АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г. Самара « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

Общество с ограниченной ответственностью «Альянс Тур» в лице Директора Костровой Е.Ю., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **Принципал**,  с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_именуемое в дальнейшем **Агент**, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

* 1. Принципал поручает Агенту за вознаграждение осуществлять продвижение и реализацию туристских продуктов, сформированных Принципалом, а также иных услуг поставщиков Принципала (организаций, непосредственно оказывающих услуги по размещению, услуги по перевозке и иные услуги, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: средств размещения (отелей, гостиниц, пансионатов и т.п.), перевозчиков, туроператоров, транспортных компаний, иных поставщиков услуг), которые Принципал реализует по поручению и за счет указанных поставщиков услуг.
  2. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов Принципала и иных услуг в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение накладных расходов Агента, связанных с исполнением поручения Принципала по настоящему договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту в соответствии с условиями настоящего договора.
  3. Агент осуществляет реализацию туристских продуктов Принципала и иных услуг в соответствии с содержащимися в настоящем договоре указаниями Принципала и в пределах установленных настоящим договором полномочий.
  4. Агент является исполнителем обязанностей турагента, установленных законом, агентским договором и договором с заказчиком и несет перед заказчиком и Принципалом самостоятельную ответственность, предусмотренную законодательством РФ, условиями агентского договора и договора с заказчиком.

**2. Обязанности сторон**

**2.1. По настоящему договору Агент обязуется:**

Предоставлять в письменной форме своим Заказчикам полную и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, информацию о безопасности путешествия, а также информацию: о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия; о том, что Приципал не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает; 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/выселение производится согласно расчетному часу средства размещения; об обязанности туристов соблюдать законы и местные обычаи месте (страны) пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Принципала в месте (стране) пребывания; о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет, последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента; о требованиях, предъявляемых к паспортам, свидетельствам о рождении, медицинским справкам и иным формальным документам, в том числе; об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила; об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте; о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах; о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Принципалом; о необходимости самостоятельно туристами: загружать/выгружать в багажные отсеки, носить свой багаж; об обязанности пристегиваться ремнями безопасности во время движения транспортных средств, об иных особенностях путешествия, об обязанности туриста письменно довести до сведения Агента информацию о наличии обязательств, которые могут сделать оказание услуг невозможным, о наличии или отсутствии страховки в составе услуг по договору, об условиях договоров страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций) о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи и возвращения тела (останков) в случае отсутствия у туристов страховки; об условиях договора добровольного страхования, 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 счет Агента – Агент возмещает убытки Принципала и (или) заказчика и туристов, связанные с непредставлением такой информации и несет самостоятельную ответственность перед туристом и Принципалом за непредставление такой информации или ненадлежащее исполнение обязанности по представлению такой информации.

1. Производить бронирование, изменение бронирования и аннулирование бронирования (отказ от забронированного и подтвержденного туристского продукта) в порядке, установленном Принципалом с указанием данных ответственного сотрудника, аннулирование бронирования осуществляется с обязательным направлением письма с подписью и печатью Агента.
2. В полном объеме перечислять Принципалу денежные средства согласно выставленному счету подтверждения в соответствии со сроком, установленным Разделом 3 настоящего Договора.
3. Своевременно предоставлять Принципалу комплект необходимых документов (в том числе паспорта, свидетельства о рождении, медицинские справки, анкетную информацию, иные документы указанные Принципалом).
4. Осуществлять реализацию туристского продукта, сформированного Принципалом или иные улсуги путем заключения от своего имени договора с Клиентом, соответствующего требованиям законодательства РФ. Получить подпись Клиента о получении информационных материалов и приложений к договору.
5. Своевременно передавать Клиентам документы, необходимые для совершения путешествия. Получать указанные документы от Принципала в объеме, соответствующем забронированным услугам.
6. Принимать оплату от Клиентов на свой расчетный счет или в кассу. Своевременно доводить до сведения Клиентов информацию обо всех изменениях в программе путешествия.
7. В случае изменения стоимости поездки, связанной с изменением стоимости транспортных услуг, услуг зарубежных партнеров, а также с изменением курсов национальных валют, Агент обязан внести дополнительную плату, либо отказаться от забронированного туристского продукта с применением последствий, предусмотренных настоящим договором.
   * 1. Реализовывать заказчикам туристский продукт только после получения письменного подтверждения бронирования от Принципала. В случае реализации Агентом Клиентам туристского продукта без подтверждения возможности предоставления такого туристского продукта со стороны Принципала, Принципал не несет ответственности за изменение стоимости туристского продукта, сроков и продолжительности путешествия, а также возможной замены места размещения.
     2. Обеспечить прибытие туристов к месту начала путешествия ко времени начала регистрации на рейс. Уточнять у Принципала время и место начала оказания услуг, отслеживать соответствующие изменения, в том числе – накануне даты начала оказания услуг.
     3. Письменно информировать Принципала при бронировании о наличии у туристов неисполненных обязательств, которые могут привести к невозможности совершения путешествия (в том числе, но не только: о наличии обязательств по оплате алиментов, не оплаченных штрафов, не уплаченных налогов), информировать Принципала о наличии иных обязательств, которые могут сделать оказание услуг невозможным.
     4. Передать Принципалу копию (а по требованию Принципала - оригинал) 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. По требованию Принципала передать ему оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, 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. Получить от туристов письменное согласие на обработку их персональных данных (в том числе в целях исполнения договора о реализации туристского продукта и настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах, Агент гарантирует наличие указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Принципалу любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов 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, 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. Принципал не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

