А Г Е Н Т С К И Й Д О Г О В О Р № \_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| г. Казань | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г. |

Общество с ограниченной ответственностью **«Туристическая компания«ИНТЕРО»**, именуемое в дальнейшем «Туроператор» в лице Генерального директора Хусаиновой Резеды Фаритовны, действующего на основании Устава, с одной стороны и

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

именуемый в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
   1. Настоящий Договор определяет и регулирует деятельность и взаимоотношения Туроператора и Агента по продвижению и реализации Туристских продуктов Туроператора.
   2. Деятельность в рамках настоящего Договора должна соответствовать требованиям, установленным действующим законодательством РФ, в том числе: Гражданским Кодексом РФ, Федеральным Законом «О защите прав потребителей», Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности», «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта».
   3. Агент от своего имени, но по поручению и за счет Туроператора осуществляет продвижение и реализацию туристских продуктов, сформированных Туроператором, организациям и частным лицам.
   4. Агент осуществляет коммерческую деятельность согласно п.1.2 Договора в условиях финансовой самостоятельности. Возмещение всех накладных и прочих расходов Агента, связанных с исполнением настоящего договора (в том числе, рекламные расходы, расходы на оплату телефонной, факсимильной, Интернет - связи и т.п.), производится в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту за услуги по продвижению и реализации туристского продукта на условиях, определенных настоящим Договором. Возмещение указанных расходов сверх рамок вознаграждения осуществляются Агентом самостоятельно из иных источников.
   5. Агент реализует туристские продукты Туроператора на основе заключения с туристом (заказчиком) Договора о реализации Туристского продукта (в дальнейшем Договор реализации), в котором Туроператор является исполнителем по оказанию услуг и несет ответственность перед туристом (заказчиком) за неоказание или ненадлежащее оказание таких услуг. Все права и обязанности по Договору реализации в рамках действующего законодательства возникают непосредственно у Агента.
   6. Денежные суммы, поступающие Агенту в качестве оплаты за туристский продукт, являются собственностью Туроператора, и подлежат передаче Туроператору согласно условиям настоящего Договора.
2. РЕАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ
   1. Реализуемый по договору турпродукт содержит следующие права на услуги, предоставляемые туристам Агента: бронирование и приобретение экскурсионного комплекса услуг, проживания в гостиницах и гостевых домах, транспортное обслуживание, организация трансфера, бронирование и приобретение на имя туристов Агента авиабилетов, железнодорожных билетов, страхование туристов и др.
   2. Набор услуг в турпродукте Туроператора оговаривается Агентом и Туроператором в каждом конкретном случае, в Дополнительный соглашениях к настоящему Договору или посредством Заявок.
   3. Право заключения Агентом Договоров реализации, в которых Туроператор выступает исполнителем, наступает только после письменного акцепта Туроператором заявки направленной Агентом. Во всех остальных случаях, вне рамок настоящего Договора, Агент имеет право заключать самостоятельные предварительные Договоры, по которым все обязательства по исполнению принимает на себя Агент согласно действующим нормам Гражданского Кодекса РФ и Федерального Закона «О защите прав потребителей».
   4. Заключаемые Агентом Договоры реализации должны содержать все существенные условия настоящего Договора, а также определенные статьей 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В случае нарушения настоящего пункта Договора, Агент несет перед заказчиком (туристом) самостоятельную ответственность, хотя бы Туроператор и был назван в заключенном договоре Исполнителем.
   5. Делегирование агентских полномочий третьим лицам, равно как и заключение Агентом субагентских договоров, недопустимо, если иное не оговорено сторонами дополнительно. В случае нарушения настоящего пункта Договора, Агент несет перед заказчиком (туристом), любыми причастными третьими лицами, самостоятельную ответственность, хотя бы Туроператор и был назван в заключаемых договорах Исполнителем.
   6. Агент не имеет право включать в Договор реализации, равно как и выражать в устном виде, дополнительные условия и гарантии, а также, условия и гарантии, противоречащие настоящему Договору. В случае наступления этих событий, Агент несет самостоятельную ответственность перед заказчиком (туристом) за все предоставленные дополнительные и противоречащие настоящему Договору гарантии и условия.
3. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. Стороны обязаны исполнять все обязательства, принятые на себя в результате выполнения настоящего договора.
   2. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
   3. Стороны обязаны незамедлительно информировать друг друга обо всех изменениях, которые могут повлиять на исполнение настоящего договора. К таким изменениям относятся: изменения по оформлению и обслуживанию заказов на туристский продукт Туроператора, изменение банковских реквизитов, почтового адреса и т.д. В случае невыполнения условий настоящего пункта договора любой из сторон и возникновением для другой стороны связанных с ними препятствий к выполнению своих обязательств, другая сторона освобождается от ответственности по выполнению обязательств, которые она не могла выполнить из-за виновной стороны.
   4. Обязанности и ответственность Туроператора
      1. Обязанности и ответственность Туроператора по реализации (оказание) туристу Туристского продукта возникают с момента выдачи заказчику (туристу) документов, подтверждающих переход права на получение (потребление) услуг, входящих в этот Туристский продукт, при условии надлежащего исполнения Агентом своих обязанностей по настоящему Договору и с учетом требований законодательства.
      2. Туроператор несет ответственность перед Туристом по неоказанию или неполному оказанию оплаченных услуг, в том числе, за отказ Объекта размещения в приеме Туристов, при условии полного выполнения Агентством (туристом) всех обязательств, принятых на себя в результате подписания настоящего договора и заключенного между Агентом и заказчиком (туристом) договора реализации туристского продукта.
      3. В случае отказа объекта размещения в приеме Туристов Туроператор может предложить замену на объект размещения аналогичного или более высокого уровня без изменения стоимости тура. Прием и оформление Туриста в альтернативном объекте размещения, при условии соблюдения Туристом условий Договора с Агентом, не противоречащих настоящему Договору, признается сторонами принятием Туристом предложения Туроператору о замене.
      4. Туроператор обязан предоставить Агенту полную информацию по всем существенным условиям тура, включая информацию о продолжительности тура, условиях проживания, питания, мер безопасности и особенностях пребывания в стране (месте) временного пребывания, включая необходимость соблюдения санитарно-гигиенических норм. Данная информация является публичной и опубликована на сайте Туроператора в виде перечня объектов размещения (гостиниц, гостевых домов), памяток туриста, прайс-листов,оперативной информации и другой необходимой информации для осуществления выбора и определения потребительского свойства заказываемого турпродукта.
      5. Туроператор обязан информировать Агента об изменении дат, отмене поездки, цен по акцептованным заявкам и иных существенных изменениях в составе туристского продукта Туроператора.
      6. Туроператор не несет ответственность за ниже перечисленные события и возможные последствия, связанные с их (событиями) наступлением:
   * За произошедшие явления и события, вызванные действиями третьих лиц, не причастных к выполнению настоящего договора, или обстоятельствами непреодолимой силы, которые находятся вне зоны компетенции Туроператора. К таким явлениям и событиям относятся: строительные, монтажные, инженерные работы, проводимые в непосредственной близости от объекта размещения; расположение вблизи объектов размещения объектов массового посещения - магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д.; возникновение вследствие указанных явлений и событий нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д.
   * За несоответствие предоставленных услуг субъективным ожиданиям и оценкам туриста
   * За неточности и несоответствие действительности описаний гостиниц, гостевых домов и других объектов размещения на момент заказа информации, представленных в рекламных источниках Туроператора в связи с мобильностью изменения информации и статичного характера информации, содержащегося в рекламных источниках Туроператора
   * По расходам туриста, не входящим в комплекс услуг оплаченного туристского продукта
   * В случае утраты или кражи личных вещей туриста
   * За самостоятельное (по своему усмотрению или в связи со своими интересами) изменение туристом программы поездки
   * В случае аннуляции акцептованного Туроператором заказа, связанной невыполнением своих обязательств Агента. В этом случае с момента аннуляции обязательства и ответственность Туроператора перед клиентом прекращаются, и Агент несет полную ответственность перед заказчиком (туристом) в рамках подписанного с ним Договора реализации
   * За нарушение Агентом и (или) Заказчиком (Туристом) соответствующих условий п.3.5. настоящего Договора
   1. Обязанности Агента:
      1. Агент, реализуя свои обязанности по продвижению туристского продукта Туроператора, обязан:

* обеспечить туристам свободный доступ к актуальным информационным материалам Туроператора или к собственным рекламным материалам, содержащим информацию, соответствующую по содержанию, объему, составу и качеству информации Туроператора
* проинформировать (предупредить) заказчика (туриста), что представленная в рекламных носителях (каталогах, на сайте и т.п.) информация носит сопроводительный характер, актуальна на момент ознакомления с ней, может не соответствовать состоянию объектов размещения на день осуществления заказа и не является частью договора.
* предоставить заказчику (туристу) исчерпывающую достоверную информацию об условиях предоставления услуг, их качестве и количестве, правилах необходимого документооборота, ответственности и обязанности сторон Договора реализации, составленного с учетом требований настоящего Договора;
* следить за оперативной информацией, публикуемой на сайте Туроператора
  + 1. Обязанность Агента реализовать заказчикам (туристам) конкретный Туристский продукт на условиях настоящего Договора возникает с даты акцепта заявки Агента (даты выставления счета).
    2. При реализации Туристских продуктов Агент обязан предоставлять заказчикам (туристам) следующую информацию:
       1. Сведения, связанные с правилами (особенностями) въезда (выезда) и посещения страны, курорта (места) временного пребывания:
* перечень основных документов, необходимых для въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания; правила 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;
* таможенные, пограничные, медицинские, санитарно-эпидемиологические (в том числе, необходимость проходить профилактику в соответствии с медицинскими требованиями) и иные правила;
* сведения о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;
* сведения об иных особенностях путешествия;
  + 1. Агент обязан включать в условия заключаемых Договоров реализации все существенные условия настоящего договора, прямо или косвенно относящиеся к обязанности и (или) ответственности сторон, в том числе, следующую информацию (сведения):
       1. Сведения о Туристском продукте:
* потребительские свойства выбранного Туристского продукта: программа пребывания, маршрут, условия проживания (местонахождение средства размещения, категория и комфортность номера, расчетный час и связанные с ним особенности), питания (количество приемов еды в день, система обслуживания), а также, сведения о дополнительно заказанных услугах.
* общая цена Туристского продукта в рублях;
* сведения о Туроператоре, выступающего Исполнителем по оказанию заказанных и оплаченных туристом услуг, включая:

1. полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес
2. сведения о внесении Туроператора в Единый федеральный реестр туроператоров с присвоением Реестрового номера,
3. сведения о действующем у Туроператора на момент заключении Договора реализации Договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта
   * + 1. Сведения об условиях (правилах) предоставления трансферов:

* Продолжительность ожидания туриста встречающим лицом (представителем принимающей стороны Туроператора, водителем) составляет один час от согласованного времени, по истечении которого при условии неприбытия туристов к месту встречи по любым причинам (включая опоздание поезда, задержку авиарейса, изменение аэропорта прилета без предварительного уведомления) встречающее лицо имеет право покинуть место встречи. В этом случае трансфер считается состоявшимся, а самостоятельную ответственность перед заказчиками (туристами) несут лица (организации), действия которых привели к срыву заказанной услуги.
* Предоставить заказчику (туристу) Подтверждение заказа на трансфер, в которой изложены правила предоставления услуги
  + - 1. Сведения, содержащие общие правила (требования) приема и пребывания в объектах размещения:
* Туристы, прибывающие к месту оказания услуг должны при себе иметь следующие документы: документы, удостоверяющие личность (паспорт или документ его заменяющий, свидетельство о рождении); документы Туроператора, подтверждающие права туристов на оказание оплаченных ими услуг (в т.ч. ваучер Туроператора, Подтверждение заказа на трансфер и т.д.)
* Размещение и обслуживание Туристов в объектах размещения гарантируется только в даты и с расчетного часа, указанные в ваучере Туроператора. При прибытии Туристов в объект размещения позже установленного срока, просроченные дни не восстанавливаются и не компенсируются, равно как и при досрочном отъезде.
* Объект размещения вправе отказать Туристам в приеме в случае обнаружения нарушений в оформлении личных документов (просроченный срок действия паспорта, просроченная регистрация и т.п.).
* Туристы должны соблюдать все нормы и правила пребывания в объекте размещения, самостоятельно оплачивать все дополнительные, неоплаченные Туроператору услуги (телефонные переговоры, платные услуги согласно Прейскуранту объекта размещения, продление сроков пребывания и т.д.) по месту их оказания или возникновения. Турист несет самостоятельную ответственность за нанесение ущерба объекту размещения.

* + - 1. Сведения о случаях, когда заказчик (турист) несет самостоятельную ответственность за все последствия при их наступлении:
* Предоставление туристом при оформлении поездки недостоверных или не в полном объеме личных сведений, наличие недействительных личных документов, последствием чего явились отказ соответствующих служб в допуске к перелету (переезду) и объекта размещения в приеме и обслуживании;
* Неявка Туриста к моменту отправления или опоздание на рейс, снятие с рейса службой безопасности вокзалов, таможенными службами, авиа перевозчиком, другими компетентными органами, отсутствие или неправильное оформление личных документов, утрата проездных документов, если это произошло не по вине Туроператора и (или) Агента.
* Несвоевременное прибытие туристов к месту размещения, связанное с наступлением случая, указанного в предыдущем пункте, последствием которого явился отказ объекта размещения в приеме и обслуживании;
* Несоблюдение Туристами условий приема (в т.ч. отсутствие у туриста или не должным образом оформленные, просроченные документы, указанные в пункте 2.6.2 настоящего Договора) и пребывания в объектах размещения с учетом их специальных требований (применительно к санаторно-курортным учреждениям), последствием чего стало сокращение сроков тура или отказ объекта размещения в приеме и (или) обслуживании Туристов;
* Самостоятельное (по своему усмотрению или в связи со своими интересами) изменение туристом программы поездки
  + 1. Обязанности Агента по проверке личных документов туристов, передаче туристам документов Туроператора и необходимой информации для туристов:
       1. Проверить состояние личных документов (гражданство, срок действия, наличие подписей и фотографий и т.п.) и отказать Туристу в оформлении поездки в случае обнаружения у Туриста несоответствий с установленными законом требованиями, если самостоятельная ответственность туристов за действительность документов, удостоверяющих их личность, не возложена на туристов Договором реализации.
       2. Передать заказчику (туристу) полученные от Туроператора документы, подтверждающие права туристов на получение оплаченных ими услуг (в т.ч. ваучер Туроператора, Подтверждение заказа на трансфер, страховой полис, Сертификат на предоставление экскурсионного обслуживания, проездные документы). Право и обязанность выдачи туристам документов Туроператора возникает у Агента только после полной оплаты Туристского продукта заказчиком (туристом) и передаче полученных денежных средств Туроператору. При этом Агент обязан соблюдать установленные законом сроки выдачи документов. О невозможности в силу объективных обстоятельств передачи заказчику (туристу) оригинала ваучера Туроператора, Агент незамедлительно информирует Туроператора.
       3. Обеспечить туристов информационными памятками, содержащими сведения, перечисленные в пункте 3.5.3.1 настоящего Договора, провести инструктаж о действиях, которые турист должен предпринять в случае возникновения претензий, связанных с неисполнением или неполным исполнением обязательств Туроператора.
    2. За непредставление в требуемом объеме или представление недостоверной информации о Туристском продукте Агент несет ответственность перед туристом (заказчиком), если не докажет, что такое неисполнение произошло по вине Туроператора.
    3. Агент несет ответственность за ненадлежащее хранение и несвоевременную выдачу оформленных Компанией ваучеров, авиабилетов, иных документов, подтверждающих право туриста на получение оплаченных услуг, и отвечает перед Туроператором за их утрату в пределах стоимости оформленного этими документами Туристского продукта.
    4. Агент имеет иные обязанности и (или) ответственность, прямо или косвенно вытекающие из настоящего Договора.

1. ПРЕТЕНЗИИ
   1. При возникновении у Туриста претензий Турист должен обращаться к представителю принимающей стороны, контактная информация о которой содержится в ваучере Туроператора, с целью устранить конфликтную ситуацию и (или) должным образом её оформить при невозможности немедленного ее устранения (разрешения). По факту разрешения ситуации в необходимых случаях составляется соответствующий акт. Немотивированный отказ туриста подписать акт или протокол разногласий к нему, написать письмо, содержащее суть претензии к обслуживанию и действиям Туроператора, квалифицируется, как преднамеренный умысел туриста предъявить впоследствии необоснованные претензии и к рассмотрению Туроператором приниматься не будут.
   2. В случае возникновения претензии по предоставлению заказанных услуг (несвоевременное расселение, размещение в номере, категория которого не соответствует оплаченной, вынужденная повторная оплата предварительно заказанных и оплаченных услуг и т.п.), Турист может обратиться непосредственно в соответствующую службу объекта размещения.

* В случае признания обоснованности претензии, объект размещения немедленно её удовлетворяет;
* В случае признания обоснованности претензии и невозможности её немедленного удовлетворения, объект размещения предлагает туристу альтернативную услугу;
* В случае отказа Туриста от предлагаемой объектом размещения альтернативы по веским причинам (предлагаемые услуги существенно ниже оплаченных по составу и качеству), объект размещения при невозможности предложения удовлетворяющей туриста альтернативы предоставляет Туристу официальное письменное подтверждение, содержащее перечень и сроки фактически предоставленных услуг и их альтернативы, от которой Турист отказался.
* В случае отказа объекта размещения (или невозможности) от предоставления туристу альтернативных услуг, которые туриста удовлетворяют, а также в случае отказа объекта размещения предоставить туристу письменное разъяснение, Турист должен незамедлительно связаться с представителем принимающей стороны Туроператора, указанной в ваучере.
* Претензия о не предоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом;
  1. Срок подачи рекламации – 20 дней со дня окончания обслуживания.
  2. Рекламация подается Агентом в письменном виде с приложением заявления туриста и/или иного заказчика, письменных доказательств обоснованности его требований и иных документов, имеющих отношение к делу. Рекламации, поданные с нарушением условий п.3 настоящего Договора, не могут быть приняты к рассмотрению, требования о возмещении причиненного ущерба признаются необоснованными и не подлежащими удовлетворению.
  3. Туроператор рассматривает полученную рекламацию в течение 10 (десяти) дней с момента получения и в письменном виде информирует о результатах Агента.
  4. В случае отказа Туроператора в возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, Турист имеет право обратиться с требованием о выплате страхового возмещения к страховщику Туроператора в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1. ЦЕНА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
   1. Цена туристского продукта определяется на основании действующих цен Туроператора на момент подтверждения заявки и указывается в счете на оплату.
   2. Цена подтвержденного тура может быть изменена Туроператором при изменении по инициативе Агента даты начала тура, если в этот период изменились или действуют другие цены Туроператора, а также, в связи с изменением расценок на транспорт, введением новых ставок налогов и сборов, в других случаях, предусмотренных законодательством.
   3. Денежные расчеты Агента с Туроператором по оплате туристского продукта осуществляются в рублях банковскими переводами или в кассу Туроператора. Перерасчеты и связанные с ними движения денежных средств, производятся сторонами в форме первичных поступлений от Агента денежных средств Туроператору по конкретному заказу.
   4. Агент производит оплату по выставленному Туроператором счету в течение 3 (трех) банковских дней со дня выставления. В случаях срочного бронирования – за 5 (пять) и менее дней до даты начала тура, оплата по выставленному счету должна быть произведена агентом в течение 1 (одного) банковского дня с момента выставления счета. Датой оплаты признается сторонами дата зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора. Стороны допускают увеличение срока оплаты (зачисления на расчетный счет Туроператора) на 1 календарный день, учитывая правила и специфику банковских операций. Риски задержки сроков поступления платежа больше допущенного настоящим пунктом относятся на Агента.
   5. Перечисление денежных средств за акцептованный туристский продукт производится Агентом в полном объеме; платежи не могут делиться на части; из полученной от заказчиков и подлежащей перечислению на расчетный счет Туроператора суммы Агент имеет право самостоятельно удерживать агентское вознаграждение, если иное не оговорено сторонами дополнительно.
   6. Оплата Агентом счета Туроператора через третьи лица не допускается.
   7. В случае если денежные средства не поступают на расчетный счет Туроператора в установленный настоящим Договором срок, ответственность Туроператора перед заказчиком (туристом) прекращается, заявка аннулируется Туроператором без дополнительного уведомления Агента, туристский продукт Агенту (заказчику) не передается. При этом вся ответственность перед туристами (заказчиками) за последствия, связанные с аннуляцией, ложится на Агента.
   8. В случае обнаружения сторонами признанной документально оформленной задолженности по предыдущим расчетам, погашение должно быть произведено должником в течение 5 (пяти) календарных дней.
   9. При проведении денежных расчетов, связанных с увеличением цены измененного туристского продукта, Агент, на основании выставленного Туроператором счета с учетом произведенных изменений, производит доплату до новой цены туристского продукта в установленные сроки согласно п.5.4. настоящего Договора.
   10. При проведении денежных расчетов, связанных с уменьшением цены измененного туристского продукта, Туроператор, на основании Акта о перерасчете самостоятельно удерживает все суммы, подлежащие вычету из общей суммы уменьшения цены туристского продукта – услуги бронирования Туроператора, издержки поставщиков услуг, разницу, полученную в результате перерасчета размера агентского вознаграждения. Рассчитанная таким образом сумма подлежит перечислению на расчетный счет Агента в установленные настоящим Договором сроки денежного возмещения.
   11. В случаях, не предусмотренных пунктом 5.10. настоящего Договора взаимный зачет денежных средств производится только по согласованию сторон.
2. ЗАКАЗ. ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА. АННУЛЯЦИЯ.
   1. Все взаимоотношения между Туроператором и Агентом по оформлению, изменению и аннуляции заказа оформляются сторонами исключительно в письменном виде. В рамках настоящего Договора письменной формой признается документ, позволяющий идентифицировать отправителя и получателя, полученный посредством курьерской службы, почтовым отправлением, факсимильной связью, электронной почты или через систему бронирования Туроператора, за исключением документов финансовой (бухгалтерской) отчетности.
   2. Заявка на бронирование конкретного туристского продукта, направляемая Агентом, должна содержать в обязательном порядке следующие сведения:

* дата начала, продолжительность и наименование тура;
* город, название объекта размещения;
* категории заказываемых номеров и их количество
* количество основных и дополнительных мест в заказываемых номерах;
* вид питания;
* дополнительные сведения, необходимые для обеспечения заказа трансфера и/или авиабилетов;
* ФИО и №№ паспортов туристов, гражданство; дата, месяц, год рождения детей;
* форму оплаты тура;
* иные существенные условия и сведения по заказываемому Туристскому продукту.
  1. Заявка Агента является безотзывной офертой по законодательству Российской Федерации. Туроператор на основании полученной заявки Агента при наличии возможности осуществляет акцепт (подтверждение) заявки в течение двух рабочих дней в форме счета на оплату. Отсутствие подтверждения по истечении указанного срока признается сторонами отказом от акцепта, если иные сроки возможного подтверждения не будут оговорены сторонами дополнительно при бронировании. Отказ от акцепта производится Туроператором без указания причин.
  2. По факту поступления оплаты по акцептованному заказу Туроператор передает Агенту (его представителю на основании предъявленной доверенности) документы, подтверждающие права туристов на получение оплаченных ими услуг, в т.ч. ваучер Туроператора, Подтверждение заказа на трансфер, проездные документы.
  3. При внесении Агентом изменений в заявку датой принятия заявки Туроператором является дата последнего изменения заявки. Условия, форма, порядок и сроки рассмотрения и подтверждения Туроператором изменений соответствует указанным в п.п. 6.1-6.4 настоящего Договора. Изменения считаются принятыми только после их подтверждения Туроператором.
  4. Любые подтвержденные Туроператором и Агентом изменения, которые произошли до начала поездки, но после выдачи Заказчику (туристу) ваучера, влекут за собой признание выданного ваучера недействительным. В этом случае Туроператор оформляет, а Агент передает Заказчику (туристу) новый ваучер, с учетом произведенных изменений. Агент несет самостоятельную ответственность перед заказчиком (туристом) за все возможные последствия, связанные с отсутствием у Заказчика (туриста) к началу поездки действительных документов, подтверждающих его право на получение услуг, входящих в туристский продукт, если это не связано с задержкой оформления нового ваучера Туроператором (в срок менее двух дней до начала поездки).
  5. Изменения акцептованного заказа по инициативе Туроператора, такие как: изменение даты начала поездки, замена объекта размещения, категории номера в случае непредвиденных обстоятельств (незапланированное прекращение или приостановление деятельности объекта размещения, овербукинг и т.п.) при полном отказе Заказчика (туриста) от предлагаемых изменений, признается сторонами аннуляцией по инициативе Туроператора. В этом случае, возмещению в пользу Туриста подлежит полностью оплаченная сумма.
  6. Изменения акцептованного заказа по инициативе Туроператора, такие как: изменение даты начала поездки, замена объекта размещения, категории номера в случае непредвиденных обстоятельств (незапланированное прекращение или приостановление деятельности объекта размещения, овербукинг и т.п.) при частичном отказе Заказчика (туриста) от предлагаемых изменений, признается сторонами изменениями по инициативе Туроператора. В этом случае, возмещению в пользу Заказчика (туриста) подлежит стоимость услуг, от которых Заказчик (турист) отказался без каких-либо удержаний со стороны Туроператора.
  7. Изменения акцептованного заказа Агентом, связанные с изменением ФИО и личных данных Туристов до начала поездки, не влекут за собой дополнительной ответственности Агента при условии соблюдения Агентом п.п. 6.1. и 6.6 настоящего Договора, В случае, если изменение ФИО и/или личных данных туристов влечет за собой отказ от выписанных авиа,ж/д билетов, исправление неточностей, переписку авиа, ж/д билетов, удерживаются собственные издержки Туроператора (услуги бронирования) в размере 500 (пятьсот) рублей за каждый акцептованный заказ, а также издержки поставщиков авиа, ж/д услуг в каждом конкретном случае на основании выставленного поставщиком счета.
  8. Изменения акцептованного заказа Агентом, связанные с увеличением количества туристов и заказом дополнительных номеров, оформляются Агентом как новый (самостоятельный) заказ, если иное не сообщено Туроператором дополнительно.
  9. В случае невозможности подтверждения Туроператором нового (дополнительного) заказа, связанного с увеличением количества туристов и заказом дополнительных номеров и вызванным этим отказом Агента от уже акцептованного заказа, акцептованный заказ признается аннулированным по инициативе Агента.
  10. Несоблюдение Агентом сроков оплаты, полный отказ Агента от акцептованного заказа означают аннуляцию заказа Туроператором по инициативе Агента.
  11. Частичный отказ Агента от акцептованного заказа, за исключением отказа от дополнительных мест в номере, влечет за собой аннуляцию заказа Туроператором, если иное не сообщено Туроператором дополнительно.
  12. Изменения акцептованного заказа Агентом, связанные с заменой объекта размещения, категории номера, изменением даты начала и (или) продолжительности тура, сокращением количества туристов на основных местах в номере признается аннуляцией акцептованного заказа Туроператором по инициативе Агента и влечет за собой оформление Агентом новой заявки, если иное не сообщено Туроператором дополнительно.
  13. Изменения акцептованного заказа по инициативе Туриста во время поездки, связанные с непредвиденными обстоятельствами (по уважительным причинам - болезнь Туриста, болезнь или смерть родственников и т.п.), подлежат перерасчетам и компенсациям при условии предоставления Туристом соответствующих подтверждающих документов, за минусом фактически понесенных туроператором расходов, подтвержденных документально.
  14. При наступлении случаев, указанных в пунктах 6.11.-6.15. настоящего Договора, перерасчет производится с учетом следующих удержаний Туроператора:
      1. При отказе от забронированного турпродукта до даты начала обслуживания по туру выплатить Туроператору фактически понесенные расходы , подтвержденные документально, а также оплатить неустойку, связанную с прямыми потерями и упущенной выгодой. Размер неустойки определяется следующим образом:

- при аннуляции турпродукта за 30-15 дней до начала тура — 5 % от стоимости тура

- при аннуляции турпродукта за 14-7 дней до начала тура — 10% от стоимости тура

- при аннуляции турпродукта за 6-0 дней до начала тура — 20 % от стоимости тура

Отказ Агента от приобретенных услуг Туроператора осуществляется в письменном виде по электронной почте и обязательно подписывается уполномоченным сотрудником Агента. Датой подачи аннуляции считается дата ее подтверждения Туроператором. Агенту необходимо удостовериться у Туроператора о получении им данного письменного отказа.

* 1. Денежные перерасчеты и выплата компенсаций, связанных с изменениями, произошедшими во время поездки, производятся между Туроператором и Агентом на основании подписанного Акта по окончании тура. Денежные перерасчеты между туристом и объектом размещения, равно как и между туристом и Туроператором, не производятся.
  2. Изменения акцептованного заказа по инициативе Туриста во время поездки, связанные с наступлением случаев, указанных в пунктах 3.5.4.2-3.5.4.5 настоящего Договора, а также, в случаях частичного или полного отказа туристов от оплаченных услуг без причин, указанных в п. 6.15. настоящего Договора, перерасчетам и компенсациям не подлежат.

1. АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ
   1. «За выполнение поручения по настоящему Договору Туроператор выплачивает Агенту вознаграждение. Сведения об агентском вознаграждении публикуются на сайте Туроператора или передаются Агенту в иных информационных источниках.
   2. Установленный для каждого отдельного туристского продукта размер агентского вознаграждения подтверждается при выставлении счета Туроператором.
   3. В случае изменения цены туристского продукта по каким-либо причинам, размер агентского вознаграждения меняется (уменьшается или увеличивается) в соответствии с новой установленной ценой.
   4. По дополнительно заказанным и самостоятельно оплаченным туристом услугам по месту их оказания, перерасчет размера агентского вознаграждения не производится.
   5. Агент в подтверждение выполнения поручений Туроператора в срок не позднее четырнадцати календарных дней со дня начала поездки туриста, предоставляет Туроператору оригиналы следующих документов:
      * Отчет об исполнении поручения за отчетный период по форме, установленной Туроператором и прилагаемой к настоящему Договору,
      * Акт выполненных работ,
      * Счет на сумму агентского вознаграждения
      * Счет-фактура на сумму подтвержденного Туроператором агентского вознаграждения.

Агент, применяющий упрощенную систему налогообложения, счета-фактуры Туроператору не предоставляет.

Моментом представления Агентом оригиналов отчетных документов считается день их получения Туроператором.

* 1. Туроператор рассматривает Отчет Агента в течение 3-х недель со дня получения. При отсутствии возражений со стороны Туроператора, отчет Агента утверждается.
  2. В случае несогласия Туроператора с предоставленным отчетом Агента или несоблюдения Агентом требований к оформлению отчетных документов, Туроператор уведомляет об этом Агента. Срок предоставления Агентом исправленных документов – семь дней со дня уведомления.
  3. Стороны договариваются о том, что в случае неоднократного (более одного раза) нарушения сроков предоставления Агентом отчетных документов, указанных в п.7.6. настоящего Договора, Агент теряет право самостоятельно удерживать агентское вознаграждение (п.5.5 настоящего Договора).
  4. В случае непредоставления отчетных документов, указанных в п.7.6. настоящего Договора, в течение трех месяцев со дня начала поездки туриста, услуги Агента по настоящему договору признаются не состоявшимися. Самостоятельно удержанная Агентом при расчетах за туристский продукт сумма (п.5.5 настоящего Договора) признается денежной задолженностью Агента перед Туроператором за реализованный туристский продукт, и подлежит перечислению на расчетный счет Туроператора в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения соответствующего уведомления от Туроператора., Отказ Агента от предоставления отчетных документов, равно как и отказ от погашения денежной задолженности, влекут за собой приостановление действия настоящего Договора, вплоть до его расторжения, на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

1. ФОРС-МАЖОР
   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. В этом случае условия настоящего Договора подлежат пересмотру в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента, когда Сторонам стало известно о возникновении указанных факторов.
   2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые ни одна Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует до 31 января 2016 года. Срок его действия автоматически продлевается до полного выполнения взаимных обязательств и урегулирования всех расчетов между Сторонами. По факту произведенных окончательных расчетов стороны составляют двухсторонний акт.
   2. По истечении срока действия, при отсутствии возражений у одной из Сторон, срок действия Договора автоматически продлевается на 1 (один) год.
   3. Расторжение настоящего Договора оформляется соответствующим соглашением и вступает в силу с указанной в нем даты, но не раньше полного выполнения взаимных обязательств и урегулирования всех расчетов между Сторонами. По факту произведенных окончательных расчетов стороны составляют двухсторонний акт.
   4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны только с соблюдением оригинальной письменной формы и подписанными обеими Сторонами.
   5. Урегулирование споров и разногласий производится сторонами в претензионном порядке. В случае невозможности мирного урегулирования, они подлежат разрешению в судебном порядке в Арбитражном суде г. Москвы.
   6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством РФ.
   7. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах по одному для каждой Стороны, обладающих равной юридической силой.
3. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН
   1. Реквизиты Туроператора:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая компания «ИНТЕРО» |
| Сокращенное наименование | ООО «ИНТЕРО» |
| ИНН | 1659169963 |
| КПП | 165901001 |
| Юридический адрес | 420054,Республика Татарстан, г. Казань, ул.Локомотивная, 39 |
| Адрес фактического местонахождения | 420101, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Хусаина Мавлютова, 17Б,офис 5 |
| Телефон (с кодом) | +7 (843)528-05-85, 203-46-80 |
|  |  |
| Электронная почта | info@intero-tour.ru |
| Сайт ООО «ИНТЕРО» | [http://www.intero-tour.ru](http://russia-otdih.ru/) |
| ОГРН | 1161690084335 |
| Расчетный счет | 40702810845639000578 |
| Наименование банка | ПАО «АК БАРС» БАНК г.Казань |
| Корреспондентский счет | 30101810000000000805 |
| БИК | 49205805 |
| Номер в федеральном реестре туроператоров РФ — МВТ 017576  Сфера туроператорской деятельности - внутренний вьездной туризм. | |

* 1. Реквизиты Агента:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование |  |
| Сокращенное наименование |  |
| ИНН |  |
| КПП |  |
| Адрес фактического местонахождения |  |
| Телефон (с кодом) |  |
| Факс (с кодом) |  |
| Электронная почта |  |
| Расчетный счет |  |
| Наименование банка, город |  |
| Корреспондентский счет |  |
| БИК |  |
| Система налогообложения |  |

1. ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН

Туроператор: Агент:

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Хусаинова Р.Ф.)  Расшифровка подписи | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  Расшифровка подписи |
| М.П. | М.П. |

**ФОРМА ОТЧЕТА АГЕНТА**

**В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ПУНКТА 7.5. АГЕНТСКОГО ДОГОВОРА**

**ОТЧЕТ АГЕНТА**

**В рамках Агентского договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_2014г.**

**Агентом по поручению ООО «Ваш отдых» были реализованы следующие туристские продукты:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № счета Туроператора | Объект размещения | ФИО туристов | Дата начала поездки | Полная стоимость тур. продукта | Вознаграждение Агента | |
| Сумма | в т.ч. НДС |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**АГЕНТ:**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование Агента |  |
| ИНН |  |
| Адрес фактического местонахождения (почтовый адрес с указанием индекса) |  |
| Телефон (с кодом) |  |
| Факс (с кодом) |  |
| ФИО Руководителя |  |
| Подпись Руководителя |  |
| Дата составления отчета |  |
| Место печати |  |

«Отчет Агента утвержден»

ФИО Руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Дата утверждения Отчета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**М.П.**