АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №

**г. Москва** **«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Общество с ограниченной ответственностью «ЛБ ТУР» (ООО «ЛБ ТУР»)**, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (номер в ЕФРТ: РТО 019755), в лице Генерального директора Бордыковой Елизаветы Анатольевны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Принципал, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Агент, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**Термины и определения**

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

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

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

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

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

**1. Предмет договора**

* 1. Агент по поручению Принципала от своего имени за вознаграждение осуществляет реализацию подтвержденных Принципалом в установленном порядке туристских продуктов и (или) отдельных услуг на условиях, определяемых настоящим договором.
  2. Способы и формы реализации туристских продуктов и туристских услуг определяются Принципалом. Агент обязан исполнять указания Принципала по способам и формам реализации туристских продуктов и туристских услуг.
  3. Условия договора и приложений к нему о правах Принципала, обязанностях Агента, условиях аннуляции применяются как при реализации туристских продуктов, так и отдельных услуг на территории РФ и иностранных государств.
  4. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов и услуг Принципала в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Агента, связанных с исполнением поручения Принципала по настоящему договору (в том числе расходы на продвижение туристского продукта, оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту в соответствии с условиями настоящего договора.
  5. Согласно ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ, Агент является исполнителем обязанностей турагента установленных законом, настоящим договором и договором с заказчиком, **и несет перед заказчиком и Принципалом самостоятельную ответственность, предусмотренную законодательством РФ**, условиями настоящего договора и договора с заказчиком.
  6. Полномочия настоящего договора не являются общими. Агент вправе осуществлять реализацию лишь тех туристских продуктов и заключать с туристами договоры лишь на те туристские продукты, которые были подтверждены Принципалом в установленном порядке и оплачены Агентом в установленном порядке.
  7. В соответствии со ст. 4.3 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ не позднее чем через три рабочих дня со дня заключения настоящего договора сведения о его наличии включаются Принципалом в Единый Федеральный реестр турагентов. Полномочия, предусмотренные договором, возникают у Агента с момента включения сведений о заключении данного договора в указанный реестр.

**2. Права и обязанности сторон**

**2.1. Принципал обязан:**

* + 1. По запросам Агента предоставлять Агенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего договора, включая информацию о потребительских свойствах и безопасности туристского продукта и туристских услуг в объеме, необходимом для последующей реализации Агентом туристского продукта и услуг, и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»; о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранных государств.
    2. Информировать Агента об изменениях цен на туристские продукты и услуги Принципала и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты Принципала, или об изменениях характеристик отдельных услуг.
    3. При условии соблюдения Агентом условий настоящего договора уплачивать Агенту вознаграждение в порядке и на условиях настоящего договора.

**2. 2. Принципал вправе:**

* + 1. Производить замену услуг, входящих в туристский продукт и (или) отдельных услуг, на аналогичные услуги или с предоставлением услуг более высокого класса без доплаты со стороны Агента.
    2. При неисполнении Агентом любого из денежных обязательств, установленных настоящим договором и (или) договором с заказчиком, в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Агента или заказчика отказать в предоставлении туристских продуктов или услуг и (или) изменить их потребительские свойства, и (или) приостановить оказание услуг. Понесенные Агентом и заказчиком убытки, связанные с исполнением Принципалом прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Принципалом не возмещаются. В случае нарушения Агентом обязательств по оплате ответственность перед заказчиком туристского продукта за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Агент.
    3. Отказать в выплате вознаграждения Агенту в случае аннуляции заявки, отмены поездки по любым причинам, непредставления в установленные сроки отчета Агента, нарушения Агентом формы отчета или нарушения Агентом иных условий договора.
    4. Устанавливать предельный размер скидок, предоставляемых Агентом.
    5. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия. Фактическое использование туристом туристского продукта, сформированного Принципалом по заявке Агента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Агента и заказчика на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

**2. 3. Агент обязан:**

* + 1. Реализовывать подтвержденные Принципалом в установленном порядке туристские продукты или отдельные услуги в порядке и на условиях настоящего договора и в соответствии с требованиями и указаниями Принципала.
    2. Осуществлять продвижение туристских продуктов Принципала в согласованной с Принципалом форме.
    3. Заключать с заказчиком от своего имени договор, соответствующий требованиям законодательства РФ, ФЗ «О защите прав потребителей» и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», условиям настоящего договора и требованиям Принципала.
    4. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять туристу (иному заказчику туристского продукта) полную и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, информацию о безопасности туристского продукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ».
    5. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять туристу (иному заказчику туристского продукта) в письменной форме информацию:
* о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;
* о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
* о том, что Принципал не несет ответственности за услуги, не входящие в туристский продукт и приобретенные туристом самостоятельно;
* об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
* о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение, как правило, в 12:00;
* об обязанности туриста соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Принципала в стране (месте) временного пребывания;
* о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, оказывающему услуги, входящие в туристский продукт, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента;
* об обстоятельствах, зависящих от туриста, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта;
* о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
* о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому лицу без объяснения причин такого отказа;
* об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности туриста соблюдать таможенные и пограничные правила;
* о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
* о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), последствия неисполнения данного требования относятся на Агента;
* о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;
* о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
* о правилах и порядке предъявления туристом (иным заказчиком туристского продукта) требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение;
* об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьей 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
  1. По требованию Принципала информировать туристов о существенных или любых иных указанных Принципалом условиях настоящего договора.
  2. Указывать в договоре с заказчиком туристского продукта реквизиты договора с Туроператором.
  3. Передать Принципалу копию запроса на оказание экстренной помощи в случае получения от туриста и/или иного заказчика туристского продукта указанного запроса. Запрос представляется Принципалу Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, если иной срок не указан в требовании Принципала.
  4. По требованию Принципала передать иные сведения и документы (или их копии), необходимые для оказания туристу экстренной помощи. Документы представляются Принципалу Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Агенту Принципалом соответствующего требования, если иной срок не указан в требовании Принципала.
  5. Реализовывать туристский продукт только после уточнения свойств конкретного туристского продукта, отличий от описаний, указанных в каталогах Принципала, и уведомления об этом туриста (иного заказчика туристского продукта). Факт оплаты со стороны Агента подтверждает получение Агентом соответствующей информации.
  6. Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в соответствии с условиями настоящего договора. Своевременно, в письменной форме информировать Принципала о наличии обстоятельств, препятствующих совершению туристами поездки, в том числе связанных с гражданством туристов, необходимостью оформления виз или получением специальных разрешений и отметок, наличием у туристов неисполненных обязательств на территории РФ. Принципал не несет ответственность в случае неоказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.
  7. Своевременно и в полном объеме перечислять Принципалу денежные средства в соответствии с условиями настоящего договора.
  8. Своевременно предоставлять Принципалу комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). В случае непредставления Агентом в установленный срок полного комплекта документов Принципал освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз. Агент проинформирован о том, что любая досылка Агентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Принципалом в консульский отдел, что автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов.
  9. Своевременно предоставлять туристам документы, необходимые для совершения путешествия. Принципал не несет обязательств по предоставлению Агенту каких-либо документов, относящихся к туристскому продукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим договором. Документы считаются переданными Агенту с момента извещения Агента о готовности документов для выдачи. Принципал вправе предоставлять документы, необходимые для совершения путешествия в срок менее чем за 24 часа до начала оказания услуг в порядке п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта
  10. Обеспечить своевременное (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда (автобуса)) прибытие туристов к месту начала путешествия.
  11. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Принципалом в программу путешествия.
  12. Ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным, направлять Принципалу отчет о реализованных туристских продуктах. Представить Принципалу сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. Отчет агента является первичным бухгалтерским документом. В случае непредставления достоверных сведений, повлекших неправильное оформление бухгалтерской отчетности, Принципал имеет право отказаться от исполнения настоящего договора.
  13. Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах и иных заказчиков турпродукта Агент гарантирует наличие указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Принципалу любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов и иных заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов и иных заказчиков турпродукта по гражданским искам. Агент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Принципала. Агент поручает Принципалу обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства,- и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Принципал соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Принципал не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

**2.4. Агент вправе:**

* + 1. Запрашивать и получать у Принципала информацию, указанную в п. 2.1.1. настоящего договора.
    2. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Агенту при условии полного соблюдения последним условий настоящего договора, в соответствии с условиями настоящего договора.

**3. Порядок бронирования туристского продукта и туристских услуг. Полномочия Агента.**

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

* + 1. Агент направляет Принципалу Заявку на бронирование туристского продукта (туристских услуг), в которой должны содержаться следующие данные:
* фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
* сроки совершения и маршрут путешествия;
* название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
* тип питания;
* необходимость включения в состав услуг услуг по перевозке туриста;
* необходимость включения в состав услуг дополнительных услуг и услуг по страхованию туристов;
* иные условия и сведения, установленные Принципалом.

1. В случае наличия у Принципала туристского продукта или туристских услуг, соответствующих требованиям, содержащимся в заявке на бронирование, Принципал направляет Агенту уведомление о возможности забронировать туристский продукт (туристские услуги), соответствующий характеристикам, указанным Агентом. При этом такая информация не является подтверждением принятия на себя Принципалом обязательств по предоставлению каких-либо услуг туристам или Агенту до момента получения от Агента оплаты по договору в установленном Принципалом размере и в установленные Принципалом сроки.

Принципал выставляет счёт на внесение Агентом денежных средств в размере стоимости туристского продукта (туристских услуг). Обязанность Принципала по бронированию туристского продукта или туристских услуг возникает у Принципала в случае своевременной и полной оплаты счета Принципала. В ином случае заявка Агента считается не принятой в работу и не подтвержденной, никаких обязательств перед туристами или Агентом по такой заявке у Принципала не возникает. Принципал осуществляет бронирование туристского продукта (туристских услуг), указанных в заявке Агента, после чего направляет в адрес Агента подтверждение бронирования туристского продукта (туристских услуг).

Отправка документов (в том числе счетов и любых иных документов) может осуществляться с использованием электронной почты.

1. Обязанность Принципала по предоставлению услуг возникает не ранее полной оплаты услуг в сроки, установленные договором с заказчиком и настоящим договором. Принципал предоставляет Агенту доступ к документам, необходимым для совершения путешествия, не ранее полной оплаты туристского продукта.
2. В случае аннуляции заявки на бронирование туристского продукта для Агента наступают последствия, предусмотренные условиями настоящего договора, в том числе обязанность по возмещению расходов и оплате неустойки.
3. Изменение Агентом и (или) заказчиком количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется новой заявкой на бронирование туристского продукта. Если изменение удовлетворяется Принципалом и при этом не влечет за собой штрафные санкции, то оно оплачивается в размере, указанном в Приложении к договору, или в ином размере, указанном Принципалом. Если внесение изменений Принципалом в первоначальную Заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то наступают последствия, предусмотренные условиями договора об аннуляции заявок. В случае получения запроса на модификацию Заявки Принципал имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций, либо аннулировать Заявку.
4. Отдельными приложениями к договору может устанавливаться особый порядок бронирования, аннуляции и (или) реализации туристских продуктов.

**3.7. Полномочия Агента**

3.7.1 Агент не имеет полномочий совершать сделки с заказчиками от имени Принципала и выступать в отношениях с третьими лицами от имени Принципала.

* + 1. Полномочия Агента по договору не являются общими. Данное обстоятельство отражено в предмете договора, Агент понимает данное условие и обязуется разъяснить туристу указанное положение. Агент вправе осуществлять реализацию лишь тех туристских продуктов, которые были подтверждены Принципалом и оплачены Агентом в установленном порядке. Принципал в спорах с третьими лицами (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: в спорах, связанных с неполной или несвоевременной оплатой по заявке или в спорах, прямо или косвенно связанных с наличием у Агента задолженности перед Принципалом) вправе ссылаться на отсутствие у Агента необходимых полномочий на совершение сделок.
    2. В случае если Агент при продвижении или реализации туристского продукта вышел за пределы полномочий, установленных агентским договором, обязанности и самостоятельную ответственность перед заказчиком несет Агент. Заказчики туристского продукта располагают информацией об ограничении полномочий Агента на совершение сделок, в том числе, согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта, заказчики вправе потребовать от Агента доказательства оплаты туристского продукта.
    3. Договор Агента с заказчиком должен соответствовать законодательству РФ, условиям настоящего договора, а также не должен предоставлять дополнительные права третьим лицам (в том числе заказчику туристского продукта, туристам) по отношению к Принципалу или устанавливать дополнительные обязанности Принципала по отношению к третьим лицам (в том числе к заказчику туристского продукта, туристам) или иным образом ухудшать положение Принципала по сравнению с положениями, установленными настоящим договором. Ответственность за соблюдение установленных настоящим договором и законом требований к договору с заказчиком несет Агент. При нарушении установленных настоящим договором и законом требований к договору с заказчиком считается, что Агент вышел за пределы полномочий, представленных Принципалом, ответственность по договору с заказчиком в этом случае несет Агент, кроме того, Агент обязуется возместить любые убытки Принципала.
  1. **Субагентские договоры. Договоры с управляющими компаниями сетей агентов**
     1. Агент не имеет права заключать субагентские договоры на реализацию туристских продуктов Принципала без предварительного письменного разрешения Принципала. Прекращение полномочий турагента влечет за собой прекращение полномочий субагентов, с которыми были заключены договоры на продвижение и реализацию туристского продукта между турагентом и субагентом в целях передачи исполнения поручения туроператора.
     2. В случае заключения Агентом с другими турагентами или иными организациями субагентских договоров, договоров коммерческой концессии и любых иных договоров, обычно заключаемых с сетевыми объединениями турагентов, Агент, помимо иных обязательств, гарантий и ручательств:

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

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

1. **Порядок расчетов и платежей. Вознаграждение Агента.**
   1. Цены туристских продуктов и услуг Принципала, указанные в ценовых приложениях, а также в сети Интернет на web-сайтах Принципала, являются справочными и могут быть изменены в одностороннем порядке.
   2. Цена конкретного туристского продукта или услуги Принципала указывается в выставляемом Принципалом счете на оплату.
   3. Агент производит оплату на расчетный счет или в кассу Принципала. По согласованию сторон допускаются иные способы оплаты.
   4. Агент обязан произвести оплату в сроки, установленные в счете или Приложении к договору. Принципал вправе не представлять забронированные услуги и не передавать документы до поступления от Агента или заказчика полной оплаты туристского продукта (услуг). Днем оплаты туристского продукта считается дата зачисления денежных средств на счет Принципала или дата поступления денежных средств в кассу Принципала. Действия банков, платежных систем или иных организаций не освобождают Агента или заказчика от обязанности и от ответственности за неисполнение обязательств.
   5. В случае удорожания туристских продуктов по объективным причинам, в том числе в результате:

* повышения транспортных тарифов, изменения стоимости перелета;
* изменения курсов валют;
* введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей;
* по иным основаниям;

Агент обязан осуществить доплату на основании дополнительных счетов, выставляемых Принципалом.

* 1. Принципал вправе взимать с Агента и (или) заказчика сбор за оказание услуг по изменению и (или) аннуляции заявки на бронирование туристского продукта и (или) отдельных услуг в размерах, установленных Принципалом, размеры такого сбора могут быть указаны при бронировании или при аннуляции или модификации заявки.
  2. **Вознаграждение Агента**

1. За исполнение поручения Агент получает вознаграждение. Поручение может признаваться Принципалом полностью исполненным, а вознаграждение – подлежащим оплате, при одновременном выполнении следующих условий: заказчику туристского продукта был реализован туристский продукт, при этом не были нарушены условия настоящего договора, и при этом поездка состоялась, тур не был отменен. В связи с этим, Агент не вправе ссылаться на обязательство Принципала по возврату заказчикам туристского продукта суммы агентского вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента. При этом Агент при отмене путешествия и (или) аннуляции заявки вправе (если это допускается законодательством и условиями договора) обосновывать удержание денежных средств с Заказчика туристского продукта за дополнительные услуги Агента любыми иными способами, не создающими для Принципала потенциальных финансовых или правовых рисков, например, оказывать Заказчику дополнительные услуги, указывать стоимость дополнительно оказанных Агентом услуг, и заявить об обязанности Заказчика по оплате таких услуг.
2. Размер агентского вознаграждения утверждается Принципалом Агенту по каждой отдельной заявке на предоставление услуги (услуг).
3. Агентское вознаграждение выплачивается путем удержания Агентом его суммы из денежных средств, полученных от заказчика. Также возможна ежемесячная выплата на основании представленных Агентом и утвержденных Принципалом отчетов агента.
4. Дополнительная выгода в случае надлежащего исполнения поручения и совершения туристами путешествия полностью остается в распоряжении Агента, при этом Принципал не несет ответственности по любым требованиям заказчика на сумму дополнительной выгоды, соответствующие требования подлежат рассмотрению Агентом и относятся к ответственности Агента. На портовые и любые иные сборы, таксы, чаевые, оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, рождественские, новогодние и другие праздничные ужины и мероприятия, дополнительные экскурсии, страхование, другие дополнительные услуги, не оговоренные в заявке Агента на бронирование туристского продукта и фактически оказанные туристам и т.д. агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается. В случае явного ошибочного указания Принципалом суммы вознаграждения (или любых иных сумм) сумма может быть скорректирована Принципалом. Принципал вправе отказать в выплате агентского вознаграждения по аннулированным заявкам и (или) по несостоявшимся по любым причинам турам (неоказанным услугам), а если вознаграждение выплачено – потребовать от Агента возврата оплаченного вознаграждения в установленные Принципалом сроки или потребовать от Агента совершения иных действий, направленных на минимизацию финансовых рисков Принципала в связи с возможными требованиями заказчиков туристского продукта. Принципал не несет ответственности по любым требованиям заказчика на сумму вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента, такие требования могут рассматриваться, а при наличии оснований – удовлетворяться Агентом за свой счет и своими силами. Принципал вправе потребовать от Агента возмещения убытков в случае нарушения настоящего пункта и (или) в случае взыскания с Принципала в претензионном или судебном порядке денежных средств в части агентского вознаграждения, удержанного (полученного) Агентом, и (или) дополнительной выгоды Агента, в том числе штрафов, неустоек, или иных санкций, оплаченных Принципалом по решению суда или по требованиям третьих лиц (такие требования удовлетворяются Агентом в течение пяти дней с момента выставления требования). При этом Агент не лишен права защищать свои интересы и обосновывать размер удержаний с заказчиков туристского продукта способами, не нарушающими интересов Принципала и не создающими правовых, финансовых или иных рисков для Принципала, например обосновывать право Агента на оказание заказчику дополнительных консультационных услуг и право Агента на оплату таких услуг заказчиком при отмене путешествия и (или) обосновывать право Агента на удержание фактически понесенных расходов при исполнении заключенного с Заказчиком договора. Перечисленные в настоящем пункте права Принципала не являются обязанностью Принципала и могут применяться в отношении Агента по усмотрению Принципала, например, в исключительных случаях или при наличии конфликтных ситуаций, или при наступлении форс-мажорных ситуаций, или в иных определяемых Принципалом случаях. Настоящее условие принято Агентом в добровольном порядке и согласовано сторонами в порядке 421 ГК РФ.
5. **Отказ от забронированных услуг, изменение и аннуляция брони.** 
   1. Заявление об отказе от исполнения договора вручается заказчиком Агенту. В день поступления заявления об отказе от исполнения договора от заказчика Агент обязан направить скан-копию указанного заявления Принципалу и произвести аннулирование заявки в системе онлайн-бронирования. Последствия неисполнения данного требования относятся на Агента.

Агент проинформирован и согласен, что в некоторых случаях, по усмотрению Принципала, возврат денежных средств может осуществляться Принципалом туристам напрямую. Агент обязуется по запросу Принципала в установленный Принципалом срок (а при отсутствии такого срока – в течение одного рабочего дня) предоставить Принципалу реквизиты туриста для возврата и иные истребованные Принципалом документы.

* 1. В случае отказа Агента и (или) заказчика от забронированного туристского продукта или от услуг, а также в случаях невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Принципал, помимо иных прав, предусмотренных настоящим договором, имеет право на возмещение расходов по исполнению заявки (к расходам относятся в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – оплаты, произведенные поставщикам услуг, списания поставщиков услуг из авансов, внесенных ранее Принципалом, штрафы, неустойки, удержания поставщиков услуг, любые иные обязательства или обязанности Принципала, возникшие в связи с отказом от заявки или с невозможностью оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает). Агент проинформирован и обязуется проинформировать заказчика о том, что условия сотрудничества Принципала с поставщиками услуг (в том числе, но не только: условия договоров, цены услуг, условия оплаты, условия отказа от услуг) являются конфиденциальными, в связи с чем Принципал вправе не предоставлять заказчику указанные документы; Агент и заказчик проинформированы и согласны с тем, что надлежащим и достаточным доказательством наличия и размера расходов Принципала является письмо и (или) справка Принципала о наличии и размере расходов по заявке, предоставления иных доказательств со стороны Принципала не требуется. Сумма фактически понесенных расходов Принципала подлежит оплате Агентом и может быть удержана из сумм, оплаченных Агентом по аннулированной заявке. Агент вместо оплаты фактически понесенных расходов оплачивает Принципалу альтернативную неустойку, если такая неустойка была предусмотрена приложением в заявке. Агент согласен с формулировкой поручения по настоящему договору, осознает, что отмена поездки признается неисполнением поручения Принципала и нарушением Агентом условий договора, в связи с чем условие о неустойке является применимым, а основания для оплаты вознаграждения - утрачиваются.
  2. Изменение условий, указанных в заявке, является правом, а не обязанностью Принципала. При поступлении запроса на изменение услуг Принципал вправе отказаться от внесения изменений либо согласиться с изменениями на определяемых Принципалом условиях.
  3. Принципал вправе взимать оплату услуг по обработке заявки (в состав таких услуг входят в том числе, но не только: бронирование услуг у поставщиков услуг, переписка с поставщиками услуг и другие сопутствующие услуги) и (или) за услуги по аннулированию заявки. Агент обязуется доводить до сведения заказчика стоимость соответствующих услуг Принципала и условия их оказания.

1. **Ответственность.**
2. **Принципал и Агент самостоятельно отвечают перед заказчиком.** Пределы ответственности Принципала и Агента установлены законом и настоящим договором.
3. Принципал несёт обязательства и ответственность перед Агентом и (или) заказчиком только при условии выполнения Агентом и заказчиком всех требований и условий настоящего договора и договора с заказчиком.
4. Принципал не несет ответственности перед Агентом и заказчиком за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, в том числе:

* за любые услуги, не заказанные у Принципала и не оплаченные Принципалу Агентом в установленные сроки;
* за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов, потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;
* за действия страховщиков;
* за действия консульских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы). В этом случае Принципал вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта или услуг, за вычетом расходов Принципала;
* за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
* за отсутствие у туристов Агента проездных документов, выданных им Принципалом или Агентом;
* за неявку или опоздание туристов Агента на регистрацию в аэропорт отправления;
* за несоблюдение туристами Агента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
* за отсутствие у туристов Агента оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
* за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Агент Принципалу для оформления виз;
* за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Принципал вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных Принципалом затрат;
* за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Агента в течение всего срока их поездки;
* по возмещению денежных затрат туристов Агента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Принципалом услуг, и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг.

Принципал не несет ответственности в случае изменения санитарно-эпидемиологической обстановки в России или в зарубежных странах, или в отдельных местах пребывания. Такие события находятся вне компетенции Принципала. Агентом получена и будет передана заказчику исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); а также информация о том, что уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для въезда на территорию страны временного пребывания, и (или) для пребывания на территории страны временного пребывания, в том числе затребованы медицинские справки, результаты анализов и (или) иные документы; о том, что к туристам в России и (или) в стране временного пребывания могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки, применение таких мер не является нарушением условий договора со стороны туроператора; о том, что ухудшение эпидемиологической обстановки в РФ и (или) стране временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) - могут быть закрыты границы государств или областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения.

Агент согласен и обязуется получить согласие туриста с тем, что невозможность совершения указанными в договоре туристами путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования отдельных услуг по причинам, не зависящим от туроператора, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или въезда на территорию страны временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в стране (месте) временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) туроператора и не являются нарушением условий договора со стороны туроператора.

Агент отказывается от каких-либо претензий, связанных с возможным ухудшением санитарно-эпидемиологической ситуации.

Агент обязуется обеспечить соблюдение туристами всех законных требований уполномоченных органов, предъявляемых как к документам, так и к ограничительным обстоятельствам и мерам.

Агент гарантирует наличие у всех указанных в договоре туристов документов, необходимых для выезда с территории РФ, въезда на территорию страны временного пребывания и для транзита через третьи страны, а также документов и справок, необходимых для пользования туристскими услугами, в том числе услугами по перевозке и размещению.