**2.2. Агент вправе:**

1. Получать от Принципала информацию о потребительских свойствах формируемых Принципалом туристских продуктов в объеме и порядке, указанных в п. 2.1.1. настоящего Договора.
2. Получать Агентское вознаграждение в соответствии с условиями настоящего договора.
3. В целях продвижения услуг Принципала в течение срока действия настоящего договора использовать текстовые, фото- и видеоматериалы Принципала, в том числе – размещать и распространять эти материалы на сайте и в офисах Агента. Данное право прекращается по истечении срока действия настоящего договора. Кроме того, Принципал вправе давать Агенту обязательные к исполнению указания по прекращению использования материалов полностью или в части.

**2.3. Принципал обязан:**

2.3.1. По запросам Агента предоставлять информацию о потребительских свойствах туристского продукта в объеме, необходимом для последующей реализации Агентом туристского продукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства РФ; о финансовом обеспечении Принципала и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.

Указанная информация представляется Агенту в электронном виде на сайте Принципала на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](http://www.a-tours.com), а также в устной форме (по согласованию сторон). Подписанием настоящего Договора и совершением бронирования Агент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.

* + - * 1. По запросам Агента информировать Агента об изменениях цен на туристские продукты, и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты.
        2. Рассчитывать Агенту причитающееся ему вознаграждение.
        3. При условии соблюдения Агентом условий настоящего Договора и после полной и своевременной оплаты Агентом, предоставить Агенту возможность для получения документов удостоверяющих бронирование услуг, входящих в туристский продукт. Принципал вправе передавать документы (в том числе путевки, полисы, билеты, туристские ваучеры) с использованием электронной формы связи. Агент обязан уточнять сроки и способы получения документов. Принципал не несет ответственности за работу каналов связи. Принципал не несет обязанности по доставке документов.

**2.4. Принципал вправе:**

1. В исключительных случаях (в том числе при перебронировании или перепродаже номерного фонда средством размещения, изменении условий оказания услуг поставщиком и т.д.) производить замену услуг, входящих в туристский продукт или отдельных услуг (в том числе замену места размещения, компании – перевозчика, средства перевозки и т.д.). При замене услуги на равнозначную или на услугу более высокой категории - дополнительные компенсации или какие-либо возмещения Агенту и туристам не производятся. При замене услуги на услугу более низкой категории – Агенту выплачивается разница в стоимости услуг.
2. Изменять посадочные места в автобусе, предварительно уведомив Агента. Все места в автобусе являются равнозначными. Нумерация мест может меняться в зависимости от комплектации автобуса. В редких случаях, при объединении рейсов, возможно изменение посадочных мест в автобусе, при наличии возможности - Принципал информирует о таком изменении заранее.
3. Аннулировать подтвержденное бронирование туристского продукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Агента, известив его об этом путем изменения статуса заявки в системе бронирования. В этом случае для Агента наступают последствия, указанные в п. 6.5. настоящего Договора; ответственность перед заказчиками Агента за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Агент; применение санкций, предусмотренных настоящим договором, и возврат денежных средств осуществляется по усмотрению Принципала.

**3. Условия расчетов**

* 1. Агент производит продвижение и реализацию туров самостоятельно, несет все издержки, связанные с их реализацией и предпродажной подготовкой.
  2. Стоимость туристского продукта для Агента устанавливается Принципалом согласно п.4 настоящего Договора.
  3. Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта на основании выставленного Принципалом счета в течение **трех банковских дней** с момента выставления счета. При подтверждении Принципалом бронирования туристского продукта с датой начала путешествия менее чем через 05 рабочих дней с момента подтверждения, Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта в течение **одного банковского дня** с момента выставления счета. В случае, если срок оплаты, указанный в счете, наступает ранее срока оплаты, указанного в настоящем пункте, оплата должна быть произведена Агентом **в срок, указанный в счете**. По требованию Принципала Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта в иные, в том числе более сжатые по сравнению с условиями настоящего пункта, сроки. Агент обязан произвести полную оплату туристского продукта **до начала путешествия и с соблюдением сроков**, установленных настоящим пунктом. Оплата туристского продукта после начала путешествия допускается исключительно с предварительного письменного согласия Принципала. Принципал вправе не представлять забронированные услуги и не передавать документы до поступления от Агента полной оплаты туристского продукта. Днем оплаты Агентом туристского продукта считается дата зачисления денежных средств на счет Принципала в банке Принципала или дата поступления денежных средств в кассу Принципала. В случае просрочки оплаты, Принципал освобождается от обязанности по предоставлению туристского продукта и вправе по своему усмотрению: изменить стоимость туристского продукта, либо применить иные последствия, предусмотренные настоящим договором, при этом ответственность перед туристами несет Агент.
  4. Оплата производится в рублях за вычетом агентского вознаграждения, указанного в п. 4.1. настоящего Договора. Стороны обязуются вести согласованную ценовую политику при работе с туристами.
  5. В случае окончания срока действия договора, Стороны производят сверку взаиморасчетов. В течение одного месяца Агент направляет Принципалу подписанный руководителем Агента и скрепленный печатью Агента оригинал акта сверки взаимных расчетов (далее - акт) с использованием почты России, курьерской службы или иным способом, позволяющим Принципалу получить оригинал акта. В течение 30 календарных дней с момента получения оригинала акта Принципал подписывает и направляет Агенту акт, либо представляет обоснованные возражения. Акт считается принятым Принципалом с момента подписания акта Принципалом в окончательной редакции.
  6. Принципал вправе указывать конкретный способ совершения платежей. Принципал предоставляет Агенту платежные данные. Принципал не несет ответственности за правильность использования Агентом платежных данных.Агент обязуется незамедлительно письменно информировать Принципала о платеже, совершенном с использованием иных форм оплаты с указанием способа, суммы, даты и времени платежа, а также прочих данных.По требованию Принципала Агент обязуется направить Принципалу копию платежного документа. Невыполнение Агентом указанных действий признается нарушением условий договора об оплате.
  7. Принципал не несет ответственности за действия банков, платежных систем, терминалов по приему платежей, каналов связи, а также за любые события или действия (бездействие), которые привели или могут привести к задержке платежа или поступления денежных средств к Принципалу. Такие события и действия не являются основанием для освобождения Агента или иных лиц от обязанности по оплате или для просрочки оплаты или для изменения сроков оплаты. Ответственность за своевременную оплату несет Агент. Проценты на поступившие от Агента денежные средства не начисляются.

**4. Стоимость туристского продукта и агентское вознаграждение**

1. Стоимость туристского продукта Принципала или иных услуг по настоящему Договору для Агента, определяется **как тариф**, указанный на сайте Принципала, уменьшенный на величину агентского вознаграждения. Агентское вознаграждение предоставляется за реализацию каждого туристского продукта (одной путевки) и составляет 10% от стоимости туристского продукта, указанного на сайте Принципала, за исключением акционных и специальных предложений. В случае разработки туристского продукта по запросу Агента, стоимость этого продукта и размер агентского вознаграждения определяется Принципалом.
2. Принципал вправе в любое время изменять стоимость туристских продуктов и иных услуг, а также вправе в любое время изменять условия акций и специальных предложений или прекращать действие акций и специальных предложений (в том числе – без предварительного уведомления Агента). Оплатой туристского продукта Агент подтверждает свое ознакомление с изменениями и выражает свое согласие с установленной Принципалом стоимостью туристского продукта. Принципал вправе представлять Агенту информацию о стоимости туристских продуктов и уровнях стоимости туристских продуктов на официальном сайте Принципала в сети Интернет по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_в разделе «Турагентствам /Ваша комиссия». В случае если цена туристского продукта, указанная в счете на оплату выше цены, указанной в настоящем договоре или на сайте Принципала, приоритет имеет счет на оплату.
3. **Бронирование**
   1. Заявка на бронирование туристского продукта оформляется Агентом в системе бронирования Принципала либо в письменном виде и должна содержать все условия, предусмотренные типовой формой Принципала .
   2. В случае невозможности подтверждения заявки Агента вследствие лимита билетов, отсутствия мест в отелях и иных, в том числе форс-мажорных, обстоятельств, Принципал уведомляет Агента в течение одного рабочего дня с момента получения сведений о вышеупомянутых обстоятельствах.
4. **Ответственность сторон. Отказ от подтвержденного бронирования**
   1. Изменения и дополнения в комплексе заказанных услуг, в датах отправления и прибытия, могут (по усмотрению Принципала) оформляться путем составления новой Заявки на бронирование с перерасчетом стоимости турпродукта.
   2. Отказ от подтверждённого бронирования производится Агентом в письменном виде.
   3. Днем отказа от подтверждённого бронирования считается день получения Принципалом письменного отказа.
   4. Взыскание неустоек и процентов не освобождает Агента от исполнения обязательства. Взыскание неустойки является правом, а не обязанностью Принципала.
   5. При отказе Агента от забронированного и подтвержденного туристского продукта и (или) при аннуляции Заявки Агентом и (или) при существенном нарушении Агентом условий настоящего договора Агент обязан уплатить Принципалу неустойку в следующем размере:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сроки аннуляции (в днях до начала путешествия)/ размер неустойки (в % от цены туристского продукта) | | | |
| больше 14 дней | 9-14 дней | 5-8 дней | меньше 5 дней |
| 0% | 50% | 80% | 100% |

Убытки и иные расходы Принципала по организации путешествия возмещаются Агентом в части, не покрытой неустойкой или (по усмотрению Принципала) вместо применения неустойки. В состав расходов могут быть включены в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: расходы на бронирование и оплату билетов (с учетом невозвратности некоторых категорий билетов), уплаченные или подлежащие оплате штрафные санкции и (или) удержания принимающей стороны и иных контрагентов Принципала, расходы по визовой поддержке, иные расходы. Стоимость медицинского страхования, визового/консульского сбора и некоторых категорий выписанных билетов возврату не подлежат. Размер неустойки при отказе от отдельных категорий туристских продуктов (в том числе, но не только, перевозок) или услуг может быть предусмотрен приложениями к договору и (или) указан в подтверждении бронирования или в информационных материалах Принципала. В случае, если условиями приложений к договору и (или) условиями, указанными в подтверждении бронирования или в информационных материалах Принципала предусмотрен более высокий размер неустойки, чем настоящим договором, Принципал вправе применить условия, содержащиеся в приложении к договору или в подтверждении бронирования. При этом совершение Агентом бронирования и оплата бронирования подтверждает факт ознакомления Агента с со всеми условиями договора и приложений, размещенных на официальном сайте Принципала в сети Интернет; условия договора и приложений считаются согласованными, а письменная форма соглашения о неустойке - соблюденной.

* 1. В случае отказа Агента или заказчика от забронированного туристского продукта или от услуг, а также при невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Принципал, помимо иных прав, предусмотренных 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 (в том числе – письмо, автоматически сгенерированное системой онлайн-бронирования), предоставления иных доказательств со стороны Принципала не требуется.
  2. В случае если заказчик или туристы Агента отказываются либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в туристский продукт, во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Принципала причинам, компенсация за неиспользованную часть путешествия не производится. Агент ручается перед Принципалом за исполнение туристами своих обязательств по сделке, в том числе обязательств по оплате по договору и обязательств по совершению путешествия, вознаграждение Агента включено в размер вознаграждения указанный в п. 4.1. договора
  3. Агент оплачивает Принципалу штраф за переоформление договора или билета, исправление неточности в билете по вине Агента, в согласованном сторонами размере. На регулярные рейсы авиакомпаний изменение фамилий пассажиров и переоформление авиабилетов не предусмотрено. Данные изменения расцениваются как отказ от авиаперевозки вследствие чего удерживается штраф, в соответствии с п. 6.5. договора или в соответствии с тарифом, по которому приобретен авиабилет.
  4. Принципал не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно: за действия страховых организаций; за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед Клиентами Агента несут авиационные, железнодорожные и морские, автомобильные перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ; за действия посольств и консульств (в том числе задержка выдачи визы, отказ в выдаче визы, отказ в принятии документов соискателя), за действия таможенных и иммиграционных властей. Принципал не несет ответственность за последствия нарушения туристами Агента таможенных и пограничных формальностей правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в месте временного пребывания и т. д.; за отсутствие у туристов Агента проездных документов, выданных ему Агентом или Принципалом; за неявку или опоздание туристов на регистрацию в аэропорт, порт отправления, железнодорожный вокзал, к месту сбора группы; за несоблюдение туристами установленных правил поведения, в том числе, в салонах автобусов; за отсутствие у туристов оформленных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей; за утерю туристами багажа или кражу багажа; за подлинность и правильность оформления документов туристов (достоверность содержащихся в них сведений), медицинских справок, которые предоставил Агент Принципалу. Принципал не несет ответственность при невозможности выезда туристов в связи с наличием у них неисполненных обязательств по оплате алиментов, не оплаченных штрафов, не уплаченных налогов и т.д.
  5. Агент несет самостоятельную ответственность перед Принципалом и туристами за непредставление или представление заказчику ненадлежащей информации, предусмотренной агентским договором, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): информации о туристском продукте и его потребительских свойствах, в том числе информации, которую Агент обязуется предоставить туристам в соответствии с условиями агентского договора, информации о страховании, информации о порядке выплат из резервного фонда и фонда персональной ответственности, иной информации.
  6. При отказе, просрочке в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, Агент возмещает расходы Принципала по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные Принципалом третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам).
  7. Принципал не отвечает перед туристами или иными заказчиками турпродукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Принципалом возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.
  8. Агент несет самостоятельную ответственность перед Принципалом и туристами за нарушение порядка предоставления туристского продукта, установленного агентским договором, за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Принципалом или туристами для исполнения агентского договора, за правильность указанных в заявке данных о туристах, туристических услугах и своевременную передачу Принципалу денежных средств, а также необходимых и оформленных в надлежащем порядке документов туристов.
  9. В случае наличия задолженности Агента перед Принципалом, Принципал вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее, имеющуюся задолженность, в том числе произвести удержание задолженности из денежных средств по ранее оплаченным Агентом Заявкам. В этом случае, сумма оплаты по соответствующей Заявке Агента уменьшается на сумму удержанной Принципалом задолженности, ответственность за незамедлительную доплату и за оказание услуг (исполнение договора о реализации туристского продукта) по такой Заявке несет Агент; Принципал вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Агента, ответственность перед туристами несет Агент.
  10. Принципал не несет ответственности перед третьими лицами (туристами) в случае ненадлежащего исполнения обязательств или неисполнения обязательств Агентом (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Агента, непредставления Агентом необходимых сведений и документов, в случаях фактического или юридического прекращения Агентом своей деятельности, банкротства Агента, совершения сотрудниками Агента или руководством Агента мошеннических действий). В этих случаях Принципал вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Агента, ответственность перед туристами несет Агент. Самостоятельную ответственность перед туристами в указанных случаях несет Агент.
  11. 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 общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств 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 или Агента.

6.19. Указание в описании санатория на представляемые в санатории лечебные процедуры не означает обязательного, гарантированного представления всех из перечисленных процедур всем отдыхающим. Лечебные процедуры в санатории осуществляются, как правило, после консультаций туристов со специалистами санатория и на усмотрение специалистов санатория (при этом Принципал не может влиять на решение указанных специалистов и не несет ответственности за их решения и действия). В связи с этим туристам может быть отказано в представлении лечебных процедур, при этом перерасчет стоимости путевки не производится.

6.20. Принципал не несет ответственности в случае, если турист не воспользовался всеми или частью услуг, входящих в состав туристского продукта, в том числе (но не только) услугами по перевозке, услугами по размещению, экскурсионными услугами, трансферами, а также предоставленным питанием или лечением.

* 1. **Финансовое обеспечение**

7.1.

**· Полное и сокращенное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью "АЛЬЯНС ТУР" (РТО 020110)

**· Адрес (место нахождения):** 443115, г. Самара, Московское шоссе, д. 274, комн. 19 - 23

**· Почтовый адрес:** 443115, г. Самара, Московское шоссе, д. 274, комн. 19 - 23

**· ИНН/КПП** **6319228530/631901001**

|  |  |
| --- | --- |
| Финансовое обеспечение на момент заключения договора: | |
| Способ финансового обеспечения | договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта |
| Размер финансового обеспечения: | 500000,00 (Пятьсот тысяч) рублей |
| Договор: | № 4344/19-49 от 05/04/2019 |
| Срок действия финансового обеспечения: | с 01/06/2019 по 31/05/2020 |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: | Акционерное общество «Страховая компания ГАЙДЕ» |
| Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: | 191119,г Санкт-Петербург, Центральный р-н, Лиговский пр-кт, д 108А |
| Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение: | 191119,г Санкт-Петербург, Центральный р-н, Лиговский пр-кт, д 108А |
| Адреса структурных подразделений: | нет |
| Сфера туроператорской деятельности: | внутренний туризм |

7.2. Размер действующего финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Принципала наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Принципалу финансовое обеспечение, указываются на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Выплаты заказчикам по договору страхования ответственности туроператора в порядке установленном законодательством РФ.

* 1. **Претензии и порядок разрешения споров**
  2. Настоящий договор предусматривает следующий досудебный порядок разрешения споров.

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 подписанную руководителем Агента претензию с подробным изложением обстоятельств и с приложением заверенных копий документов, на которых Агент (или туристы Агента) основывают свои требования, а также с приложением договоров Принципала с Агентом и заказчика с Агентом. По требованию Принципала Агент обязан представлять иные документы, связанные с рассмотрением претензии Агента или заказчика Агента. 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.

В случае наличия у Агента задолженности и (или) невыполнения Агентом своих обязательств по договору Принципал вправе (но не обязан) направить Агенту претензию с требованием о погашении задолженности и (или) об устранении нарушений и (или) вправе незамедлительно обратиться в суд. Отсутствие претензии и (или) доказательств отправки претензии не лишает Принципала права на обращение в суд, досудебный претензионный порядок в виде отправки претензии Агенту не является для Принципала обязательным. Принципал вправе размещать информацию о задолженности Агента или о нарушении Агентом обязательств в личном кабинете Агента и (или) информировать Агента о наличии задолженности по электронной почте, а также вправе обращаться в суд незамедлительно (на следующий день) после такого информирования.

* 1. Настоящим договором определена договорная подсудность - споры разрешаются в Арбитражном суде г. Самары с применением права РФ.
  2. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком (туристами) Агенту или Принципалу в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются: фамилия, имя и отчество туриста; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование Агента и Принципала; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о наличии в туристском продукте существенных недостатков.
  3. К претензии туристов прилагаются: копия договора заказчика с Агентом и копии документов, подтверждающие обстоятельства, описанные туристами.
  4. Претензии и иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов Агента на достоверную информацию о туристском продукте и на информацию о личной безопасности, предъявляются туритами непосредственно Агенту. 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 - предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом. Агент несет самостоятельную ответственность по таким претензиям и искам.
  5. **Непреодолимая сила**
  6. Стороны освобождаются от исполнения обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, которые не могли быть ни предвидены, ни предотвращены разумными действиями Сторон (отраслевые или региональные забастовки, стихийные бедствия, погодные условия, влияющие на осуществление путешествия, военные действия, распоряжения властей, эпидемии, террористические акты или угроза террористических актов и другие подобные обстоятельства).
  7. Если обстоятельства непреодолимой силы имели место в период путешествия, Принципал не несет ответственности за понесенные туристами и Агентом убытки. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы в период путешествия Принципал имеет право на возмещение расходов по формированию туристского продукта и исполнению договора, а Агент обязан возместить такие расходы; сумма расходов по формированию туристского продукта и исполнению договора может быть удержана из оплат Агента, произведенных по настоящему договору в порядке п. 6.16. договора.
  8. Принципал и перевозчики освобождаются от ответственности за задержку отправления транспортного средства, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения, если такая задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, или иных обстоятельств, не зависящих от них. Время в пути для автобусных туров указывается примерное и может меняться в зависимости от состояния трассы и погодных условий. Принципал и перевозчики освобождаются от ответственности за отклонение от расписания, несвоевременную подачу/прибытие транспортного средства, возникшую в следствие действий/бездействий самих пассажиров.
  9. **Прочие условия**
  10. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон или совершены в ином порядке, не запрещенным законодательством РФ. Принципал вправе размещать на своем сайте тексты дополнительных соглашений или новые редакции настоящего договора. Совершением бронирования или оплаты Агент подтверждает свое согласие с редакцией договора, действующей на момент бронирования, а также с текстом дополнительных соглашений на сайте Принципала.
  11. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.
  12. Настоящий договор считается заключенным с момента хронологически первого действия (события), которое произойдет после опубликования настоящего договора 01 января 2017 года на сайте Принципала (или после доведения условий соглашения до Агента любым другим способом): подписание договора на бумажном носителе (дата подписания указана в правом верхнем углу), или обмен скан-копиями дополнительного соглашения по факсу, электронной почте или иным способом, или совершение Агентом любого действия по исполнению договора и соглашения – в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, совершение одного из следующих действий: отправка запроса на предоставление информации о туристском продукте или услуге, бронирование туристского продукта или услуги, предоставление Принципалу сведений о туристах, частичная или полная оплата по счету Принципала.
  13. Если Принципалом отдельно не указано иное, Агент обязуется в течение 15 дней с момента совершения действия по заключению соглашения или в иной установленный Принципалом срок, **вручить Принципалу оригинал настоящего соглашения** (при этом отсутствие соглашения на бумажном носителе не влияет на объем прав Принципала по договору и соглашению, а также не влияет на момент вступления соглашения в силу).
  14. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания или с момента совершения Агентом действий по исполнению договора и действует до 31 декабря 2017 года. Если ни одна из сторон не заявит о расторжении Договора за один месяц до его окончания в письменной форме, срок действия Договора считается продленным каждый раз еще на один год.
  15. С момента заключения настоящего договора, все предыдущие договоренности между Принципалом и Агентом по предмету договора теряют силу.
  16. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашению сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором. При этом, в случае, если стороной-инициатором выступает Агент, о расторжении договора Агент должен письменно уведомить Принципала не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. Принципал извещает Агента о расторжении договора путем размещения уведомления на официальном сайте либо в личном кабинете Агента. Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре. Договор может быть расторгнут Принципалом в одностороннем порядке в случае нарушения Агентом любого условия настоящего Договора.
  17. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной и факсовой связи достаточной для исполнения обязательств по настоящему Договору. Стороны допускают заключение настоящего договора путем направления Агентом Принципалу экземпляра договора по электронной почте или по факсу. Направление Агентом договора 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 он-лайн бронирования), полная или частичная оплата заявки Агентом или иными лицами, заезд туристов) удостоверяют соблюдение письменной формы настоящего договора или соглашения. Полученный по факсу или электронной почте экземпляр договора или соглашения к нему имеют юридическую силу. Направление договора или соглашения по факсу или электронной почте подтверждает согласие Агента с условиями, содержащимися в настоящем договоре или в соглашении, в том числе, но не только: с условиями о рассмотрении споров в Арбитражном суде г. Самары с применением законодательства РФ. Агент допускает и признает действительным факсимильное воспроизведение подписи Принципала с помощью средств копирования.
  18. Агент не имеет полномочий совершать сделки с заказчиками от имени Принципала и выступать в отношениях с третьими лицами от имени Принципала за исключением случаев, когда полномочия на совершение сделок от имени Принципала или на выступление в отношение с третьими лицами от имени Принципала предоставлены Агенту по отдельному письменному поручению Принципала и закреплены в доверенности. В случае, если Агент при продвижении или реализации туристского продукта вышел за пределы полномочий, установленных доверенностью или агентским договором, обязанности и самостоятельную ответственность несет Агент. Принципал вправе выдавать и отзывать доверенности, отменять поручение, прекращать действие агентского договора при нарушении Агентом условий агентского договора и (или) условий договора о реализации туристского продукта. Принципал вправе (но не обязан) выдать Агенту общую доверенность, которая содержит общие полномочия Агента по продвижению туристских продуктов и туристских услуг и (или) содержит указание на полномочия Агента на заключение договора о реализации туристских продуктов – при этом заключение договоров о реализации туристского продукта осуществляется на основании разовых доверенностей Принципала, выдаваемых Принципалом для заключения конкретного договора о реализации туристского продукта. В случае реализации Агентом туристского продукта или туристских услуг от имени и по поручению Принципала, Принципал одновременно с подтверждением бронирования вправе направлять посредством электронной формы связи Агенту скан-копию доверенности на заключение Агентом от имени Принципала конкретного договора о реализации туристского продукта. Доверенность вступает в силу после полной и своевременной оплаты Агентом туристского продукта, при условии отсутствия у Агента задолженности перед Принципалом (в том числе – по другим заявкам). Принципал считается одобрившим сделку лишь при условии полной и своевременной оплаты всей цены туристского продукта, и при условии отсутствия у Агента задолженности перед Принципалом по иным заявкам, а также отсутствия аннуляции заявки Агентом или заказчиком до начала оказания услуг. В противном случае (при отсутствии действующей доверенности и одобрения сделки Принципалом и (или) при наличии у Агента задолженности перед Принципалом и (или) при аннуляции заявки и (или) при выходе Агента за пределы полномочий, указанных в доверенности), действия Агента считаются совершенными Агентом от своего имени, обязанностей по договору с заказчиком у Принципала не возникает. Агент ручается перед Принципалом за исполнение любых обязательств заказчиков и туристов по договорам о реализации туристского продукта, вознаграждение Агента за ручательство включено в комиссию Агента.
  19. В целях исполнения договора Агент, помимо оплаты Принципалу денежных средств, исполняет обязанности, предусмотренные условиями настоящего договора. Деятельность по приему платежей не является основной деятельностью Агента. Агент осуществляет турагентскую деятельность (деятельность по продвижению и реализации туристского продукта) и не является платежным агентом.
  20. Условия договора и приложений к нему о правах Принципала, обязанностях Агента, условиях аннуляции применяются при реализации как туристских продуктов, так и отдельных услуг (в том числе - услуг по размещению туристов в средствах размещения (отелях, пансионатах, гостиницах и иных средствах размещения) на территории РФ и иностранных государств. Принципал вправе изменять порядок оплаты по договору и давать Агенту обязательные к исполнению указания по оплате по договору. Принципал вправе устанавливать способы обеспечения обязательств по договору. Агент обязуется обеспечивать свои обязательства по договору в порядке и сроки, указанные Принципалом.
      1. **Условия работы агента в системе онлайн бронирования**

1. Совершением любого действия по бронированию Агент подтверждает ознакомление с информацией, представленной на Сайте и в Системе. Обязанность по уточнению соответствующей информации возложена на Агента.
2. Принципал предоставляет Агенту имя пользователя и пароль, необходимые для работы в Системе. Пароль и имя пользователя направляются Агенту с использованием электронной формы связи.
3. Логин и пароль Агента, адрес электронной почты Агента, иные идентификационные данные Агента являются аналогами собственноручной подписи Агента.
4. Стороны признают юридическое значение действий Агента, совершаемых c использованием Сайта и в Системе. Любое действие, произведенное в на Сайте или в Системе с использованием предоставленных Агенту имени пользователя и пароля, или с использованием электронной почты Агента, приравнивается к соответствующему действию Агента, совершенному в письменной форме.
5. Агент обязуется принять меры по защите конфиденциальности имени пользователя, пароля и иных идентификационных данных и несет ответственность за их утерю и (или) за получение доступа к ним третьих лиц. В случае утери и (или) разглашения пароля, а также в случае увольнения сотрудника, владевшего информацией о пароле и имени пользователя, Агент обязуется незамедлительно письменно уведомить Принципала о соответствующих обстоятельствах и заменить пароль.
6. Агент несет ответственность за правильное указание данных в Системе, в том числе за написание паспортных данных туристов.
7. Агент обязуется самостоятельно контролировать поступающие от Принципала подтверждения, иные документы и сведения.
8. Принципал не несет ответственности перед Агентом или третьими лицами в случае задержек, перерывов, ущерба или потерь, вызванных дефектами в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Принципалу; проблем при передаче данных или при установлении соединения.
9. Принципал вправе отказать в принятии любой заявки на бронирование посредством Системы и потребовать от Агента направить заявку в письменной форме на электронную почту Принципала и по факсу. При этом неисполнение данной обязанности Агентом не лишает Принципала каких-либо прав и не освобождает Агента от каких-либо обязательств.
10. Принципал вправе приостановить доступ Агента к Системе в случае нарушения Агентом любого из условий Договора. За нарушение условий настоящего раздела Принципал вправе аннулировать заявку Агента с применением установленных условиями договора последствий аннуляции Агентом заявок и нарушения Агентом условий договора.
11. Агент обязуется: обеспечить защиту рабочих мест от проникновения компьютерных вирусов и несанкционированного использования Системы; соблюдать условия настоящего раздела договора, иные правила работы с Системой (в том числе правила, размещенные на Сайте http://www.a-tours.com, в том числе в отдельных разделах Сайта; не распространять любым способом, не передавать в пользование физическим или юридическим лицам имя пользователя и пароль без предварительного письменного согласия Принципала.
12. Ничто из указанного в настоящем разделе не лишает Принципала никаких прав, предоставленных ему другими разделами договора. Ничто из указанного в настоящем разделе не освобождает Агента ни от каких обязательств, предусмотренных другими разделами договора.
13. Действие настоящего раздела распространяется на все официальные сайты Принципала и его системы бронирования. В случае изменения сайта Принципала указанного в настоящем разделе, раздел сохраняет свое действие – адрес сайта приведен в данном разделе для удобства, по состоянию на момент составления настоящего раздела. Принципал в любое время (в том числе при нарушении Агентом любого из обязательств, принятых на себя в соответствии с договором) имеет право отказаться от исполнения условий, приведенных в настоящем разделе договора, в одностороннем внесудебном порядке.
    * 1. **Реквизиты и подписи сторон:**

**Принципал: Агент:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общество с ограниченной ответственностью**  **"АЛЬЯНС ТУР"**  443115, г. Самара, Московское шоссе, д. 274, комн. 19-23  ОГРН: 1186313042310 ИНН компании: 6319228530 КПП компании: 631901001 Банк: МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ "МОДУЛЬБАНК" БИК: 044525092 к/с №: 30101810645250000092 Счет №: 40702810670010098273 (Расчётный счёт)  Тел: (846) 260-02-00  сайт: а-турс.рф  Эл.почта: info@a-tours.com | Пожалуйста, указывайте свой e-mail |

Директор Е.Ю. Кострова \_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

“\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. “\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.

г.