

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР  
о продаже туристских продуктов**

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью **“АЛЕКСАНДРА-ТУР”**, (Договор страхования ответственности туроператора ООО “Страховая компания “СК ЛЛОЙД-СИТИ” № 01-47-0019/14 от “24” апреля 2014 г., срок действия с 08.08.2014 г. по 07.08.2015 г., реестровый номер МТЗ №007134 в Едином Федеральном реестре туроператоров), именуемое в дальнейшем **ТУРОПЕРАТОР**, в лице Генерального Директора Смольянинова К.Л., действующего на основании Решения Собрания Учредителей с одной стороны,

и \_\_\_\_\_, далее именуемое **АГЕНТ**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые **СТОРОНЫ**, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

**СТАТЬЯ 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. АГЕНТ от своего имени и за счет ТУРОПЕРАТОРА обязуется осуществлять продвижение и реализацию туристам и/или иным заказчикам Туристских продуктов, предоставляемых ТУРОПЕРАТОРОМ.

1.2. АГЕНТ реализует Туристские продукты на основе заключения сделок - Договоров о реализации Туристского продукта или Договоров поручения. Все права и обязанности по сделке, заключенной АГЕНТОМ во исполнение поручения ТУРОПЕРАТОРА, возникают непосредственно у АГЕНТА, хотя бы ТУРОПЕРАТОР и был назван в сделке или вступил в непосредственные отношения по исполнению сделки. ТУРОПЕРАТОР как туроператор является исполнителем, оказывающим туристу услуги по Договору о реализации Туристского продукта, и несет ответственность перед туристом и/или иным заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание таких услуг в порядке, определенном настоящим Договором и Договором о реализации Туристского продукта.

**СТАТЬЯ 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

2.1. В настоящем Договоре используются и толкуются понятия турист, туристский продукт, в соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и с учетом ФЗ №12 “О внесении изменений в ФЗ “Об основах туристской деятельности в РФ”.

2.2. Иные используемые понятия:

Забронированный туристский продукт – туристский продукт, возможность предоставления которого подтверждена ТУРОПЕРАТОРОМ.

**СТАТЬЯ 3. ТУРИСТСКИЕ ПРОДУКТЫ**

3.1. Для целей исполнения поручения по настоящему Договору ТУРОПЕРАТОР предоставляет АГЕНТУ, а АГЕНТ реализует туристам и/или иным заказчикам Туристские продукты, которые в зависимости от конкретных условий путешествия могут в себя включать:

- размещение в отелях и иных местах размещения;
- питание в отелях и иных местах размещения;
- авиаперевозку, а также иные виды перевозки туристов;
- трансфер;
- медицинское страхование;
- страхование от невыезда;
- экскурсионное обслуживание;
- посещение культурно-развлекательных или спортивных мероприятий;
- прокат автомобилей;
- услуги инструкторов по различным видам спорта;
- услуги русскоговорящего гида.

Дополнительно к указанным выше услугам ТУРОПЕРАТОРОМ по запросу АГЕНТА могут быть включены в Туристские продукты иные туристские услуги.

**СТАТЬЯ 4. ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ ТУРАГЕНТОМ**

4.1. Для реализации конкретных Туристских продуктов АГЕНТ направляет заявки на заказ (бронирование) этих продуктов у ТУРОПЕРАТОРА.

4.2. Заявка АГЕНТА подается в письменной форме, установленной ТУРОПЕРАТОРОМ, на бумажном носителе (фирменном бланке) за подписью ответственного лица и скрепляется печатью АГЕНТА или на электронном носителе с соблюдением специальных требований идентификации, определенных СТОРОНАМИ.

СТОРОНЫ допускают передачу заявки посредством факсимильной связи или по электронной почте как способы ее представления.

4.3. В заявке АГЕНТ обязан указать:

- фамилии и имена туристов согласно их написанию в загранпаспортах, их пол, даты рождения, номер и дата выдачи загранпаспорта, гражданство;
- маршрут путешествия, дату его начала и окончания;
- вид транспортной перевозки, категорию проездного документа, количество проездных документов (билетов) по каждой категории;
- название и категорию отеля или иного места размещения туристов, количество бронируемых номеров по типам (одноместный, двухместный и т.д.), сроки использования бронируемых номеров;
- вид питания;
- страхование туристов от несчастных случаев и внезапного заболевания, количество подлежащих страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к заказываемому (бронируемому) Туристскому продукту.

4.4. ТУРОПЕРАТОР на основании полученной заявки АГЕНТА при наличии возможности осуществляет акцепт заявки путем направления в течение 2 (двух) рабочих дней подтверждения.

\_\_\_\_\_ / **К. Л. Смольянинов** / \_\_\_\_\_

В случае невозможности подтверждения заявки ТУРОПЕРАТОР направляет отказ от подтверждения, либо письменно предлагает варианты Туристских продуктов, которые могут быть подтверждены. Если АГЕНТ в течение 48 часов, после получения варианта Туристского продукта не представил письменное согласие с предложенным вариантом, то Туристский продукт считается аннулированным АГЕНТОМ.