Агент проинформирован и обязуется проинформировать туриста о том, что в случае невыполнения обязанностей, указанных в настоящем пункте, услуги могут быть признаны не оказанными по вине туристов с применением ч. 2 ст. 781 ГК РФ и удержанием полной стоимости услуг.

Агент согласен и обязуется получить согласие туриста с тем, что даже в случае соблюдения всех условий договора, изменение санитарно-эпидемиологической обстановки и иные подобные обстоятельства могут быть признаны обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, что повлечет обязанность по возмещению расходов в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ и, как следствие, удержание суммы расходов поставщиками услуг.

Принципал не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный поставщиком услуг.

Принципал не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств поставщиком услуг. Принципал может лишь информировать Агента о решениях и действиях поставщика, однако не несет ответственности за такие решения и действия и не обязан осуществлять возврат за свой счет.

1. Принципал не отвечает перед туристами или иными заказчиками туристского продукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Принципалом возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами (иным заказчиком туристского продукта), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Услуги, предоставляемые Агентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные в документах Принципала и не оплаченные Агентом в установленные сроки, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Агентом под свою ответственность. Ответственность Принципала перед туристом (иным заказчиком туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Принципала по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора, возникает с момента передачи Агентом туристу (иному заказчику туристского продукта) документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств перед Принципалом по настоящему договору.
2. Принципал не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм поведения и общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами, болезнь туристов, о которой Агент письменно не сообщил при бронировании. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Агенту или туристу не производится. При этом Принципал не несет обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Принципал понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста).
3. **Принципал не несет ответственности перед третьими лицами (туристами) в случае ненадлежащего исполнения обязательств Агентом**, в том числе в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Агента, непредставления Агентом необходимых сведений и документов, а также при прекращении (в том числе фактическом) деятельности Агента и (или) при совершении Агентом мошеннических действий. Принципал вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Агента. Ответственность перед туристами в указанных случаях несет Агент.

Принципал не несет ответственности перед Заказчиками туристского продукта по любым суммам, удержанным Агентом при заключении или исполнении договора о реализации туристского продукта или настоящего договора (агентское вознаграждение, дополнительная выгода, оплата дополнительных услуг и так далее). Требования заказчиков в соответствующей части рассматриваются (а при наличии оснований – удовлетворяются) Агентом самостоятельно и за свой счет.

1. При невозможности оказания услуг по вине Агента или заказчика, оплате подлежит полная стоимость туристского продукта или услуг, возврат оплаченных по заявке денежных средств не производится.
2. Агент принимает на себя ручательство за исполнение сделки заказчиком туристского продукта, в том числе за исполнение заказчиком обязанности по оплате по договору, обязанности по исполнению договора и совершению путешествия на согласованных условиях, обязанности по оплате понесенных Принципалом расходов. Соответствующее вознаграждение Агента включено в общую сумму вознаграждения Агента по договору. Агент не вправе ссылаться на неисполнение обязательств заказчиками как на основание для просрочки исполнения обязательств или как на основание для неисполнения обязательств.
3. Агент несет установленную законом и договором ответственность за своих субагентов.
4. Применение мер по обеспечению исполнения обязательств, предусмотренных настоящим договором, является правом, а не обязанностью Принципала и осуществляется им по своему усмотрению.
5. Агент несет самостоятельную ответственность перед заказчиком и Принципалом:

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

1. Каждая из сторон по договору настоящим заявляет и гарантирует, что на дату заключения настоящего Договора:

* является надлежаще зарегистрированным юридическим лицом, действующим в соответствии с законодательством РФ, имеет все необходимые разрешения и лицензии, необходимые для осуществляемой им деятельности;
* обладает правомочиями для заключения настоящего Договора и исполнению обязательств, принятых на себя в соответствии с настоящим Договором;
* обладает всеми необходимыми ресурсами для исполнения обязательств, принятых на себя в соответствии с настоящим Договором, в том числе финансовыми, кадровыми, материально-техническими, информационными и т.д.;
* соблюдает все распространяющиеся на него правовые акты, включая все свои обязанности по уплате налогов и сборов;
* все документы, предоставленные ею другой стороне и клиентам, являются подлинными, действительными и законными, а информация, представленная в связи с заключением Договора, является достоверной, полной и точной, и она не скрыла обстоятельств, которые могли бы, в случае их выяснения, негативно повлиять на решение другой стороны заключить Договор;
* все первичные документы, составленные и подписанные в рамках данного Договора, будут заверены печатью и подписаны уполномоченными на то лицами;
* лицо, подписывающее настоящий Договор от её имени, обладает необходимыми полномочиями для подписания настоящего Договора, и, подписывая настоящий Договор, данное лицо не превышает свои полномочия;
* не является банкротом и против неё не инициировано какое-либо производство о банкротстве или признании неплатежеспособной;
* в отношении неё не возбуждено какого-либо судебного, третейского или административного разбирательства, а также не проводятся следственные действия, в результате которых принято или существует высокая степень вероятности принятия неблагоприятного решения, способного оказать влияние на законность, действительность, возможность принудительного исполнения Договора и предусмотренных им сделок, а также неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств по Договору.

1. В случае изменения организационно-правовой формы одной из сторон настоящего договора, реорганизации, смены органов управления и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Стороны или его часть по настоящему Договору, изменения в экономическом положении Стороны, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания банкротом, изменения реквизитов, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов и иных средств связи, требуемых для надлежащего исполнения настоящего договора, данная Сторона обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом другую Сторону.
2. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или передачу в счет выплат ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные конкурентные или иные коммерческие преимущества.
3. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны не осуществляют действия, квалифицируемые законодательством РФ как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве, а также действия, нарушающие требования законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
4. Стороны обязуются не распространять информацию и обеспечивать режим коммерческой тайны и конфиденциальности в отношении настоящего договора, в том числе в отношении условий договора, способов работы, размера вознаграждения, бонусных программ, претензий по качеству работы, споров или разногласий, любой иной информации, ставшей известной Сторонам в связи с исполнением настоящего договора. Стороны не вправе распространять любую информацию, которая может или могла бы прямо или косвенно нанести ущерб имиджу или деловой репутации другой Стороне или принести вред ее интересам любым иным способом. В случае нарушения Стороной условий настоящего договора (в том числе в случае разглашения условий договора или любых эпизодов деятельности в рамках договора или в случае нарушения настоящего пункта) другая Сторона вправе в любое время расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. Если иное не установлено договором или отдельно не согласовано Принципалом, Агент не вправе использовать фирменное наименование и товарный знак Принципала или указывать себя как генерального агента или как основного, или как приоритетного агента, или иного агента Принципала (за исключением информации, указание которой обязательно в силу закона).
5. **Порядок разрешения споров и предъявления требований**
   1. **Претензии и иски заказчика.**
      1. Претензии заказчика к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания предоставления туристу услуг и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В случае получения претензии к качеству туристского продукта Агент обязан незамедлительно проинформировать Принципала о поступившей претензии. По требованию Принципала Агент обязан незамедлительно предоставить Принципалу оригинал претензии туриста и приложенных документов.

Несоблюдение претензионного порядка может являться основанием для оставления претензии без рассмотрения Принципалом. В этом случае ответственность по таким претензиям может быть возложена на Агента. Требования к претензионному порядку, указанные в настоящем пункте, могут распространяться на предъявление любых заявлений и требований, в том числе (но не только): заявлений на возврат. Необходимость представления документов на бумажном носителе и (или) необходимость предоставления документов в оригинале или необходимость представления дополнительных документов (например, доверенностей или иных документов) определяется Принципалом в каждом конкретном случае. Агент обязуется соблюдать требования Принципала к оформлению заявлений, претензий, требований и любых иных документов.

* + 1. Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным):

претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации заказчику об услугах и их потребительских свойствах, в том числе информации, предусмотренной условиями настоящего договора;

претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации заказчику о добровольном страховании и его условиях;

претензии и иски, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств по договору, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) связанные с неисполнением Агентом обязательств по оплате туристских услуг или туристских продуктов и (или) обязательств по соблюдению сроков и способов оплаты услуг Принципала, и (или) обязательств;

претензии и иски на сумму вознаграждения Агента или иных сумм, полученных или удержанных Агентом при исполнении договора с заказчиком туристского продукта; -

предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом.

Агент несет перед заказчиками и Принципалом самостоятельную ответственность по таким претензиям и искам.

* 1. **Споры между Агентом и Принципалом.**
     1. Претензии Агента к Принципалу по качеству туристского продукта или иные претензии Агента к Принципалу предъявляются Агентом Принципалу путем вручения Агентом Принципалу досудебной претензии. До обращения в суд Агент обязан вручить Принципалу оригинал подписанной руководителем Агента претензии с подробным изложением обстоятельств и с приложением заверенных копий документов, на которых Агент (или туристы) основывают свои требования. По запросу Принципала Агент может представлять иные документы, связанные с рассмотрением претензии Агента или туристов. С согласия Принципала допускается вручение претензии и документов с использованием электронной формы связи. Срок ответа на претензию составляет 10 дней с момента вручения претензии и всех необходимых документов. Претензия вручается Агентом в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Принципалом условий настоящего договора. Несоблюдение Агентом указанного в настоящем разделе договора срока для подачи претензии и порядка ее подачи признается сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Принципалом. В этом случае Агент принимает на себя ответственность по соответствующим претензиям.
     2. В случае наличия у Агента задолженности и (или) невыполнения Агентом своих обязательств по договору Принципал вправе (но не обязан) направить Агенту досудебную претензию с требованием о погашении задолженности и (или) об устранении нарушений. Срок ответа на претензию составляет 10 дней с момента вручения претензии и всех необходимых документов.

При неурегулировании спорных вопросов в претензионном порядке споры между Агентом и Принципалом разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы с применением законодательства РФ.

1. **Финансовое обеспечение. Фонд персональной ответственности.**
   1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Принципала или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Принципалу финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Принципала либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются на сайте www.tourism.gov.ru. Выплаты заказчикам по договору страхования ответственности туроператора или выплаты денежной суммы по банковской гарантии осуществляются в порядке, установленном законодательством РФ. Сведения об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма; о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма; о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год; о размере уплаченного взноса в резервный фонд; о фактическом размере фонда персональной ответственности туроператора; о размере ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году, размещаются на сайте www.tourism.gov.ru.
   2. Принципал вправе указать в Приложении к настоящему договору данные, действительные на момент заключения договора.
2. **Обстоятельства непреодолимой силы**
   1. Принципал освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.
   2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Принципал имеет право на возмещение фактически понесенных расходов и применение последствий аннуляции заявки, установленных настоящим договором. Денежные средства могут быть удержаны Принципалом из любых оплат, произведенных Агентом ранее в ходе исполнения настоящей заявки. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Принципал осуществляет возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов, Агент обязан возместить расходы Принципала. Принципал вправе информировать Агента или туриста о выдаче соответствующих ваучеров Поставщиками услуг (в том числе, но не только: авиакомпаниями, круизными компаниями, отелями, зарубежными туроператорами и иными лицами) при выдаче таких ваучеров обязательства Принципала могут быть прекращенными в соответствующей части. Агент проинформирован о том, что в ряде случаев государственными органами могут быть установлены особые правила возврата денежных средств или особые правила изменения или расторжения договоров. При этом отсутствие таких правил не лишает Принципала права устанавливать собственные правила возврата денежных средств, изменения или расторжения договоров, в том числе (но не только) – использовать права, предусмотренные настоящим пунктом.
3. **Заключение, изменение и расторжение договора. Способы обмена документами. Система бронирования.**

* 1. Настоящий договор вступает в силу с момента заключения сторонами и действует до 31.12.2024.
  2. В случае если ни одна из сторон не заявит о прекращении договора за 1 (один) месяц до истечения его срока, срок действия договора продлевается каждый раз еще на один год.
  3. Стороны признают электронные документы, заверенные электронной подписью, при соблюдении требований Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" юридически эквивалентным документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон. Обмен электронными документами осуществляется через сервисы лицензированных операторов электронного документооборота.
  4. Стороны признают, что использование средств криптографической защиты информации, которые реализуют шифрование, достаточно для обеспечения конфиденциальности информационного взаимодействия Сторон, защиты от несанкционированного доступа и безопасности обработки информации, а также для подтверждения того, что

- электронный документ исходит от Стороны, его передавшей (подтверждение авторства документа);

- электронный документ не претерпел изменений при информационном взаимодействии Сторон (подтверждение целостности и подлинности документа) при положительном результате проверки ЭП;

-фактом доставки электронного документа является формирование принимающей Стороной квитанции о доставке электронного документа.

* 1. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной связи достаточной для исполнения обязательств по настоящему Договору. Стороны допускают заключение настоящего договора путем направления Агентом Принципалу экземпляра договора по электронной почте и (или) обмена документами с использованием указанного средства связи. Направление Агентом договора или соглашений по электронной почте или по факсу и (или) совершение Агентом любых действий по исполнению договора или дополнительных соглашений, в том числе направление Агентом заявки (в том числе с использованием системы онлайн бронирования), полная или частичная оплата заявки Агентом или иными лицами, заезд туристов, удостоверяют соблюдение письменной формы агентского договора или соглашения. Полученный по электронной почте экземпляр договора или соглашения к нему имеют юридическую силу. Направление договора или соглашения по электронной почте, совершение Агентом любых действий по исполнению договора или соглашений подтверждает согласие Агента с условиями, содержащимися в договоре или в соглашении, в том числе, но не только: с условиями о рассмотрении споров в Арбитражном суде г. Москвы с применением законодательства РФ, с условиями о неустойке, указанными в договоре, соглашении или счете. Агент допускает и признает действительным факсимильное воспроизведение подписи Принципала с помощью средств копирования. Адрес электронной почты, логин и пароль Агента признаются аналогом его собственноручной подписи. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной и факсимильной связи достаточной для исполнения обязательств по агентскому Договору. Любые изменения и дополнения к договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон или совершены в ином порядке, не запрещенным законодательством РФ.
  2. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон с уведомлением стороны за 1 (один) месяц до предполагаемой даты расторжения договора. Стороны вправе отказаться от исполнения настоящего договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем договоре.
  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.

1. **Реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **ПРИНЦИПАЛ**  ООО «ЛБ ТУР»  Юридический адрес: 127055, РФ, г. Москва, [Новослободская ул., 31, стр. 4](https://yandex.ru/maps/-/CCUke8Dc1B)  Почтовый адрес: 127055, РФ, г. Москва, [Новослободская ул., 31, стр. 4](https://yandex.ru/maps/-/CCUke8Dc1B)  Телефон: +7 495 664 48 40  E-mail: info@lbtour.ru  ИНН 7725322456  КПП 770701001  ОГРН 1167746629214  Р/сч 40702810100000137028  в Филиале «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве,  БИК 044525411, ИНН 7702070139  Корр/сч 30101810145250000411  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Бордыкова Е.А./ | **АГЕНТ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юр. адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  КПП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ОГРН(ИП)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Р/счет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банк \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Корр/счет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |