дата поступления денежных средств Турагента на банковский счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Турагента. В любом случае полная оплата стоимости туристского продукта Турагентом должна быть произведена не позднее, чем за 15 дней до начала тура или срока, который подтвердила в Листе бронирования Туроператор.

4.4 При оплате Турагентом стоимости туристических услуг, указанных в Листе бронирования, с нарушением установленных настоящим Договором сроков, расчет стоимости туристских услуг проводится с учетом роста их стоимости. В случае несвоевременной оплаты и увеличения стоимости туристических услуг, указанных в Листе бронирования, их стоимость определяется на день зачисления на расчетный счет Туроператора последнего платежа за услуги, указанные в Листе бронирования. После проведения Туроператором перерасчета стоимости туристических услуг, указанных в Листе бронирования, Турагент осуществляет доплату на основании счета, выставленного Туроператором в соответствии с положениями настоящего договора.

4.5 Несвоевременная, неполная или неправильная оплата Турагентом выставленных счетов снимает с Туроператора всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по настоящему Договору.

4.6 Безналичная оплата туристского продукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.

4.7 Стороны договорились, что вознаграждение выплачивается Турагенту в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору. На портовые и любые иные сборы, таксы, чаевые, на услуги, не входящие в стандартный туристский продукт, такие как оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, рождественские, новогодние и другие праздничные ужины и мероприятия, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии, страхование, другие дополнительные услуги, не оговоренные в Заявке Турагента и фактически оказанные туристам и т.д. , вознаграждение не предоставляется и не выплачивается. Сумма вознаграждения удерживается Турагентом самостоятельно из сумм, подлежащих перечислению Туроператору.

4.8 В случае удорожания туристских услуг по объективным причинам:

* + удорожание транспортных тарифов (от действующих тарифов на момент выставления Туроператором счета);
  + изменение курса иностранной валюты на 7% и более

Турагентом осуществляется доплата за туристические услуги на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором.

* 1. Турагент обязан представлять Туроператору отчет Турагента о выполненной работе за прошедший отчетный период (месяц) и направить Туроператору счет/счет-фактуру на сумму своего вознаграждения не позднее 05 числа следующего за отчетным месяца. Штраф за непредставление отчета и счета-фактуры в срок составляет 2000 руб. + 0,1% от суммы реализованных туров, за которые представляется отчет, за каждый день просрочки. Туроператор оформляет акт приема-сдачи работ(услуг) на основании представленного отчета Турагента.
  2. Стороны ежегодно или при расторжении (окончании действия) настоящего договора проводят сверку взаимных расчетов.

1. **УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ**

5.1 Турагент имеет право на отказ от забронированного тура (аннуляция тура) на условиях, установленных настоящим параграфом Договора.

5.2 Аннуляция тура допускается только по факту письменного подтверждения ее Туроператором.

5.3 Турагент имеет право аннулировать тур при условии выплаты Туроператору всех фактически понесенных им (Туроператором) расходов по формированию тура на момент отказа от него (оплата проезда, проживания, экскурсий и иных услуг, указанных в заявке Турагента). Фактическими расходами Туроператора Стороны также признают: штрафные санкции, подлежащие уплате Туроператором в адрес третьих лиц: отелей, перевозчиков, посредников и иных хозяйствующих субъектов, у которых бронируются услуги, входящие в турпродукт. Кроме того, вне зависимости от срока аннуляции, возврату не подлежит сумма в 500 (пятьсот) рублей, которую Стороны признают фактическими расходами Туроператора по бронированию.

5.4 При отказе Турагента от комплекса услуг стоимость страховки, визового сбора (консульского сбора) и выписанных авиабилетов возврату не подлежат. При отказе от комплекса туруслуг, Турагент несет ответственность согласно настоящему Договору независимо от причин, вызвавших отказ.

5.5 Вне зависимости от того, за сколько дней до вылета (отъезда) осуществляется аннуляция тура, штраф за аннуляцию на период высокого сезона – Новый год, Рождество католическое и православное, весенние каникулы, осенние каникулы, майские праздники, месяцы с июля по сентябрь, а также за аннуляцию туров на спортивно-зрелищные мероприятия, туров с посещением парка аттракционов Диснейленд и туров на горнолыжные курорты составляет 100 % (сто процентов) от стоимости тура.

В период высокого сезона могут дополнительно вводиться специальные правила отказа от заказанных и забронированных туристских услуг, о которых Туроператор сообщает Турагенту в письменном виде или размещает эту информацию на Интернет-сайте: <http://www.rozaug.ru>. В случае введения названных правил, они становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.6 В случае наличия задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ей Турагентом ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате туристского продукта, оплаченная Турагентом в соответствии с его конкретной Заявкой.

5.7 Подтверждением фактически понесенных Туроператором расходов, связанных с формированием тура, является счет Туроператора.

5.8 Дополнительные условия бронирования и аннуляции туров на культурно-массовые и спортивно-зрелищные мероприятия изложены в Приложении №4 к настоящему Договору. Указанные в настоящем пункте условия размещены на сайте <http://www.rozaug.ru> и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Подписанием основного договора Турагент подтверждает свое согласие на условия бронирования и аннуляции, изложенные в Приложениях №4.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1 Претензии клиентов Турагента по организации тура могут быть поданы в течение 20 дней со дня окончания тура в письменном виде.

6.2 Туроператор не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу ее компетенции, а именно: действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), потеря или повреждение багажа, за любой ущерб, который может быть нанесен Турагенту или клиенту Турагента в связи с невозможностью осуществления тура при отсутствии у Туриста Турагента действительного и правильно оформленного загранпаспорта, утрата Турагентом или Туристом Турагента проездных, страховых и иных документов, переданных Туроператором Клиенту в соответствии с настоящим Договором, ошибки при оформлении документов, которые связанны с неточной информацией, содержащейся в Заявке на бронирование туристских услуг и документах клиентов Турагента, действия таможенных и иммиграционных властей, консульских служб (в том числе, отказ в выдаче или несвоевременная выдача въездной или транзитной визы), за прохождение Туристом, таможенного, санитарного, пограничного и иного обязательного контроля (в том числе, в связи с неправильным оформлением или недействительностью паспорта Туриста, отсутствием в паспорте записи о членах семьи, отсутствием или неправильным оформлением разрешений или доверенностей на выезд несовершеннолетних детей, недостоверностью документов, предоставляемых для оформления туристской поездки); за запрет клиенту в выезде из РФ в связи с имеющимися в отношении Туриста судебным актом, исполнительным производством, исполнительным листом, за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания, за опоздание туристов на трансфер, экскурсионные программы по вине туристов или третьих лиц; и т.д. Туроператор не несет ответственность перед туристом за сохранность его личных вещей. Туроператор не несет ответственности за самовольное изменение туристом оплаченного маршрута или несоблюдение правил группового прохождения маршрута, не возмещает расходы Турагента и туриста за оплаченные туристские услуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных/забронированных услуг, Туроператор не возмещает туристу расходы по оплате услуг, не предусмотренных в программе пребывания и туристской путевке Туроператора; Турагент проинформирован и информирует туристов о том, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) 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.д., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, Туроператор не несет за них ответственности. Туроператор не несет ответственности за несоответствие действительности описаний отелей в каталогах Туроператора; эта информация является приблизительной и постоянно меняется.

6.3 Туроператор не несет ответственности за действия страховых организаций и организаций-перевозчиков, поскольку во взаимоотношениях с ними (приобретение билетов, страховых полисов и т.д.) действует как поверенный, в интересах и от лица Турагента (Туриста Турагента). В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками и страхованием, относится соответственно на транспортных перевозчиков и страховые организации, в связи с чем заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе задержкой отправления и опозданием по прибытию, кражей багажа и т.д.) и не надлежащим исполнением договорных условий страхования, предъявляются непосредственно перевозчикам и страховщикам. Турагент проинформирован и информирует своих Клиентов об условиях Договоров перевозки, которые клиенты заключают с авиакомпанией или с другим перевозчиком, а также об условиях возврата и обмена билетов, в том числе о том, что стоимость билетов на чартерный рейс ни при каких обстоятельствах возврату не подлежит. Турагент проинформирован и информирует своих Клиентов о наличии в стране пребывания страховых Турагентов или представительств страховой компании, их адресах и телефонах, о необходимых действиях при наступлении страхового случая, об условиях Договоров страхования и Правил, действующих в страховых компаниях.

6.4 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, требуемых для надлежащего исполнения настоящего Договора, Турагент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий уведомить об этом Туроператора. В случае нарушения Турагентом обязательства, указанного в настоящем пункте, он компенсирует Туроператору все убытки, вызванные таким нарушением, а Туроператор освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору и получает право досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

6.5 Туроператор несет ответственность за предоставление надлежащим образом заказанного и оплаченного туристского продукта, однако, Турагент самостоятельно отвечает по всем обязательствам, принятым в соответствии с договором о релизации туристского продукта, заключенным Турагентом с Туристом. ТУРАГЕНТ не уполномочен предлагать какие-либо дополнительные услуги или условия кроме тех, которые предлагает Туроператор. Услуги, предоставляемые Турагентом туристам по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Листе бронирования, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.

6.6 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) туристской путевки и документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Турагентом его обязательств перед Туроператором по настоящему договору.

6.7 Турагент несет ответственность перед Туристом и Туроператором за все нарушения исполнения договора о реализации туристского продукта, возникшие по вине Турагента.

6.8 Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Турагенту и подлежат рассмотрению Турагентом.

6.9 Турагент несет ответственность за своевременное и достоверное письменное информирование Туриста о возможности и порядке обращения за оказанием ему экстренной помощи с указанием сведений об Ассоциации «Объединение Туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» и о способах связи с ней (п.2.1.10 номера тел.,e-mail и других сведений).

6.10 Туроператор и Турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. **Туроператор и Турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком**.

**7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

7.1 В случае возникновения разногласий по настоящему Договору между Туроператором и Турагентом стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров в мирном порядке.

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

7.3 Если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров, и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Ростова-на-Дону.

7.4 При поступлении претензии от Туриста, как в адрес Турагента, так и в адрес Туроператора, Турагент несет материальную ответственность за представление Туроператору всех необходимых документов, подтверждающих обоснованность требований Туриста, включая договор с Туристом о реализации туристского продукта, составленный в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства. Расходы, в том числе, связанные с судебными спорами, которые может понести Туроператор в связи с неполучением от Турагента указанных документов, являются убытками, понесенными по вине Турагента, и возмещаются последним в безусловном порядке.

7.5 При получении Турагентом претензии от Туриста, Турагент предъявляет Туроператору претензию и оригиналы всех претензионных документов (включая договор Турагента с Туристом со всеми приложениями, претензию Туриста, доказательства оплаты тура Туристом, Лист бронирования, на основании которого Турагентом производилась оплата тура, доказательства оплаты тура Турагентом) в течение 3 (трех) дней с момента получения претензии от Туриста (туриста), но не позднее 20 (двадцати) дней после окончания тура, по которому подается претензия. Не предъявление Турагентом Туроператору указанной претензии и/или всех оригиналов документов (все претензии Клиентов должны быть оформлены в письменном виде с резолюцией принимающей стороны, заверенной подписью и печатью) в указанный срок означает добровольное принятие Турагентом на себя всех видов ответственности по такой претензии, в том числе, но не только: по компенсации материального ущерба, убытков, процентов, пени и морального вреда.

**8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1 Туроператор не несет ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, невыдача (несвоевременная выдача) виз/документов консульством (посольством), иные действия консульских служб, отказ туристу во въезде со стороны пограничных властей стран пребывания или транзита, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с тайным или открытым хищением имущества, овербукинг, действия авиакомпанией-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и т. д.).

8.2 При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Туроператор имеет право аннулировать тур. Турагент и туристы в связи с такими обстоятельствами, подтвержденными надлежащим образом, несут убытки самостоятельно. Если обстоятельства непреодолимой силы имели место в период туристической поездки, Туроператор не несет ответственности за понесенные туристами материальный ущерб, моральный вред и убытки. Отказ в выдаче (несвоевременная выдача) въездной визы/документов посольством (консульством) иностранного государства по любым причинам и основаниям стороны приравнивают к обстоятельствам непреодолимой силы. Любые расходы, понесенные туристом и связанные с таким отказом, включая расходы на консульский сбор, расходы на страхование, на не подлежащие возврату авиабилеты, на выезд на собеседование в посольство (консульство), возмещаются самим туристом. При отказе Турагента (туриста) от тура из-за отказа в выдаче (несвоевременной выдачи) въездной визы/документов Туроператор возвращает Турагенту полученные в качестве оплаты турсредства за вычетом штрафных санкций. В случае изменения тура (турпродукта), отмены тура полностью или в части, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Туроператора причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе и в связи с отказом в выдаче (несвоевременной выдачей) въездной визы/документов),Туроператор не возвращает Турагенту (туристу) средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура/отказа от тура: стоимость билетов, стоимость трансфера, бронь в гостинице, штраф контрТурагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпании, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т.д. Турагент согласен с тем, проинформирован и информирует Клиентов о том, что любое иностранное консульство (посольство) может не принять паспорт или не выдать или несвоевременно выдать визу или несвоевременно выдать паспорт с визой (или без таковой) без объяснения причин, без проставления в паспорте каких-либо отметок, без выдачи каких-либо документов о том, что паспорт сдавался в посольство (консульство); в названных случаях надлежащим доказательством возникновения вышеуказанных обстоятельств и исполнения Туроператором своих обязательств будет являться соответствующее извещение Туроператора, составленное на основании докладных записок сотрудников Туроператора.

8.3. Стороны установили следующий порядок взаимодействия в случае необходимости оказания туристам экстренной помощи в месте временного пребывания:

8.3.1. Сторона, которой стало известно о невозможности оказания Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта или иных обстоятельствах, требующих оказания туристам экстренной помощи, обязана немедленно известить об этом другую сторону всеми доступными средствами, позволяющими установить отправителя и получателя сообщения.

8.3.2. Каждая из Сторон обязуется в течение 24 часов связаться с туристом и довести до него информацию о порядке действия для получения экстренной помощи, а также телефонах, адресах и иных данных организаций, оказывающих данную помощь.

8.3.3. При невозможности туриста самостоятельно обратиться в организацию, оказывающую экстренную помощь, данное обращение должна сделать каждая из Сторон.

**9. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

9.1 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.

9.2 Договор может быть расторгнут досрочно Туроператором с уведомлением Турагента за 1 (один) месяц до предполагаемого срока. При этом стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

9.3 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.

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания сторонами и действует до 01 апреля 2024 года включительно. В случае, если за 30 дней до окончания срока действия договора ни одна из сторон не заявит о его прекращении, договор считается продленным на один год.

10.2 Подписание настоящего договора аннулирует для сторон все иные ранее заключенные соглашения и договоры, предметом которых является реализация туристских продуктов Туроператора. Настоящий договор заключен в двух аутентичных экземплярах на русском языке, по одному для каждой из сторон.

10.3 Настоящий договор заключен посредством направления Турагенту оферты (размещение Туроператором оферты в сети Интернет в открытом доступе на сайте **www.rozaug.ru** ) и акцептом данной оферты Турагентом посредством направлению Туроператору настоящего Договора в электронном виде (по факсу или на адрес электронной почты **marketing@rozaug.ru**), с подписью уполномоченного лица и печатью Турагента. Стороны допускают факсимильное воспроизведение подписей уполномоченных лиц Туроператора на настоящем Договоре, совершенных с помощью средств копирования в соответствии с п.2 ст.160 ГК РФ.

**11. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ТУРОПЕРАТОР  **ООО ТК «РОЗА ВЕТРОВ ЮГ»**  Юридический /фактический адрес 344002, г.Ростов-на-Дону, ул.Социалистическая 91  телефон /факс:(863)240-45-00  e-mail: [roza@rozaug.ru](mailto:roza@rozaug.ru) сайт: [www.rozaug.ru](http://www.rozaug.ru)  ИНН/ КПП 6165081884/616401001  ОКПО 51604604 ОКВЭД 79.12  ОГРН 1026144023256  Банковские реквизиты:  Р/ СЧЕТ 40702810226000001747  В Филиале «Ростовский» в АО «АЛЬФА-БАНК», в отделение г.Ростов-на-Дону  БИК 046015207  КОР/СЧЕТ 30101810500000000207  **Директор**  ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* /Амбарцумян М.Г.** / | ТУРАГЕНТ   |  | | --- | |  |   Юридический адрес   |  | | --- | |  |   Фактический адрес   |  | | --- | |  |   телефон  факс  e-mail  www:  Система налогообложения:  ИНН  КПП  ОКПО  ОКВЭД  ОГРН  Банковские реквизиты:  Банк:  Рас / счет  Кор /счет  БИК   |  | | --- | |  |   **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /****/** |

**М.П. «     »     20****2   г. М.П. «****»****20****2   г.**

# Приложение №1 к договору № от «» 20г

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Туры в период 01.04.2023-31.03.2024* | | Турагентское вознаграждение |
| Израиль из МинВод, Москвы | Экскурсионные групповые туры  Отдых  Лечебные туры | 10 % |
| Индия из Волгограда, МинВод, Москвы | Отдых | 10% |
| Кипр из Волгограда, МинВод, Москвы | Отдых | 8-10% |
| Китай из Москвы | Экскурсионные туры  Отдых | 8 % |
| ОАЭ из Волгограда, МинВод, Москвы, Сочи | Отдых | 10% |
| Таиланд из МинВод, Москвы | Экскурсионные групповые туры  Отдых | 10% |
| Шри-Ланка из МинВод, Москвы | Отдых | 10% |
| Экзотика (Индонезия, Маврикий, Мальдивы, Сейшелы, Занзибар, Танзания, Непал) | Отдых | 8 % |
| Южная Америка – 12 стран (Бразилия, Чили, Аргентина и т.д.) из Москвы | Экскурсионные туры | 8% |
| Туры во все страны | Спортивные  Индивидуальные  Тематические | 10 % |
| Морские круизы по всему миру | Экскурсионные туры  Отдых | 10% |

1*.* Турагентское вознаграждение на спецпредложения оговаривается отдельно, на пакеты по цене «нетто» и дополнительные услуги не предоставляется.

2. Турагентское вознаграждение на турпродукт на праздничные и каникулярные даты может быть изменено.

3. Турагентское вознаграждение снижается до стандартного при отсутствии заявок от ТУРАГЕНТСТВА в течение 30 дней.

**ТУРОПЕРАТОР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Амбарцумян М.Г./ Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /     / М.П. М.П.**

**Приложение № 2 к договору №          от«     »          202     года**

**ОТЧЕТ ТУРАГЕНТА об исполнении поручения №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_г.**

**к счету №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_г.**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_г. г. Ростов-на-Дону

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, представляет Туроператора ООО ТК «РОЗА ВЕТРОВ ЮГ» настоящий отчет об исполнении поручения по Турагентскому договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_\_\_ года.

Турагентом произведена реализация туристского продукта на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек)

За реализованный туристский продукт Турагенту причитается вознаграждение в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_\_ копеек)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Номер путевки* | *Кол-во чел* | *Дата*  *заезда* | *Полная стоимость тура* | *Перечислено* | *Вознаграждение ТурТурагента* |
| *Сумма* | *Сумма* | *В т.ч. НДС* |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| *ИТОГО:* |  |  |  |  |  |

\*Внесение исправлений в текст отчета не допускается

**ТУРОПЕРАТОР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ директор Амбарцумян М.Г./ Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /     /**

**МП ИНН 6165081884 МП ИНН**

**АКТ ПРИЕМА-СДАЧИ РАБОТ (УСЛУГ) №**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | | **г. Ростов-на-Дону** |  |
|  | | | | | |
| Мы, нижеподписавшиеся, ООО ТК "РОЗА ВЕТРОВ ЮГ" в лице директора Амбарцумян М.Г., действующего на основании Устава, с одной стороны, и ТУРАГЕНТ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий акт о том, что: Во исполнение условий Договора ТУРАГЕНТ оказал, а Туроператор принял услуги по реализации туристических услуг и привлечению туристов в соответствии с вышеприведенным отчетом ТУРАГЕНТА на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Сумма прописью). Вознаграждение Турагента составило \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Сумма прописью). | | | | | |
|  | | | | | |
| **ТУРОПЕРАТОР:** | | | **Турагент:** | | | |
| **ООО ТК "РОЗА ВЕТРОВ ЮГ"** | | |  | | | |
| Директор | | |  | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Амбарцумян М.Г. | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| М.П. ИНН 6165081884 | | | М.П. ИНН | | | |

**Приложение № 3 к договору №           от «     »          202     года**

**СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ ООО ТК "РОЗА ВЕТРОВ ЮГ" КАК О ТУРОПЕРАТОРЕ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование** | Общество с ограниченной ответственностью Туристическая компания «РОЗА ВЕТРОВ ЮГ» |
| **Сокращенное наименование** | ООО ТК «РОЗА ВЕТРОВ ЮГ» |
| **Адрес (место нахождения)** | 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, дом 91 |
| **Почтовый адрес** | 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, дом 91 |
| **Реестровый номер** | РТО № 000815 |
| **Вид и размер**  **финансового обеспечения** | **Международный выездной:** Финансовое обеспечение не требуется на основании Решения о продлении срока освобождения от финансового обеспечения ответственности Туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности до 01.04.2024  **Внутренний и международный въездной:** Договор страхования ответственности туроператора №00657-420001-22 от 29.09.2022 г. АО «Боровицкое страховое общество» (101000, г. Москва, бул. Покровский, д. 4/17, корп. 3) с 06.12.2022 г. по 05.12.2023 г. – 500000 рублей |
| **Сфера Туроператорской деятельности** | Международный выездной  Внутренний  Международный въездной туризм |

Сведения о размере финансового обеспечения Туроператора, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности Туроператора, наименовании и адресах организации, предоставившей финансовое обеспечение, а также сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, и информация об основаниях для осуществления выплаты по договору страхования ответственности Туроператора полностью предоставлены Турагенту до подписания Договора. Турагент обязуется предоставлять указанные сведения Туристам перед тем, как заказать туристский продукт.

В случае невозможности исполнения Туроператором своих обязательств по Договору перед туристом и(или) иным заказчиком, последний (его полномочный представитель) вправе потребовать от Фонда персональной ответственности туроператора возмещения причиненного ему в результате этого реального ущерба по Договору.

При этом применяются следующие порядок и условия возмещения реального ущерба из Фонда персональной ответственности туроператора:

1. Возмещению в случаях, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством, подлежат только расходы туриста и(или) иного заказчика, осуществленные последним по Договору, и возникшие вследствие невозможности исполнения Туроператором обязательств по Договору, в виде разницы между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной Туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности Туроператора за неисполнение обязательств по Договору ;

***Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается день, когда Минэкономразвития России принимает решение и исключает сведения из реестра туроператора по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации турпродукта.***

1. Турист и(или) иной заказчик по Договору при соблюдении вышеуказанных условий (п.п.1 и 2 выше) вправе подать требование о возмещении денежных средств в Фонд персональной ответственности туроператора, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, но не ранее 60 рабочих дней с даты публичного заявления Туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения им обязательств по договорам о реализации туристского продукта или с даты, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении туроператорской деятельности Туроператора, но в любом случае не ранее принятия Страховщиком, предоставившим туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения.
2. Туристом и(или) иным заказчиком в **требовании о возмещении денежных средств** (далее - «требование») должны быть указаны следующие сведения:
   1. фамилия, имя и отчество туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество иного заказчика и (или) его предст вителя, адрес их места жительства (в случае если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);
   2. номер и дата заключения Договора;
   3. общая цена туристского продукта;
   4. наименование и реестровый номер Туроператора;
   5. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Туроператором обязательств по Договору;
   6. размер реального ущерба;
   7. реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба;
   8. информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения и (или) уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии.

Форма требования утверждается объединением туроператоров и размещается на официальном сайте в сети Интернет последнего.

К требованию должны быть приложены:

1) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика, с предъявлением оригинала указанных документов;

2) копия Договора с предъявлением его оригинала (в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе) или Договор в форме электронного документа на электронном носителе информации (в случае заключения Договора в форме электронного документа);

3) документы, подтверждающие реальный ущерб, или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;

4) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов;

5) документы, подтверждающие полномочия представителя туриста или иного заказчика.

1. После принятия решения ***Минэкономразвития России об исключении сведений из реестра туроператора по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации турпродукта***, объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней путем размещения информации на своем официальном сайте в сети Интернет начинает сбор требований о возмещении денежных средств и формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации.
2. По истечении вышеуказанного 90-ти дневного срока Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении и направляет туристу и (или) иному заказчику в течение 3 рабочих дней от даты решения письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате (в случае принятия решения о возмещении) или об отказе в выплате с указанием причин отказа.

*Основаниями для отказа в возмещении* туристу и (или) иному заказчику реального ущерба являются:

1) наличие в документах, представленных туристом и (или) иным заказчиком неполных и (или) недостоверных сведений;

1. наличие факта причинения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику, не обусловленного неисполнением туроператором своих обязательств по Договору;
2. отсутствие денежных средств в фонде после произведенных выплат в порядке и сроки, установленные законодательством.

Если указанные требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, удовлетворение требований о возмещении денежных средств осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях о возмещении денежных средств, к размеру денежных средств, накопленных в фонде.

1. Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано туристом и(или) иным заказчиком путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров в течение 30 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.
2. В течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба Объединение туроператоров перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика в рублях РФ денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ТУРИСТАМ**

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров), экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов (далее - турист).

У***словием оказания экстренной помощи*** туристу, находящемуся в стране временного пребывания, ***является прекращение деятельности туроператора***

Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

2. Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта:

- с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор);

- с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Экстренная помощь оказывается туристу в соответствии с договорами, заключенными объединением туроператоров с третьими лицами (их объединениями), оказывающими отдельные услуги по перевозке и (или) размещению и другие услуги, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

3. Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств резервного фонда объединения туроператоров.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

4. Оказание экстренной помощи включает в себя:

а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка);

б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;

в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);

г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;

д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

е) обеспечение хранения багажа.

5. Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);

б) адрес места нахождения туриста (туристов);

в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);

г) контактная информация автора обращения;

д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6. При рассмотрении обращения туриста объединение туроператоров:

проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, а также иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании;

запрашивает при необходимости у автора обращения, а также у третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста.

Объединение туроператоров в соответствии с федеральными законами "О персональных данных" и "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" принимает меры, необходимые для обеспечения безопасности информации о полученных объединением туроператоров в процессе оказания экстренной помощи персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

7. Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста.

Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

8. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если:

а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в пункте 5 настоящих Правил;

б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;

в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 настоящих Правил;

г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

9. Отказ по основаниям, не предусмотренным пунктом 8 настоящих Правил, не допускается.

10. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи.

Объединение туроператоров обязано предоставить заверенную копию решения об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи по требованию туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента.

11. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке.

12. Форма документа, содержащего решение об оказании экстренной помощи, устанавливается Федеральным агентством по туризму.

13. Обо всех решениях объединения туроператоров, связанных с оказанием или отказом в оказании экстренной помощи, объединение туроператоров не позднее 24 часов уведомляет Минэкономразвития России с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

**ТУРОПЕРАТОР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Амбарцумян М.Г./ Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  //

**МП МП**

**Приложение № 4 к договору №****от «     »****20****2     года**

**Условия бронирования и аннуляции туров на культурно-массовые, спортивно-развлекательные мероприятия.**

Заказ услуг по приобретению входных билетов на культурно-массовые, зрелищные, спортивно-развлекательные мероприятия (далее – "мероприятия"), осуществляется на основании Турагентского договора, а также в соответствии со следующими дополнительными условиями.

1. ТУРОПЕРАТОР предоставляет Турагенту (Клиенту Турагента) билеты и несет ответственность исключительно за действительность предоставленных билетов на момент передачи Турагенту (Клиенту Турагента). Существенные характеристики билетов (наименование, число и время начала мероприятия, на которые предоставляются билеты, количество билетов, классность (категория) билетов и др.) отражаются в Листе бронирования; если часть характеристик не установлена в Листе бронирования, они выбираются Туроператором по своему усмотрению. Конкретный ряд и место, а также расположение мест рядом не гарантируются и не являются частью сделки.
2. Существенные характеристики, внешний вид и качество билетов проверяются Турагентом (Туристом Турагента) в момент получения. При обнаружении повреждения поверхности, структуры билета, его целостности Турагент (Клиент Турагента) должен немедленно представить Туроператору соответствующее письменное заявление; стороны подписывают Акт, при отсутствии которого билеты считаются полученными Турагентом (Туристом Турагента) в надлежащем качестве и с надлежащими характеристиками и являются действительными, подлинными.
3. С момента получения билета Турагент (Клиент Турагента) самостоятельно несет ответственность за его подлинность и за недействительность, связанную с утратой, порчей, повреждением любым образом в том числе, разрывом, повреждением огнем, любыми предметами, жидкостями и веществами, нанесением дополнительной информации, подчистками, исправлениями, отделением отрывного (контрольного) купона и т.д.
4. ТУРОПЕРАТОР не несет никаких обязательство по предоставлению собственно услуг, право на которые дает билет и не несет ответственность, включая, но не ограничиваясь: за качество мероприятий, других услуг, права на которые дает билет; за изменение сроков проведения или за отмену названных мероприятий, за отказ организаторов мероприятий от допуска Туриста Турагента на мероприятия по предъявленному билету, равно как и за любые другие действия организаторов мероприятий.
5. Возврат денег за утерянный билет, за неиспользованный билет или предоставляемые по нему услуги Туроператора не производится. Клиент Турагента несет ответственность за соблюдение установленных организаторами мероприятий правил и требований.
6. Стоимость услуг по предоставлению билетов состоит из расходов Туроператора на приобретение билетов (в том числе, но не только – расходы по оплате номинальной стоимости билетов, расходы по оплате услуг посредников, контрТурагентов и т.д.) и вознаграждения Туроператора.
7. Если Туроператор не сможет предоставить Турагенту (Клиенту Турагента) заказанные билеты, Туроператор возвращает ранее полученные в оплату услуг по приобретению билетов денежные средства, либо предоставляет билеты после внесения доплаты (п.8.), либо предоставляет билеты другой категории (п.9.). Турагент обязуется заранее информировать о такой возможности клиентов, чтобы предотвратить причинение Туристам морального вреда.
8. В том случае, если при наличии объективных обстоятельств расходы Туроператора на приобретение билетов увеличатся, стоимость услуг Туроператора соответственно увеличивается, а доплата должна быть осуществлена Турагентом в течение двух календарных дней с момента соответствующего уведомления. Если Турагент не осуществляет доплату, Туроператор имеет право расценить названный факт как односторонний отказ от исполнения обязательств по инициативе Турагента и вернуть Турагенту полученные в оплату услуг по приобретению билетов денежные средства за вычетом понесенных Туроператором расходов.
9. В исключительных случаях Туроператор имеет право предоставить входные билеты более высокой категории с частичным взиманием дополнительной платы или без такового, либо предоставить билеты более низкой категории с произведением полного возврата разницы в официальной (номинальной) стоимости между заказанной категорией и фактически предоставленной. Предоставление входных билетов в соответствии с данными условиями является выполнением условий сделки.
10. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, перечисленных в Договоре, а также следующих обстоятельств: отмена спортивного мероприятия по причине плохой погоды, массовых нарушений правопорядка, дисквалификации одного из участников матча, переноса мероприятия на другие даты, не выхода команды (участника) в дальнейший круг соревнований, или по любой другой, независящей от Туроператора причине, в результате чего Клиент не сможет воспользоваться услугами, право на которые дает билет, Туроператор при наличии возможности возвращает Турагенту полученные в оплату услуг по предоставлению билетов денежные средства за вычетом понесенных Туроператором расходов, которые могут составлять до 100% от стоимости услуг.
11. ТУРОПЕРАТОР не предоставляет услуг официальных касс продажи билетов, не является официальным распространителем билетов российских и международных спортивных федераций, организационных комитетов, стадионов, концертных залов, выставочных центров, если это не указано отдельно в публичных офертах Туроператора и в соглашении сторон.
12. Цена на входные билеты на наиболее популярные мероприятия может быть намного выше официальной (номинальной) стоимости билетов, что зависит от сложности приобретения билетов (дефицит) и их закупочной стоимости, определяемой рыночными ценами страны проведения данного мероприятия и/или спросом на мировом рынке.
13. Обязательство предоставления билетов по согласованной стоимости возникает только после оформления заказа и его полной оплаты.
14. Билеты предоставляются Турагенту (Клиенту Турагента) в возможно ранний срок, но не позднее дня проведения мероприятия в офисе Туроператора или в другом согласованном сторонами месте. Также билеты могут быть предоставлены в стране проведения мероприятия - в этом случае Клиент Турагента получает билеты по предъявлению ваучера и паспорта.
15. Использование билетов в любых рекламных целях, промоакциях, в том числе, в играх, лотереях, розыгрышах призов и т.д. запрещено, о чем Турагент также обязуется проинформировать Клиентов. Лицам, получившим билеты в результате указанных акций, может быть отказано в доступе на мероприятие.
16. Турагент осведомлен и согласен с тем, что в целях обеспечения безопасности информация о Ф.И.О., адресе и номере паспорта каждого пользователя билета (Туриста Турагента) будет доступна для компетентных властей и/или организатора мероприятия. Турагент обязан реализовывать билеты только Туристам, проинформированным о данном требовании и согласным с ним. Турагент обязан получать вышеуказанную информацию в момент реализации билета Туристам и незамедлительно передавать информацию Туроператору. В любом случае Турагент обязуется предоставить такую информацию Туроператору в течение суток с момента направления Туроператором соответствующего требования.

**ТУРОПЕРАТОР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Амбарцумян М.Г./ Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** //

**МП МП**

**Приложение № 5 к договору №           от «     »          202     года**

**УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ АВИАБИЛЕТОВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | Оказание услуг при бронировании и оформлении авиаперевозки на рейсы российских перевозчиков по территории РФ, включая транзитные маршруты | 1 место  Эконом  Бизнес | **600 руб.**  **1000 руб.** |
| **2.** | Оказание услуг при бронировании и оформлении авиаперевозки на международные рейсы российских перевозчиков; на все рейсы иностранных перевозчиков**:** **кроме SU (прямые перелеты из аэропорта г. Ростова)\***  эконом  бизнес/первый  **\*На рейсы SU (прямые перелеты из аэропорта г. Ростова)** | 1 билет  1 место | **3% от**  **стоимости**  **билета но не менее 800руб**  **500 руб.** |
| **3** | Добровольный возврат платежей по неиспользованному авиабилету при добровольном отказе пассажира от полета | 1 билет | **500 руб.** |
| **4.** | Добровольное переоформление авиабилета при изменении даты вылета, маршрута перевозки, времени вылета, в соответствии с условиями применения тарифа, оговоренными Перевозчиком (исключая переоформление авиабилета в случае вынужденного отказа пассажира от полета | 1 билет | **1000руб.** |
| **5.** | Доставка авиабилетов корпоративным Туристам в офис. | **Бесплатно** | |

**ТУРОПЕРАТОР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Амбарцумян М.Г./ Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** //

**МП МП**

**УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ Ж/Д БИЛЕТОВ**

1. При продаже ж/д билетов предварительное бронирование не производится.

2. Оформление ж/д билетов производится согласно бланка Заказа, направленному в адрес Исполнителя.

3. При продаже ж/д билета взимается сервисный сбор в размере 250 рублей за каждый оформленный проездной документ.

4.При возврате ж/д билета взимается сервисный сбор в размере 150 рублей за каждый проездной документ, а также сборы, установленные ОАО «РЖД».

4.1. Возврат проездных документов производится Исполнителем не позднее, чем за 48 часов до отхода поезда от станции отправления пассажира.

4.2. Возврат проездных документов на поезда, до отправления которых осталось менее чем 48 часов, производится по особым условиям Перевозчика (согласно правил ОАО «РЖД»).