4.5. Независимо от согласованных условий продвижения и реализации Туристских продуктов ТУРОПЕРАТОР имеет право потребовать изменения и дополнения условий, в частности, изменения сроков направления заявок или приостановления реализации Туристских продуктов на определенный период времени.

При этом в отношении всех заявок АГЕНТА, полученных ТУРОПЕРАТОРОМ до момента ввода в действие новых условий, ТУРОПЕРАТОР действует в соответствии с прежними условиями.

4.6. Датой акцепта заявки является дата подтверждения заявки ТУРОПЕРАТОРОМ.

С даты акцепта заявки АГЕНТА возникает обязанность АГЕНТА реализовать туристам и (или) иным заказчикам данный Туристский продукт на условиях настоящего Договора.

4.7. С даты акцепта заявки ТУРОПЕРАТОРОМ любой полный или частичный отказ АГЕНТА от подтвержденного Туристского продукта, в том числе путем направления письменной аннуляции, внесения изменений в заказываемый Туристский продукт либо по факту непоступления оплаты за Туристский продукт, рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение поручения по настоящему Договору и для ТУРАГЕНТА наступает ответственность, установленная п.10.4. настоящего Договора.

4.8. СТОРОНЫ допускают замену в уже подтвержденной заявке отеля со стороны ТУРОПЕРАТОРА на отель аналогичной или более высокой категории в случае отказа отеля от подтвержденного бронирования.

4.9. Заявки на изменения Туристских продуктов и аннуляцию принимаются ТУРОПЕРАТОРОМ от АГЕНТА только в письменной форме.

## **СТАТЬЯ 5. РЕАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ ТУРАГЕНТОМ**

5.1. АГЕНТ во исполнение поручения ТУРОПЕРАТОРА заключает любые сделки (Договоры) по реализации Туристских продуктов туристам и (или) иным заказчикам, если эти сделки не противоречат целям настоящего Договора и содержат все существенные условия, определенные статьей 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

5.2. Реализация Туристских продуктов туристам и (или) иным заказчикам должна осуществляться АГЕНТОМ лично или через других турагентов.

5.3. АГЕНТ обязан реализовывать Туристские продукты на условиях, указанных ТУРОПЕРАТОРОМ и наиболее выгодных для него.

5.4. При реализации Туристских продуктов АГЕНТ обязан предоставлять туристам и/или иным заказчикам, которым АГЕНТ реализует Туристские продукты в рамках настоящего Договора, полную информацию о Туристском продукте, своевременно получив ее у ТУРОПЕРАТОРА, которая в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

- о потребительских свойствах Туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в страну (место) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта;
- об общей цене Туристского продукта в рублях;
- о ТУРОПЕРАТОРЕ как туроператоре, включая его полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес 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 действительной Банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации Туристского продукта, предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- о полномочиях АГЕНТА совершать юридические и фактические действия по реализации Туристского продукта от своего имени;
- о том, что ответственность за неказание или ненадлежащее оказание ТУРОПЕРАТОРОМ как туроператором услуг, входящих в Туристский продукт, возникает в момент передачи туристу и (или) иному заказчику документов, подтверждающих право туриста и (или) иного заказчика на Туристский продукт и дополнительные туристские услуги, при условии надлежащего исполнения АГЕНТОМ обязанности по передаче ТУРОПЕРАТОРУ всего полученного от туриста и (или) иного заказчика;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- 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 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;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
  - о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
  - об иных особенностях путешествия;
  - о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий Договора о реализации Туристского продукта;
  - о возможности туриста и/или иного заказчика в случае отказа ТУРОПЕРАТОРА возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по Договору о реализации Туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора; о возможности обратиться с письменным требованием об уплате денежной суммы по Банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей ТУРОПЕРАТОРУ Банковскую гарантию, а также о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком таких требований.

Данная информация должна найти свое отражение в заключаемых АГЕНТОМ сделках в качестве существенных условий этих сделок.

5.5. При реализации турпродукта АГЕНТ обязан получить у туроператора и передать туристу и (или) иному заказчику сопроводительные документы, необходимые для оказания услуг, входящих в Туристский продукт.

В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(-ы) для проживания туристов в отелях, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также авиабилет(-ы) или иной документ, подтверждающий перевозку (причем форма такого документа устанавливается перевозчиком в соответствии с законодательством), и страховой(-ые) полис(-ы).

5.6. Получение АГЕНТОМ сопроводительных документов осуществляется в офисах ТУРОПЕРАТОРА не позднее 12 часов до времени начала путешествия. ТУРОПЕРАТОР вправе осуществить выдачу указанных документов в пункте начала маршрута не позднее 2,5 часов до времени начала путешествия.

АГЕНТ выдает сопроводительные документы туристам и (или) иному заказчику только после полной оплаты Туристского продукта не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню начала путешествия или в пункте начала маршрута (аэропорт, ж/д вокзал или другое).

5.7. ТУРОПЕРАТОР обязан предоставить АГЕНТУ информацию о Туристском продукте и документы, необходимые последнему для совершения сделок по реализации Туристских продуктов туристам и (или) иным заказчикам, а в случае задержки, изменения даты или отмены путешествия, изменения стоимости Туристского продукта, иных изменений условий путешествия, незамедлительно проинформировать АГЕНТА о вышеуказанных обстоятельствах.

5.8. АГЕНТ обязан ознакомить туристов и (или) иных заказчиков с каталогами, предоставленными ТУРОПЕРАТОРОМ, в которых представлены сведения об отелях (местах размещения), и иными документами, предложенными АГЕНТОМ, памяткой по стране пребывания, правилами перевозок, установленными соответствующим перевозчиком, правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией.

АГЕНТ обязан обеспечить передачу туристам информации об указанных правилах и сведениях, а также о иных существенных условиях Договора о реализации Туристского продукта.

5.9. АГЕНТ обязан проверить действительность загранпаспортов туристов, своевременно предоставлять ТУРОПЕРАТОРУ документы туристов, необходимые для оформления выездных/въездных виз, и иных необходимых документов.

5.10. АГЕНТ обязан обеспечить получение туристом и (или) иным заказчиком в установленное время и в установленном месте паспортов и других сопроводительных документов. При неполучении туристом и (или) иным заказчиком сопроводительных документов АГЕНТ незамедлительно сообщает об этом ТУРОПЕРАТОРУ.

5.11. АГЕНТ несет ответственность за надлежащее хранение и выдачу выписанных (оформленных) ТУРОПЕРАТОРОМ документов, исключая возможность их хищения и несанкционированного использования, и отвечает перед ТУРОПЕРАТОРОМ за их утрату в пределах стоимости оформленного этими документами Туристского продукта.

5.12. АГЕНТ обязан проверить действительность загранпаспортов туристов, своевременно предоставлять ТУРОПЕРАТОРУ требуемые документы туристов для оформления выездных/въездных виз и иных необходимых документов. АГЕНТ предоставляет ТУРОПЕРАТОРУ документы, необходимые для оформления въезда/выезда туристов в сроки и по перечню, содержащемуся на сайте ТУРОПЕРАТОРА [www.alextour.ru](http://www.alextour.ru)

Указанный перечень может быть также предоставлен Туроператором по запросу АГЕНТА.

5.13. АГЕНТ несет ответственность за достоверность данных о туристах, представленных им в Заявке и в соответствующих анкетах. В случае несвоевременной передачи Агентом документов или их несоответствия требованиям, указанным в перечне, ТУРОПЕРАТОР вправе увеличить согласованный сторонами срок подачи документов на оформление визы на срок задержки АГЕНТОМ предоставления соответствующих документов.

5.14. Агент обязан получить подпись туриста в получении им информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.

5.15. Агентство обязуется уточнять у ТУРОПЕРАТОРА, в том числе накануне поездки, место и время вылета, иные существенные данные. При получении от ТУРОПЕРАТОРА извещения об изменении условий предоставления туристских услуг АГЕНТ обязан в течение 24 часов с момента получения письменно информировать ТУРОПЕРАТОРА о принятии измененных условий либо об отказе. Несоблюдение АГЕНТСТВОМ условий настоящего пункта Договора означает отказ АГЕНТСТВА от измененных услуг. В соответствии с этим обязательства ТУРОПЕРАТОРА по предоставлению услуг, определенных Заявкой АГЕНТА, считаются прекращенными.

5.16. В случае неполучения услуги клиентом, возникновения обстоятельств, препятствующих получению услуги, а также поступления в адрес АГЕНТА претензий клиентов в период их путешествия, в том числе устных претензий, АГЕНТ обязуется поставить ТУРОПЕРАТОРА в известность сразу, но не позднее 24 часов с момента возникновения обстоятельств.

5.17. Ответственность ТУРОПЕРАТОРА как туроператора за реализацию (оказание) туристу и/или иному заказчику Туристского продукта возникает с момента выдачи туристу и/или иному заказчику документов, подтверждающих переход права на получение (потребление) услуг, входящих в этот Туристский продукт.

## **СТАТЬЯ 6. СТОИМОСТЬ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

6.1. Стоимость туристского продукта определяется согласно тарифам и ценам, утвержденным ТУРОПЕРАТОРОМ.

- 6.2. Тарифы, цены и иные денежные обязательства по настоящему Договору могут выражаться в рублях, евро, долларах США и другой валюте в зависимости от страны путешествия.
- 6.3. Расчеты между ТУРОПЕРАТОРОМ и АГЕНТОМ осуществляются в рублях.
- 6.4. Стоимость Туристских продуктов, предоставляемых ТУРОПЕРАТОРОМ по настоящему Договору, определяется на основании цен и тарифов, установленных в ценовых приложениях, спецификациях, соглашениях о ценах и тарифах и т.п., а также может устанавливаться ТУРОПЕРАТОРОМ отдельно по согласованию с АГЕНТОМ.
- 6.5. ТУРОПЕРАТОР с момента подтверждения заявки АГЕНТА выставляет счет на оплату стоимости подтвержденного Туристского продукта, включая агентское вознаграждение. ТУРОПЕРАТОР имеет право выставить счета до момента фактической передачи Туристских продуктов туристам и/или иным заказчикам, в этом случае АГЕНТ обязан их оплатить в установленный срок.
- 6.6. Оплата АГЕНТОМ стоимости заказанного и/или предоставленного Туристского продукта производится в рублях на основании указанного в п.6.2 настоящего Договора счета в течение 3 (трех) банковских дней с момента получения счета.
- 6.7. Фактом оплаты признается зачисление денежных средств за предоставленные Туристские продукты на расчетный счет или в кассу ТУРОПЕРАТОРА.
- 6.8. В случае если денежные средства в соответствии с п. 6.4 настоящего Договора не поступят на расчетный счет ТУРОПЕРАТОРА в установленный настоящим Договором срок, для АГЕНТА наступают последствия, определенные п. 6.9. настоящего Договора. В этом случае ТУРОПЕРАТОР имеет право отказать в предоставлении Туристского продукта, и ответственность перед туристами и/или иными заказчиками за то, что они не смогут воспользоваться туристскими услугами, несет АГЕНТ.
- 6.10. Расчеты между ТУРОПЕРАТОРОМ и АГЕНТОМ осуществляются на основании счетов, счетов-фактур, а также отчетов АГЕНТА и иных расчетных или расчетно-платежных документов в порядке, установленном настоящим Договором и Приложениями к нему.
- 6.11. В случае просрочки платежей виновная СТОРОНА выплачивает другой СТОРОНЕ пени в размере 0,1 % суммы просроченного платежа за каждый день просрочки. Размер неустойки определяется СТОРОНОЙ-получателем в специально выставленном счёте. СТОРОНА-получатель имеет право не начислять пени и не выставить соответствующий счет, если причины просрочки платежа, указанные виновной СТОРОНОЙ, будут обоснованными.
- 6.12. При реализации тура менее чем за 15 (пятнадцать) дней в визовые страны и 10 (десяти) до его начала оплата должна быть произведена в течение 24 часов с момента подачи заявки, в противном случае ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право на аннуляцию заявки АГЕНТА.
- 6.13. В случае, когда АГЕНТ не является плательщиком НДС или освобожден от уплаты НДС в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах, размер агентского вознаграждения определяется за вычетом величины НДС, исчисляемой с агентского вознаграждения.

## **СТАТЬЯ 7. АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ И ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ**

- 7.1. Агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается с услуг, не входящих в Туристский продукт, таких как оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, праздничные ужины и другие дополнительные услуги.
- 7.2. В случае реализации индивидуального туристского продукта цена рассчитывается ТУРОПЕРАТОРОМ дополнительно.
- 7.3. Агентское вознаграждение удерживается АГЕНТОМ самостоятельно при перечислении денежных средств, полученных от туристов или иных заказчиков.
- 7.4. В случае, если по каким-либо причинам АГЕНТ или ТУРОПЕРАТОР возвращают туристам и/или иным заказчикам денежные средства, полученные за Туристские продукты, реализованные в рамках настоящего Договора, агентское вознаграждение по таким суммам не начисляется (в этом случае АГЕНТ возмещает ТУРОПЕРАТОРУ ранее выплаченное по таким суммам агентское вознаграждение).
- 7.5. В случае, если у АГЕНТА возникают иные источники дохода при предоставлении КЛИЕНТУ информационных, консультативных, маркетинговых, сервисных и прочих услуг, либо при выполнении договора поручения КЛИЕНТА, то оплата за данные услуги взимается АГЕНТОМ с туриста и не является предметом расчетов между АГЕНТОМ и ТУРОПЕРАТОРОМ.
- 7.6. ТУРОПЕРАТОР не возмещает никакие расходы АГЕНТА, в том числе на поддержание своих офисов, на использование почтовой, телеграфной, телефонной или электронной связи в каких бы то ни было целях. Данные расходы АГЕНТ должен покрывать за счет вознаграждения по настоящему Договору, а при его недостаточности – за счет иных источников. За счет вознаграждения АГЕНТ также обязан покрыть свои расходы по продвижению Туристских продуктов ТУРОПЕРАТОРА, если иное не установлено соглашением СТОРОН в отношении отдельных мер по продвижению Туристских продуктов

## **СТАТЬЯ 8. ОТЧЕТНОСТЬ**

- 8.1. АГЕНТ обязан ежемесячно, в срок не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным, представлять ТУРОПЕРАТОРУ отчет(ы) об исполнении поручения по настоящему Договору за соответствующий период по форме, установленной ТУРОПЕРАТОРОМ в Приложении к настоящему Договору. Одновременно с предоставлением отчета(ов) АГЕНТ предоставляет счета-фактуры на сумму агентского вознаграждения. Отчет АГЕНТА считается утвержденным ТУРОПЕРАТОРОМ при отсутствии возражений со стороны последнего в течение десяти дней с момента получения отчета от АГЕНТА.
- 8.2. В случае не предоставления АГЕНТОМ отчета ТУРОПЕРАТОРУ в срок, указанный в п. 8.1., туристический продукт будет считаться реализованными на условии договора купли-продажи, заключенным по поручению КЛИЕНТА.
- 8.3. Информационный и документарный обмен между СТОРОНАМИ, включая требуемую ТУРОПЕРАТОРОМ отчетность, может выполняться сторонами посредством факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения информации (документов) сторонами.

## **СТАТЬЯ 9. РЕКЛАМАЦИИ**

- 9.1. При условии наличия у АГЕНТА письменного заявления туриста и/или иного заказчика с претензиями на качество Туристского продукта АГЕНТ имеет право подать рекламацию, которая принимается ТУРОПЕРАТОРОМ в



течение двадцати дней со дня окончания действия договора о реализации Туристского продукта, заключенного между АГЕНТОМ и туристом и/или иным заказчиком.

9.2. Рекламация подается АГЕНТОМ в письменном виде с приложением заявления туриста и/или иного заказчика, договором, заключенным между АГЕНТОМ и туристом АГЕНТА, распиской туриста об отказе от страхования от невыезда и иных документов, имеющих отношение к делу. ТУРОПЕРАТОР рассматривает полученную рекламацию в течение 10 (десяти) дней с момента получения.

9.3. Рекламации, поданные АГЕНТОМ с нарушением условий, предусмотренных п.п. 9.1.-9.2. настоящего Договора, ТУРОПЕРАТОРОМ к рассмотрению не принимаются.

## **СТАТЬЯ 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору СТОРОНЫ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. За непредставление или представление недостоверной информации о Туристском продукте АГЕНТ несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком, если не докажет, что такое неисполнение произошло по вине ТУРОПЕРАТОРА. ТУРОПЕРАТОР несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее оказание туристских услуг, входящих в реализованный Туристский продукт, только с момента передачи АГЕНТОМ туристам и (или) иным заказчикам всех документов, удостоверяющих права туристов на получение данных туристских услуг.

10.3. ТУРОПЕРАТОР в соответствии с федеральными законами РФ не несет ответственность перед туристами за ущерб, причиненный туристам вследствие:

10.3.1. Действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, потеря или повреждение багажа и т.п.).

10.3.2. Действия консульских служб, таможенных и иммиграционных властей (в том числе отказ в выдаче или несвоевременная выдача въездной или транзитной визы).

10.3.3. Нарушения туристом АГЕНТА таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.п.

10.3.4. Отказа туриста от части или всех услуг входящих в состав Туристского продукта, или расходов туриста на дополнительные услуги, не предусмотренные Бланком-Заказом, а также самовольного изменения туристом оплаченного маршрута или несоблюдения правил группового прохождения маршрута.

10.4. АГЕНТ несет ответственность перед ТУРОПЕРАТОРОМ в соответствии с действующим законодательством РФ: за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, за своевременность заключения Договора с туристом и соответствие такого договора требованиям законодательства РФ, в том числе ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Закону РФ «О защите прав потребителей».

10.5. АГЕНТ несет ответственность перед ТУРОПЕРАТОРОМ за несвоевременно предоставленную информацию о произошедших изменениях в данных АГЕНТА: названия, банковских реквизитов, адресов, телефонных данных и др..

10.6. Если АГЕНТ отказывается от Туристского продукта по акцептованной заявке, либо аннулирует заявку, то к нему применяются санкции, установленные Приложениями №1 (сезон весна-лето и сезон осень-зима) к настоящему Договору.

Если иное предусмотрено специальными тарифами авиабилетов или приложениями к настоящему Договору, то АГЕНТ обязан возместить и убытки, превышающие санкции, указанные выше. При этом следует иметь в виду, что тариф авиабилетов на чартерные авиарейсы является невозвратным.

10.7. Внесение любых изменений в подтвержденную ТУРОПЕРАТОРОМ заявку по инициативе АГЕНТА влечет за собой дополнительную оплату АГЕНТОМ штрафа в размере 300 (трехсот) рублей, 15 (пятнадцати) долларов США (если заявка рассчитывалась в долларах США) или 10 (десяти) евро (если заявка рассчитывалась в евро) за каждое изменение. Оплата производится в рублях по внутреннему курсу ТУРОПЕРАТОРА.

## **СТАТЬЯ 11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

11.1. Все споры или разногласия, возникающие между СТОРОНАМИ по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров.

11.2. Настоящим Договором предусматривается претензионный порядок разрешения споров.

11.3. В случае если споры и разногласия не будут урегулированы в установленном настоящим Договором порядке, они подлежат разрешению в судебном порядке в Арбитражном суде г.Москвы.

## **СТАТЬЯ 12. ФОРС-МАЖОР**

12.1. В случае возникновения в течение срока действия настоящего Договора факторов непреодолимой силы (форс-мажор), влияющих на выполнение настоящего Договора (стихийные бедствия, изменение экономической ситуации в стране, военные действия, террористические акты, забастовки, метеоусловия и другие обстоятельства вне разумного контроля СТОРОН), СТОРОНЫ незамедлительно уведомляют друг друга о наступлении таких факторов и условия настоящего Договора подлежат пересмотру в течение 14 (четырнадцати) дней с момента, когда СТОРОНАМ стало известно о возникновении указанных факторов.

ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности при приостановлении полномочными органами других стран действия необходимых для обслуживания туристов актов или признании их утратившими силу. Все такие решения полномочных органов этих стран являются для ТУРОПЕРАТОРА форс-мажорными обстоятельствами, кроме случаев, когда они вызваны действиями или бездействием ТУРОПЕРАТОРА.

12.2. СТОРОНА освобождается от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые СТОРОНА не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

## **СТАТЬЯ 13. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

13.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его СТОРОНАМИ и действует до "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_ года. Договор считается пролонгированным на следующий год, если ни одна из СТОРОН за один календарный месяц до окончания его действия письменно не заявит об обратном.

13.2. Стороны признают факсимильную связь в качестве официального способа передачи информации как при заключении договора, так и в рамках настоящего договора при условии, что обмен документами посредством

факсимильной связи осуществляется туроператором с факсимильного аппарата: +7 495 694-0979, Агентом с факсимильного аппарата т./факс \_\_\_\_\_.

13.3. Расторжение настоящего Договора по взаимному согласию СТОРОН вступает в силу немедленно с момента подписания уполномоченными представителями СТОРОН соглашения о прекращении действия настоящего Договора, если иной срок не установлен в указанном соглашении.

13.4. При расторжении настоящего Договора, АГЕНТ в 10-дневный срок с момента расторжения или иной согласованной СТОРОНАМИ даты переводит ТУРОПЕРАТОРУ все причитающиеся ему денежные средства, а также передает все оставшееся у него имущество ТУРОПЕРАТОРА, полученное на основании настоящего Договора, и между СТОРОНАМИ проводится полный взаиморасчет в сроки, установленные соглашением о расторжении настоящего Договора.

#### **СТАТЬЯ 14. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

14.1. СТОРОНЫ самостоятельно определяют конфиденциальность сведений, передаваемых друг другу по настоящему Договору с надлежащим извещением СТОРОН. Решение одной СТОРОНЫ о конфиденциальном характере предоставляемой информации является обязательным для другой СТОРОНЫ.

14.2. СТОРОНЫ обязуются, как в течение срока действия настоящего Договора, так и после его окончания, не разглашать, без предварительного письменного согласия СТОРОНЫ, которой она принадлежит, любую информацию конфиденциального характера, ставшую известной в ходе исполнения настоящего Договора, не передавать третьим лицам и не использовать иначе, чем для выполнения своих договорных обязательств. СТОРОНЫ соглашаются немедленно вернуть все материальные носители конфиденциальной информации, находящиеся в их пользовании, распоряжении или хранении по требованию СТОРОНЫ, которой эта информация принадлежит, в любой момент или по прекращении действия настоящего Договора.

14.3. СТОРОНЫ не несут ответственности за разглашение информации, если она не была определена как конфиденциальная, после ее передачи третьим лицам, либо публичного распространения.

#### **СТАТЬЯ 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

15.1. Настоящий Договор регулируется и толкуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Используемые в настоящем Договоре основные понятия (термины) толкуются в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

15.2. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и материалы переговоров между СТОРОНАМИ по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.

15.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены с соблюдением письменной формы и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями СТОРОН.

15.4. Все уведомления, включая изменения и дополнения к настоящему Договору, между СТОРОНАМИ действительны, если они отправлены заказным телеграфным сообщением, заказной почтой или курьером по адресу, устанавливаемому каждой из СТОРОН и фиксируемому в настоящем Договоре. Датой уведомления считается день его фактического получения заинтересованной СТОРОНОЙ согласно письменному подтверждению такого получения, подписанному уполномоченным представителем соответствующей СТОРОНЫ. Отдельными Документами к настоящему Договору может устанавливаться иной порядок отправления и(или) получения определенных уведомлений.

15.5. Не использование какой-либо из СТОРОН своих прав по любому из положений настоящего Договора или Приложений к нему не означает недействительность такого положения и не лишает эту СТОРОНУ права надлежаще использовать свои права в будущем.

15.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, СТОРОНЫ руководствуются действующим законодательством РФ.

15.7. Утрата юридической силы одним из положений настоящего Договора не является причиной для утраты юридической силы всеми остальными положениями. Недействительное положение заменяется законно приемлемым, точно передающим значение ставшего недействительным положением.

15.8. АГЕНТ имеет право передать или иным образом уступить свои права по настоящему Договору третьим лицам исключительно с письменного согласия ТУРОПЕРАТОРА.

15.9. Настоящий Договор заключен на русском языке в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой СТОРОНЫ.

#### **СТАТЬЯ 17. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

##### **ТУРОПЕРАТОР ООО «АЛЕКСАНДРА-ТУР»**

ИНН: 7736140218 / КПП: 771001001

103001 г. Москва, Ермолаевский пер., 21

+7 (495) **699-7727**; **699-9628**; **694-0979**; **694-0980**

р/с:40702810300000004528

в АКБ«Абсолют Банк»(ЗАО),

к/с: 3010181050000000976, БИК: 044525976

e-mail: [mail@alextour.ru](mailto:mail@alextour.ru); <http://www.alextour.ru>

##### **АГЕНТ**

ИНН/КПП \_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_

р/с \_\_\_\_\_

к/с \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

**Юридический адрес:** \_\_\_\_\_

**Фактический адрес:** \_\_\_\_\_

**Тел/факс:** \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

**Генеральный директор**

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_ / **К. Л. Смольянинов** /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**  
**К АГЕНТСКОМУ ДОГОВОРУ О ПРОДАЖЕ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ**  
№ \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**1. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

1.1. АГЕНТ обязан направлять в письменном виде информацию об изменении сроков и/или маршрута туристской поездки. Оплата, внесенная АГЕНТОМ (в случае ее осуществления), зачитывается в счет оплаты нового туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов, произведенных ТУРОПЕРАТОРОМ. Выплаченное агентское вознаграждение зачитывается в счет оплаты агентского вознаграждения за реализацию нового туристского продукта.

1.2. АГЕНТ имеет право аннулировать подтвержденную ТУРОПЕРАТОРОМ заявку на бронирование туристского продукта.

В этом случае ТУРОПЕРАТОР возвращает АГЕНТУ полученные от последнего денежные средства (в случае произведенной оплаты) с учетом фактически понесенных расходов ТУРОПЕРАТОРА.

В соответствии с условиями договоров ТУРОПЕРАТОРА с организациями, оказывающими включенные в Туристский продукт услуги, размер фактически понесенных расходов может составить в зависимости от сроков аннуляции:

- |  |   |
|--|---|
| - от 21(двадцати одного) до 15 (пятнадцати) дней | - 10 (десять)% стоимости туристского продукта;      |
| - от 14 (четырнадцати) до 8 (восьми) дней        | - 50 (пятьдесят)% стоимости туристского продукта;   |
| - от 7 (семи) до 3 (трех) дней                   | - 80 (восемьдесят)% стоимости туристского продукта; |
| - менее 3 (трех) дней                            | - 100 (сто)% стоимости туристского продукта.        |

А при аннуляции тура на даты заездов в период **«высокого»** сезона данные расходы составляют:

- |   |   |
|---|---|
| - до 45 (сорока пяти) суток                         | - 10(десять)% стоимости туристского продукта;     |
| - в срок от 45 (сорока пяти) до 30 (тридцати) суток | - 70(семидесяти)% стоимости туристского продукта; |
| - в срок, менее 30 (тридцати) суток                 | - 100(сто)% стоимости туристского продукта.       |

1.3. К **«высоким»** датам заездов относятся Новый год и Рождество (период с 24 декабря по 12 января), а также период с 25 апреля по 12 мая.

1.4. Для различных направлений «высоким» сезоном могут являться периоды национальных праздников. Даты проведения выставок, соревнований, религиозных праздников и других массовых мероприятий. В период высокого сезона ТУРОПЕРАТОР имеет право дополнительно вводить специальные правила отказа от заказанных и забронированных туристских услуг, о которых ТУРОПЕРАТОР обязан сообщить АГЕНТУ в письменном виде (в том числе - в подтверждении бронирования туристского продукта) заблаговременно, или размещает эту информацию на интернет-ресурсе компании- [www.alextour.ru](http://www.alextour.ru). В случае введения названных правил они становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.5. В случае аннулирования заявки на бронирование туристского продукта агентское вознаграждение АГЕНТУ не выплачивается. Выплаченное агентское вознаграждение подлежит возврату или зачету ТУРОПЕРАТОРУ в течение 3 (трех) дней с момента аннулирования заявки.

1.6. ТУРОПЕРАТОР имеет право пересмотреть условия аннуляции тура и дополнительно проинформировать об этом АГЕНТА при подтверждении заявки.

**от ТУРОПЕРАТОРА**

**от АГЕНТА**

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/ К. Л. Смольянинов/

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**  
**для заявок на входные билеты на спортивные и иные зрелищные мероприятия**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_/\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 200\_\_ года.**

1. Данное приложение действительно только для заявок на входные билеты на спортивные и иные зрелищные мероприятия.
2. Стоимость входных билетов определяется спросом и может меняться без уведомления. Окончательную стоимость и наличие билетов необходимо уточнять на момент оплаты. АГЕНТ заранее проинформирован, что стоимость билета выше номинальной стоимости и включает услуги по приобретению билетов, в том числе услуги брокерских или иных посреднических компаний.
3. Бронирование входных билетов на любое мероприятие производится на основании 100% оплаты, если иное не оговорено дополнительно.
4. Гарантируется только категория билета, но не сектор, ряд или место. АГЕНТ не может отказаться от билета и требовать возврата оплаченной суммы на том основании, что ему не нравится полученное место в пределах заказанной категории.
5. При заказе двух и более билетов ТУРОПЕРАТОР обязуется приложить максимальные усилия для предоставления заказанных билетов вместе, но не гарантирует данную услугу.
6. Доставка билетов производится не ранее, чем за 2 недели до начала матча. В случае бронирования входных билетов через брокерские компании, основная часть билетов доставляется за день до матча или непосредственно в день матча в отель, в котором проживает клиент, или в другое место по договоренности.
- 6.1. Агент обязан проинформировать Туроператора о том, что клиент не получил билеты за 24 часа до начала мероприятия. В случае невыполнения данного требования услуга считается выполненной и претензии не принимаются.
- 6.2. Доставка оплачивается дополнительно, если иное не оговорено дополнительно.
7. Штрафные санкции по входным билетам:
  - 100% стоимости билетов после оплаты и подтверждения.
8. Входные билеты не возвращаются, не меняются.
9. Существенные характеристики, внешний вид и качество билетов проверяются АГЕНТОМ или клиентом АГЕНТА в момент получения билетов. С момента получения билетов АГЕНТ или клиент АГЕНТА самостоятельно несет за них ответственность.
10. Клиент АГЕНТА несет ответственность за соблюдение установленных организаторами мероприятия правил и требований.
11. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности за задержку доставки билетов, связанную с форс-мажорными обстоятельствами, с отсрочкой мероприятия; за потерю и порчу билетов клиентом АГЕНТА, за нарушение клиентом АГЕНТА установленных организаторами мероприятия правил и требований и как следствие отказ в посещении данного мероприятия. Возврат денег за утерянный, поврежденный или неиспользованный билет ТУРОПЕРАТОРОМ не производится.
12. В случае невозможности предоставления билетов заказанной категории, ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право предложить АГЕНТУ более низкую категорию билетов и возврат разницы между категориями билетов, существовавшей на момент покупки билетов АГЕНТОМ. В случае, если АГЕНТ не согласится на вышеуказанные условия, ТУРОПЕРАТОР обязуется сделать полный возврат оплаченной АГЕНТОМ суммы.
13. В случае невозможности предоставления заказанных билетов, ТУРОПЕРАТОР обязуется сделать полный возврат оплаченной АГЕНТОМ суммы за входные билеты.
14. Туроператор не оплачивает моральные или иные издержки АГЕНТА или клиента АГЕНТА, возникшие в случае непредоставления или замены заказанных входных билетов. АГЕНТ заранее проинформирован о такой возможности и перед подписанием настоящего приложения пришел к выводу, что тем самым ему не будет причинено нравственных страданий.
15. В случае отмены или переноса даты мероприятия, стоимость входных билетов, заказанных через брокерские компании, не возвращается.
16. АГЕНТ обязуется ознакомить своих клиентов обо всех условиях бронирования, аннуляции, оплаты, доставки входных билетов и обо всех иных условиях, оговоренных в настоящем приложении.
- 17.

**От ТУРОПЕРАТОРА**

**от АГЕНТСТВА**

\_\_\_\_\_ / **К. Л. Смольянинов** /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**  
**К АГЕНТСКОМУ ДОГОВОРУ О ПРОДАЖЕ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ**

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**1. ОТЧЕТ АГЕНТА \_\_\_\_\_**  
**о продаже туристических путевок ООО "АЛЕКСАНДРА-ТУР"**

Туристическая путевка (фамилия туриста, дата заезда, страна пребывания)	Номер путевки	Стоимость путевки	К оплате поставщику	Агентское вознаграждение	В т.ч. НДС
<b>ИТОГО:</b>					

**ТУРОПЕРАТОР: ООО "АЛЕКСАНДРА-ТУР"**

**АГЕНТ:**

\_\_\_\_\_ (Смолянинов К.Л.)  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**АКТ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.**

Мы, нижеподписавшиеся, представитель ТУРОПЕРАТОРА в лице Генерального Директора Смолянинова К.Л., действующего на основании решения собрания учредителей с одной стороны, и представитель Агента в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны составили настоящий отчет о том, что: Агентом оказаны услуги по реализации туристического продукта на общую сумму \_\_\_\_\_ - рублей (\_\_\_\_\_), агентское вознаграждение \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) рублей, в т.ч. НДС 18% - \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) рублей.

Настоящий отчет свидетельствует о выполненной услуге. Стороны претензий друг к другу не имеют.

**ТУРОПЕРАТОР: ООО "АЛЕКСАНДРА-ТУР"**

**АГЕНТ:**

М.П.

М.П.

\_\_\_\_\_/ **К. Л. Смолянинов** /

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /