

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**на продвижение и реализацию туристского продукта**

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «РЖД Тур» (ООО «РЖД Тур»)**, регистрационный номер в Едином федеральном реестре туроператоров № РТО 012785, именуемое в дальнейшем **«ПРИНЦИПАЛ, ТУРОПЕРАТОР»**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, регистрационный номер \_\_\_\_\_ (*зарегистрированное на территории государства \_\_\_\_\_*), реестровый номер АГЕНТА в Реестре турагентов \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **«АГЕНТ»**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой Стороны, совместно именуемые **«Стороны»**, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

**Термины и определения:**

**Клиент** - турист (экскурсант) и/или иной Заказчик туристского продукта ПРИНЦИПАЛА.

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

**Проездной документ (билет, квитанция или иной перевозочный документ)** – документ, подтверждающий право Клиента на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному маршруту.

**Договор добровольного страхования (страховой полис)** – договор страхования имущественных интересов Клиента, который обеспечивает оплату и/или возмещение расходов на оплату медицинской помощи в стране временного пребывания и/или возвращения тела (останков) Клиента.

**Визовая поддержка** – комплекс услуг ПРИНЦИПАЛА по оформлению документов Клиента, необходимых для получения последним виз для въезда в страну и/или выезда из страны временного пребывания, на основании документов и сведений, предоставленных Клиентом и АГЕНТОМ.

**Сайт ПРИНЦИПАЛА** – официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещенный по адресу <http://www.rzdtour.com>, через который осуществляется информирование Клиентов и АГЕНТА об особенностях туристского продукта, их заказ через личный кабинет в Системе онлайн (в том числе, но не ограничиваясь, условия их оплаты и аннуляции), получение всех необходимых документов для оплаты и подтверждения факта бронирования туристского продукта по заявкам.

**Система онлайн** – система онлайн-бронирования, предоставляющая АГЕНТУ при наличии индивидуального логина и пароля через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» доступ к сайту ПРИНЦИПАЛА с возможностью выбрать туристский продукт и отправить ПРИНЦИПАЛУ заявку на бронирование выбранного туристского продукта, а также использовать иные предусмотренные Системой онлайн функции.

**Личный кабинет** – система коммуникации, предоставляющая АГЕНТУ при наличии индивидуального логина и пароля через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» доступ к сайту ПРИНЦИПАЛА с возможностью осуществлять контроль за статусом направленных ПРИНЦИПАЛУ заявок на бронирование туристского продукта, получать информацию об оплате (частичной оплате) и иную информацию и документы, необходимые для выполнения обязательств, возложенных настоящим Договором на АГЕНТА.

Иные термины и определения, применяемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются СТОРОНАМИ в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» и иными нормативными актами.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. По настоящему Договору АГЕНТ обязуется за вознаграждение от имени и за счет ПРИНЦИПАЛА осуществлять юридические и иные действия по продвижению и реализации Клиентам туристского продукта согласно программам, указанным на сайте ПРИНЦИПАЛА и на условиях, определяемых настоящим Договором и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (Приложение № 1 к настоящему Договору).

АГЕНТ совершает сделки с Клиентами от имени ПРИНЦИПАЛА.

1.2. АГЕНТ совершает юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта в соответствии с настоящим Договором и на условиях полной финансовой самостоятельности. ПРИНЦИПАЛ не компенсирует расходы АГЕНТА, связанные с выполнением поручений по настоящему Договору, все возможные расходы АГЕНТА входят в сумму его вознаграждения по настоящему Договору.

1.3. Все права и обязанности по сделкам, совершенным АГЕНТОМ во исполнении поручений ПРИНЦИПАЛА по настоящему Договору, возникают непосредственно у АГЕНТА, хотя ПРИНЦИПАЛ и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

## **2. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Условия реализации туристского продукта ПРИНЦИПАЛА.

2.1.1. АГЕНТ подает ПРИНЦИПАЛУ заявку на бронирование туристского продукта (далее – Заявка) через Систему онлайн. В случае отсутствия технической возможности использовать Систему онлайн, Заявка направляется посредством электронной почты.

При предоставлении Заявки посредством электронной почты она должна быть подписана уполномоченным лицом АГЕНТА с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.1.2. В Заявке АГЕНТ указывает, в том числе, но не ограничиваясь:

1) фамилии, имена и отчества (при наличии) Клиентов, их пол, место и дату рождения, адрес проживания/регистрации, контактный телефон, паспортные данные (паспорт гражданина Российской Федерации и/или заграничный паспорт) в зависимости от страны посещения, номер свидетельства о рождении для детей до 14 лет;

2) даты начала и окончания оказания услуг, входящих в туристский продукт;

3) информацию об услугах перевозки (маршрут, дата и время, вид транспортного средства, класс обслуживания, категория проездных документов/поезда);

4) информацию о средстве размещения (наименование, место нахождения, категория средства размещения, дата заезда/выезда, категория номера, тип размещения в номере, тип питания);

5) иные свойства туристского продукта.

2.1.3. ПРИНЦИПАЛ информирует АГЕНТА в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемых АГЕНТОМ услуг, входящих в туристский продукт, путем изменения статуса Заявки в Личном кабинете Системы онлайн на «Доступно к оплате» и предоставлением возможности распечатать счет для оплаты из Системы онлайн, с указанного момента Заявка считается подтвержденной.

При отсутствии доступа в Личный кабинет возможность предоставления запрашиваемых АГЕНТОМ услуг, входящих в туристский продукт, выражается в направлении счета АГЕНТУ для оплаты посредством электронной почты. После получения ПРИНЦИПАЛОМ предоплаты и изменения статуса Заявки на «Оплачено», туристский продукт считается подтвержденным.

2.1.4. Туристский продукт считается переданным АГЕНТУ для реализации с даты получения ПРИНЦИПАЛОМ денежных средств от АГЕНТА в порядке и сроке, установленном разделом 5 настоящего Договора.

До даты получения от АГЕНТА предоплаты за туристский продукт, туристский продукт не является подтвержденным. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственности по реализованным Клиенту туристским продуктам, не подтвержденным ПРИНЦИПАЛОМ, а действия АГЕНТА, направленные на бронирование туристского продукта, являются совершенными на свой страх и риск, в связи с чем ответственность перед Клиентом по данной Заявке несет АГЕНТ. Претензии Клиентов по неоплаченным Заявкам ПРИНЦИПАЛОМ не принимаются и направляются АГЕНТУ. В случае возникновения требований Клиентов о компенсациях (в т.ч. морального

вреда), возмещения ущерба, расходов на иные выплаты, все эти требования направляются АГЕНТУ, обязанность по их выплатам возлагается на АГЕНТА.

2.1.5. АГЕНТ в течение 2 (двух) календарных дней с даты получения запроса от ПРИНЦИПАЛА предоставляет документы (в том числе путем заполнения документов в Системе онлайн), необходимые ПРИНЦИПАЛУ для оформления въездных/выездных документов на Клиентов (заграничного паспорта, свидетельства о прививках, иных документов, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляется туристский продукт и/или через территории которых Клиенты следуют транзитом). АГЕНТ принимает на себя все риски, связанные с действительностью и достоверностью переданных сведений и документов (в том числе актуальностью и достоверностью сведений, находящихся в документах, и их соответствием требованиям законов и уполномоченных органов), которые повлекли или могут повлечь получение отказа в пересечении границы, выдаче въездной/выездной визы, а также несвоевременное оформление визы уполномоченными органами, организациями или службами.

В случае нарушения АГЕНТОМ срока предоставления документов, установленного настоящим пунктом, ПРИНЦИПАЛ имеет право аннулировать Заявку в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящего Договора.

2.1.6. В случае полного или частичного отказа АГЕНТА от подтвержденного туристского продукта (путем направления письменной аннуляции), внесения изменений в подтвержденную Заявку и/или не поступления оплаты за туристский продукт, АГЕНТ несет ответственность в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.

2.1.7. Отдельные услуги, не согласованные и не подтвержденные ПРИНЦИПАЛОМ, не входят в стоимость соответствующего туристского продукта и не оказываются ПРИНЦИПАЛОМ и оплачиваются АГЕНТОМ/Клиентами самостоятельно.

2.2. Условия продвижения туристского продукта АГЕНТОМ:

2.2.1. В целях продвижения АГЕНТОМ туристского продукта, ПРИНЦИПАЛ поручает АГЕНТУ выполнение комплекса мер, направленных на поиск Клиентов и реализацию им туристского продукта, с помощью выполнения следующих действий:

- рассылки по базе Клиентов,
- размещения печатной продукции о туристских продуктах в месте их реализации,
- размещения подробной информации о туристских продуктах на сайте АГЕНТА, а также в социальных сетях (аккаунтах) АГЕНТА.

2.2.2. ПРИНЦИПАЛ обеспечивает АГЕНТА необходимыми каталогами, буклетами, ценовыми предложениями и другими информационными материалами по представляемым туристским продуктам.

2.2.3. АГЕНТ обязан использовать логотип/товарный знак ПРИНЦИПАЛА исключительно в рекламных/информационных целях при выполнении поручения ПРИНЦИПАЛА по продвижению туристских продуктов.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА**

3.1. По настоящему Договору АГЕНТ обязуется:

3.1.1. Исполнять поручения ПРИНЦИПАЛА надлежащим образом, руководствуясь указаниями ПРИНЦИПАЛА, положениями настоящего Договора и действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.2. Осуществлять продвижение и реализацию туристского продукта без изменения их потребительских свойств, совершать сделки с Клиентами от имени ПРИНЦИПАЛА.

3.1.3. Предоставлять Клиентам необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах в соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (Приложение № 1 к настоящему Договору).

3.1.4. Направлять ПРИНЦИПАЛУ Заявки в порядке, установленном в п. 2.1. настоящего Договора.

3.1.5. Направлять Заявки с соблюдением конфиденциальности в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». АГЕНТ обязан получить и, направляя Заявку, подтвердить через Систему онлайн (факсимильную связь и/или электронную почту) наличие полученного в письменном виде согласия от всех Клиентов на обработку (в том числе автоматизированную), использование, распространение, хранение и

передачу (в том числе трансграничную) их персональных данных (далее – ПД) по форме Приложения № 2 к настоящему Договору. Согласие хранится вместе с договором, заключаемым между АГЕНТОМ и Клиентом.

Под обработкой ПД понимаются действия (операции) с ПД, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение ПД.

В случае предъявления претензий со стороны третьих лиц, а также наступления неблагоприятных последствий, связанных с отсутствием или не предоставлением согласия на обработку, использование, распространение и хранение персональных данных, АГЕНТ самостоятельно урегулирует за свой счет претензии третьих лиц, а также возмещает ПРИНЦИПАЛУ убытки в порядке и объеме, установленном в п. 8.4. настоящего Договора.

3.1.6. Проверять в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации действительность документов (заграничных паспортов и содержащейся в них информации (в том числе виз), доверенностей и иных документов), необходимых для оказания услуг. Ознакомить Клиентов с обстоятельствами, влекущими за собой депортацию и/или штраф, в том числе, но не ограничиваясь, вследствие недействительности заграничного паспорта и/или содержащейся в нем информации, отсутствия по вине Клиента (его сопровождающего) и/или АГЕНТА надлежащим образом оформленного разрешения на въезд в страну временного пребывания (визы), транзита и/или последующего возвращения Клиента в страну постоянного проживания, намеренного превышения сроков пребывания Клиентов за пределами территории Российской Федерации.

3.1.7. Предоставлять ПРИНЦИПАЛУ по запросу документы, необходимые для оформления въездных/выездных документов на Клиентов, в порядке и сроки, установленные п. 2.1.5. настоящего Договора.

3.1.8. Перечислять денежные средства на счет ПРИНЦИПАЛА, а также осуществлять доплату и иные платежи в порядке и в сроки, установленные разделом 5 настоящего Договора.

3.1.9. Предоставлять документы, перечисленные в п. 6.1. настоящего Договора, в порядке и сроки, установленные разделом 6 настоящего Договора.

3.1.10. Самостоятельно и своевременно получать из Системы онлайн предоставляемые ПРИНЦИПАЛОМ в электронном виде документы, необходимые для использования туристского продукта, и передавать их Клиентам. АГЕНТ обязан выдать Клиенту не позднее чем за 24 часа до начала тура все документы, необходимые для совершения тура.

Претензии по факту непредставления документов при нарушении порядка, предусмотренного настоящим пунктом Договора, ПРИНЦИПАЛОМ не принимаются.

3.1.11. В течение 24 часов с момента направления ПРИНЦИПАЛОМ извещения об изменении услуг, входящих в туристский продукт, посредством его размещения в Личном кабинете АГЕНТА и/или на сайте ПРИНЦИПАЛА, информировать последнего об их принятии с изменениями или об отказе от измененных туристских продуктов. При несоблюдении АГЕНТОМ положений настоящего пункта ПРИНЦИПАЛ вправе считать, что АГЕНТ согласен с измененными условиями туристского продукта.

3.1.12. Выполнять требования, предусмотренные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (Приложение № 1 к настоящему Договору).

3.1.13. В случае если в состав туристского продукта не входят услуги по оформлению въездных/выездных виз, обеспечить наличие у Клиентов (в том числе иностранных граждан) въездных/выездных виз и иных необходимых для перевозки Клиентов и их багажа документов в/из страну(ы) временного пребывания, постоянного проживания или транзитом через территорию третьих стран.

3.1.14. Размещать в месте реализации туристских продуктов, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о ПРИНЦИПАЛЕ в целях продвижения туристских продуктов ПРИНЦИПАЛА.

3.1.15. Предоставлять по запросу ПРИНЦИПАЛА документы, подтверждающие реализацию АГЕНТОМ туристских продуктов Клиенту, информирование Клиента о потребительских свойствах туристского продукта, передачу Клиенту документов, необходимых для использования туристского продукта, а также иные документы и сведения, необходимые ПРИНЦИПАЛУ для рассмотрения претензионных требований, поступивших от Клиента/АГЕНТА, в срок, указанный в запросе ПРИНЦИПАЛА.

3.1.16. Не позднее чем через три рабочих дня со дня заключения субагентского договора АГЕНТ самостоятельно формирует в реестре турагентов сведения о наличии такого субагентского договора, по которому АГЕНТ передает поручение на продвижение и реализацию туристского продукта, в том числе указание сферы туризма, в которой поручаются продвижение и реализация туристского продукта (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), даты заключения и срока действия такого субагентского договора.

Внесение сведений о СУБАГЕНТЕ в реестр турагентов осуществляется АГЕНТОМ в электронной форме с использованием личного кабинета АГЕНТА на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом ПРИНЦИПАЛ должен подтвердить в реестре турагентов право АГЕНТА на продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного ПРИНЦИПАЛОМ.

При изменении сведений: о наличии субагентского договора (в том числе в случае прекращения (расторжения) субагентского договора с СУБАГЕНТОМ); даты заключения и срока действия субагентского договора, АГЕНТ не позднее трех рабочих дней со дня изменения сведений обязан внести соответствующую запись в реестр турагентов с использованием личного кабинета АГЕНТА на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. АГЕНТ вправе заключать субагентские договоры только с письменного согласия ПРИНЦИПАЛА, при этом в случае заключения субагентских договоров АГЕНТ отвечает перед ПРИНЦИПАЛОМ за действия субагентов как за свои собственные.

Прекращение полномочий АГЕНТА влечет за собой прекращение полномочий СУБАГЕНТОВ, с которыми были заключены субагентские договоры на продвижение и реализацию туристского продукта между АГЕНТОМ и СУБАГЕНТОМ в целях передачи исполнения поручения ПРИНЦИПАЛА.

Невнесение АГЕНТОМ сведений о СУБАГЕНТЕ, осуществляющем продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного ПРИНЦИПАЛОМ, в реестр турагентов, внесение сведений о субагенте в реестр турагентов с нарушением порядка, предусмотренного законодательством Российской Федерации, либо внесение в реестр турагентов недостоверных сведений влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Правила Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" о продвижении и реализации туристского продукта АГЕНТОМ применяются к продвижению и реализации туристского продукта СУБАГЕНТОМ.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРИНЦИПАЛА**

4.1. По настоящему Договору ПРИНЦИПАЛ обязан:

4.1.1. При наличии возможности предоставления услуг, входящих в туристский продукт, подтвердить Заявку в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

4.1.2. В случае невозможности подтверждения Заявки в течение 3 (трех) рабочих дней с даты ее получения информировать об этом АГЕНТА, а также предложить альтернативные варианты туристского продукта.

4.1.3. Предоставить АГЕНТУ для реализации туристский продукт в соответствии с подтвержденной Заявкой в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

4.1.4. Предоставить по требованию АГЕНТА информацию, необходимую для исполнения последним обязательств по настоящему Договору, в том числе информацию о времени и месте начала тура, сбора группы; о дате и времени отправления транспорта; о потребительских свойствах туристского продукта. Указанная информация может быть представлена АГЕНТУ в Личном кабинете Системы онлайн и/или на сайте ПРИНЦИПАЛА и/или по электронной почте.

4.1.5. Подписать полученные от АГЕНТА документы, указанные в п. 6.1. настоящего Договора, или направить письменные мотивированные возражения - в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их получения.

4.1.6. Предоставлять АГЕНТУ документы, необходимые для использования туристского продукта, в электронном виде посредством открытия АГЕНТУ доступа к соответствующим документам в Системе онлайн и/или по электронной почте.

4.1.7. Не позднее чем через три рабочих дня со дня заключения настоящего Договора ПРИНЦИПАЛ формирует в реестре турагентов сведения о наличии настоящего Договора, в том числе с указанием сферы туризма, в которой поручаются продвижение и реализация туристского продукта (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), даты заключения и срока действия настоящего Договора, а также указание на возможность (невозможность) заключения АГЕНТОМ соответствующего договора с СУБАГЕНТОМ.

Внесение сведений об АГЕНТЕ в реестр турагентов осуществляется ПРИНЦИПАЛОМ в электронной форме с использованием личного кабинета ПРИНЦИПАЛА на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При изменении сведений: о наличии настоящего Договора (в том числе в случае прекращения (расторжения) настоящего Договора с АГЕНТОМ); даты заключения и срока действия настоящего Договора; указание на возможность (невозможность) передачи АГЕНТОМ исполнения поручения ПРИНЦИПАЛА на продвижение и реализацию туристского продукта по настоящему Договору СУБАГЕНТУ (в том числе в случае прекращения полномочий АГЕНТА по передаче исполнения поручения на настоящему Договору СУБАГЕНТУ), ПРИНЦИПАЛ не позднее трех рабочих дней со дня изменения таких сведений обязан внести соответствующую запись в реестр турагентов с использованием личного кабинета ПРИНЦИПАЛА на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2. Туроператор размещает сведения об АГЕНТАХ, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного ПРИНЦИПАДОМ, посредством размещения информации о реестре турагентов на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.3. ПРИНЦИПАЛ не обязан информировать АГЕНТА о нормах и правилах действующего законодательства Российской Федерации и страны пребывания, поскольку такая информация является общедоступной.

4.3. По настоящему Договору ПРИНЦИПАЛ вправе:

4.3.1. Вносить изменения в программу туристского продукта, в том числе в стоимость туристского продукта, сохраняя при этом объем услуг, входящих в туристский продукт.

4.3.2. В одностороннем порядке без предварительного уведомления АГЕНТА отказать в предоставлении услуг, входящих в туристский продукт, по подтвержденной Заявке либо по подтвержденному туристскому продукту и/или приостановить их оказание в случае неисполнения АГЕНТОМ денежных обязательств, предусмотренных настоящим Договором, а также при несвоевременном предоставлении и/или непредоставлении АГЕНТОМ документов и/или сведений, необходимых для оказания услуг. В этом случае понесенные АГЕНТОМ убытки ПРИНЦИПАЛОМ не возмещаются, АГЕНТ несет самостоятельную ответственность перед Клиентами.

4.3.3. В любой момент производить замену услуг, входящих в туристский продукт, на услуги с аналогичным уровнем или более высокого класса без доплаты со стороны АГЕНТА/Клиента. Фактическое использование Клиентом туристского продукта, хотя бы и в измененном виде, является согласием АГЕНТА/Клиента на изменение услуг, входящих в туристский продукт, и условий их оказания, при этом не требуется представление согласия в письменной форме.

4.3.4. Заключать с Клиентом Договор добровольного страхования, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, при условии получения Заявки на данную услугу от АГЕНТА.

## **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. АГЕНТ реализует туристский продукт по ценам, установленным ПРИНЦИПАЛОМ.

5.2. Стоимость туристского продукта определяется на основании цен, установленных на сайте ПРИНЦИПАЛА, и указывается в счете, направляемом ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ для оплаты.

5.3. Все платежи по настоящему Договору осуществляются в рублях на основании счета ПРИНЦИПАЛА.

Счет для безналичной/наличной оплаты АГЕНТ получает самостоятельно из Личного кабинета Системы онлайн. Срок действия счета на безналичную/наличную оплату и банковские реквизиты для его оплаты указываются в счете. В платежном поручении обязательно должен быть указан номер оплачиваемого счета, Ф.И.О. Клиентов и/или номер Заявки из Системы онлайн.

5.4. АГЕНТ производит оплату ПРИНЦИПАЛУ по подтвержденной Заявке за вычетом агентского вознаграждения в срок, указанный в счете в следующем порядке:

- в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счета по Заявке, АГЕНТ перечисляет предоплату в размере 50% от общей стоимости тура,

- оставшаяся неоплаченная сумма подлежит оплате не позднее чем за 15 календарных дней до начала организации программы.

5.5. Обязательство АГЕНТА по оплате считается исполненным в день поступления денежных средств на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА или в кассу ПРИНЦИПАЛА. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств, АГЕНТ несет самостоятельно.

5.6. ПРИНЦИПАЛ вправе пропорционально увеличить стоимость туристского продукта, а АГЕНТ обязан осуществить доплату на основании счетов, выставляемых ПРИНЦИПАЛОМ (срок оплаты указывается в счете). Изменение стоимости туристского продукта осуществляется ПРИНЦИПАЛОМ, в том числе, но не ограничиваясь, в связи с:

- повышением стоимости перевозки (более чем на 5 % от действующих тарифов с момента подтверждения Заявки, направления счета АГЕНТУ или оплаты счета), в том числе из-за роста цен на топливо;

- введением новых или повышением действующих налогов, сборов и других обязательных платежей;

- увеличением стоимости проживания в забронированном отеле более чем на 5 % от действующих тарифов с даты подтверждения Заявки;

- иными причинами, не зависящими от воли Сторон.

5.7. При этом АГЕНТ имеет право аннулировать подтвержденную Заявку в соответствии с условиями раздела 7 настоящего Договора.

5.8. За выполнение поручения по настоящему Договору ПРИНЦИПАЛ выплачивает АГЕНТУ вознаграждение в размере, указанном в Личном кабинете Системы онлайн и в счете ПРИНЦИПАЛА. При отказе АГЕНТА/Клиента от туристского продукта агентское вознаграждение не выплачивается, а ранее перечисленное/удержанное агентское вознаграждение подлежит возврату АГЕНТОМ в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты направления ПРИНЦИПАЛОМ уведомления о возврате.

ПРИНЦИПАЛ имеет право увеличить/уменьшить размер агентского вознаграждения в зависимости от объема продаж, потребительских свойств туристского продукта, цен и тарифов поставщиков услуг и прочее.

5.9. В случае возникновения обязательства у ПРИНЦИПАЛА/АГЕНТА по возврату денежных средств, платеж осуществляется в рублях согласно курсу ЦБ + 2% к рублю РФ по курсу ЦБ РФ (рублевый эквивалент) на дату получения денежных средств.

В случае непредоставления одной из Сторон надлежащих реквизитов счета, на который другая Сторона должна произвести перечисление денежных средств, Сторона вправе приостановить исполнение/не исполнять своего обязательства по возврату денежных средств (ст. 328 ГК РФ).

Все расходы, связанные с перечислением денежных средств на счет ПРИНЦИПАЛА и/или счет АГЕНТА по настоящему Договору, оплачивает АГЕНТ.

5.10. Цена настоящего договора, составляющая сумму, выплачиваемую ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ, не может превышать 500 000 (пятьсот тысяч) рублей в течение одного календарного года.

5.11. В случае отказа АГЕНТА от добровольной выплаты штрафных санкций, указанных в настоящем Договоре, ПРИНЦИПАЛ вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа, произведенного АГЕНТОМ по настоящему Договору.

## **6. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ И СДАЧИ УСЛУГ**

6.1. Ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, АГЕНТ предоставляет ПРИНЦИПАЛУ:

- 2 (два) экземпляра оригинала Акта-отчета АГЕНТА об исполнении поручения ПРИНЦИПАЛА по настоящему Договору (далее – Акт-отчет) по форме Приложения № 3 к настоящему Договору и размещенному в Системе онлайн;

6.2. ПРИНЦИПАЛ в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения документов, перечисленных в п. 6.1. настоящего Договора, направляет АГЕНТУ подписанный Акт-отчет либо мотивированный отказ от их подписания.

6.3. В случае направления мотивированного отказа АГЕНТ обязан устранить нарушения и направить ПРИНЦИПАЛУ исправленные Акт-отчет в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с даты получения отказа, но не позднее 15-го числа, следующего за отчетным месяцем. Акт-отчет считается принятыми на дату, соответствующую последнему числу отчетного месяца.

6.4. Обязательство по выплате вознаграждения возникает у ПРИНЦИПАЛА с даты согласования ПРИНЦИПАЛОМ Акта-отчета и получения от АГЕНТА оригиналов Акта-отчета, а также получения ПРИНЦИПАЛОМ всех денежных средств, причитающихся ПРИНЦИПАЛУ по его счетам.

6.5. Если АГЕНТ не представил в срок документы, указанные в п.п. 6.1., 6.3. настоящего Договора, ПРИНЦИПАЛ имеет право считать обязательства АГЕНТА по данному Договору невыполненными, считать туристский продукт оплаченным АГЕНТОМ не в полном размере и обязательства АГЕНТА по перечислению денежных средств ПРИНЦИПАЛУ неисполненными, а агентское вознаграждение подлежащим возврату. В этом случае агентское вознаграждение не выплачивается, а ранее перечисленное/удержанное агентское вознаграждение АГЕНТ перечисляет в течение 1 (одного) рабочего дня с даты направления ПРИНЦИПАЛОМ уведомления о возврате.

## **7. УСЛОВИЯ ОТКАЗА ОТ ТУРУСЛУГ**

7.1. ПРИНЦИПАЛ вправе в одностороннем порядке аннулировать подтвержденную Заявку и отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. В случае, если аннулирование связано с нарушением АГЕНТОМ обязательств по настоящему Договору, то ПРИНЦИПАЛ вправе требовать, а АГЕНТ обязан оплатить денежные средства, предусмотренные в п. 8.4. настоящего Договора, а также возместить ПРИНЦИПАЛУ убытки в полном объеме в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления ПРИНЦИПАЛОМ соответствующего требования.

7.2. В случае полного или частичного отказа АГЕНТА/Клиента от подтвержденной Заявки и/или отсутствия оплаты и/или наличия иных действий (бездействий) АГЕНТА/Клиента, свидетельствующих об отказе от туристского продукта, АГЕНТ перечисляет ПРИНЦИПАЛУ денежные средства в счет возмещения стоимости услуг бронирования и фактически понесенных ПРИНЦИПАЛОМ расходов, а также денежные средства в соответствии с п. 8.4 Договора в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от ПРИНЦИПАЛА соответствующего требования. Под фактически понесенными расходами понимаются денежные средства, которые ПРИНЦИПАЛ должен оплатить и/или оплатил третьим лицам (перевозчику, средству размещения, страховщику и иным лицам), неустойки (штрафы) и иные платежи в целях исполнения настоящего Договора.

7.3. В случае аннуляции туристского продукта, содержащего услуги ПРИНЦИПАЛА по визовой поддержке, суммы консульского и сервисного сбора, оплачиваемые ПРИНЦИПАЛОМ при подаче необходимых комплектов документов в консульские службы, возврату не подлежат независимо от причины аннуляции туристского продукта, в том числе в случае задержки и/или отказа в выдаче визы по любым основаниям.

7.4. Возврат стоимости проездных документов (железнодорожных, автобусных, паромных и иных видов транспорта) по аннулированным туристским продуктам осуществляется в соответствии с правилами, установленными перевозчиком и действующим законодательством Российской Федерации. Возврат денежных средств за чартерную перевозку не производится. В случае если при заполнении Заявки через Систему онлайн АГЕНТОМ допущена ошибка в части сведений, необходимых для оказания услуг по перевозке, корректировка информации в соответствии с правилами перевозчика может быть выполнена только путем осуществления возврата и оформления новых проездных документов.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт, несет ПРИНЦИПАЛ.

8.2. В случае возникновения у ПРИНЦИПАЛА любых убытков (в том числе, но не ограничиваясь, штрафных санкций вследствие невыполнения АГЕНТОМ обязательств, предусмотренных настоящим Договором, штрафных санкций по претензиям третьих лиц и т.п.), они подлежат компенсации АГЕНТОМ ПРИНЦИПАЛУ в полном объеме в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления ПРИНЦИПАЛОМ соответствующего требования.

8.3. В случае нарушения АГЕНТОМ сроков, установленных в п.п. 2.1.5., 3.1. настоящего Договора, ПРИНЦИПАЛ вправе потребовать от АГЕНТА уплаты штрафа в размере 10% от стоимости туристского продукта за каждый выявленный случай нарушения.

8.4. В случае одностороннего отказа АГЕНТА/Клиента от туристского продукта ПРИНЦИПАЛ вправе требовать от АГЕНТА плату в соответствии с п. 3 ст. 310 ГК РФ в следующем размере:

- в срок более чем за 30 (тридцать) календарных дней включительно до даты начала оказания услуг, входящих в туристский продукт – 30% от стоимости туристского продукта;

- в срок от 29 (Двадцати девяти) до 10 (десяти) календарных дней включительно до даты начала оказания услуг, входящих в туристский продукт – 50% от стоимости туристского продукта;

- в срок от 9 (девяти) до 5 (пяти) календарных дней включительно до даты начала оказания услуг, входящих в туристский продукт – 80% от стоимости туристского продукта;

- в срок от 4 (четырёх) и менее календарных дней до даты начала оказания услуг, входящих в туристский продукт – 100% от стоимости туристского продукта.

8.5. АГЕНТ несет полную ответственность за убытки Клиентов, понесенные последними и связанные с неправильным и/или несвоевременным и/или неполным предоставлением АГЕНТОМ информации Клиентам, а также с непредоставлением сведений и документов в соответствии с требованиями настоящего Договора и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (Приложение № 1 к настоящему Договору).

8.6. АГЕНТ несет полную ответственность перед ПРИНЦИПАЛОМ за соответствие и срок действия, переданных ПРИНЦИПАЛУ сведений и документов (в том числе указанных в Заявке) сведениям и документам, полученным от Клиентов, за неисполнение обязательств по ознакомлению Клиентов с информацией, указанной в Правилах реализации туристского продукта (Приложение № 1 к настоящему Договору).

8.7. В случае нарушения АГЕНТОМ сроков перечисления денежных средств, установленных в разделе 5 настоящего Договора, ПРИНЦИПАЛ вправе требовать от АГЕНТА уплаты неустойки в размере 0,5% от не перечисленной в срок суммы за каждый день просрочки.

8.8. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственности за убытки, понесенные АГЕНТОМ/Клиентом и связанные с:

- отсутствием, неправильным оформлением и использованием, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых Клиенту для совершения тура, а также нарушением Клиентом визового режима в стране пребывания. К необходимым документам относятся: заграничный паспорт установленного образца, въездная/выездная виза, документы на выезд несовершеннолетних и т. п.;

- утерей заграничного паспорта Клиента и/или недействительностью (утерей действительности) заграничного паспорта, иного документа, удостоверяющего личность, не по вине ПРИНЦИПАЛА;

- содержанием недостоверной или не соответствующей требованиям законодательства, уполномоченных органов и организаций, информации в официальных документах, необходимых для пересечения границы иностранного государства и пребывания на территории иностранного государства (заграничных паспортах, доверенностях и пр.).

8.9. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственности за убытки, понесенные АГЕНТОМ/Клиентом, в том числе, но не ограничиваясь, за опоздание Клиента на самолет, поезд и иной транспорт, трансфер, отсутствие документов и неосведомленность по причине невыполнения АГЕНТОМ

обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Вся ответственность, в том числе по урегулированию претензий любого характера, в связи с этим возлагается на АГЕНТА.

8.10. ПРИНЦИПАЛ при реализации туристского продукта не несет ответственность за:

– отмену или изменение времени отправления поездов, автобусов и иных транспортных средств по вине перевозчика или иным причинам, в том числе вызванным обстоятельствами непреодолимой силы и решениями органов государственной власти;

– сохранность и доставку багажа Клиентов;

– ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Клиента третьими лицами, возникший вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы в период оказания услуг, входящих в туристский продукт;

– возмещение расходов на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, а также расходов на возвращение тела (останков) в случае отказа Клиента от заключения Договора добровольного страхования;

– убытки, причиненные Клиентам в связи с не предоставлением АГЕНТОМ сведений, необходимых в соответствии с условиями настоящего Договора, и/или предоставлением недостоверных сведений;

– убытки, причиненные Клиентам в связи с неявкой или опозданием Клиентов к месту отправления железнодорожного, автомобильного, морского и иного вида транспорта, сбора группы;

– убытки, причиненные Клиентам в связи с нахождением одного или нескольких Клиентов в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого – отсутствием возможности у Клиентов воспользоваться услугами, предоставляемыми ПРИНЦИПАЛОМ;

– убытки, причиненные Клиентам в связи с удалением из поезда и иного вида транспорта одного или нескольких Клиентов;

– убытки, причиненные Клиентам в связи с нарушением одним или несколькими Клиентами законодательства Российской Федерации и/или страны пребывания, в том числе санитарных, карантинных и иных правил;

– качество услуг, предоставляемых перевозчиками железнодорожного, автомобильного, морского и иного вида транспорта согласно приобретенным для Клиентов проездных документов;

– деньги, драгоценности, ценные бумаги и иные ценные вещи, не сданные на хранение в сейф в месте размещения (проживания) Клиента;

– ущерб, понесенный Клиентами на территории места размещения (проживания), а также за действия Клиентов, совершенные в нарушение законодательства Российской Федерации и/или страны пребывания;

– проведение ремонтных, строительных работ рядом с местом размещения (проживания) Клиентов;

– несоответствие категории и услуг средства размещения на момент использования туристского продукта, категории и услугам средства размещения, описываемым в материалах рекламного и информационного характера. Данное правило также распространяется на услуги трансфера;

– несоответствие существующих на момент использования туристского продукта погодных условий, расположения номера относительно уровня земли (цокольный, первый и т.д. этаж), наличия автомобильных/железных дорог, аэропортов рядом со средством размещения, уровня шума, количества животных и насекомых на территории средства размещения, описываемым в материалах рекламного и информационного характера;

– несоответствие объективных потребительских свойств услуг, входящих в туристский продукт, субъективным представлениям Клиентов, в пользу которых АГЕНТОМ был реализован туристский продукт ПРИНЦИПАЛА.

8.12. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственность перед АГЕНТОМ/Клиентом за неблагоприятные последствия любого характера, возникшие в результате неисполнения или некачественного исполнения услуги, или за ее недостатки, если данная услуга не входит в состав туристского продукта. За приобретенные Клиентом у АГЕНТА услуги, в том числе если данные услуги были включены в договор вместе с туристским продуктом, АГЕНТ несет самостоятельно полную ответственность.

8.13. АГЕНТ несет перед ПРИНЦИПАЛОМ ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, за незаконное (в нарушение п. 2.2.3. настоящего Договора) использование логотипа/товарного знака ПРИНЦИПАЛА.

8.14. АГЕНТ возмещает ПРИНЦИПАЛУ убытки и расходы, понесенные в связи с недостоверностью сделанных заверений, имеющих значение для заключения настоящего Договора, его исполнения или прекращения (в том числе, но не ограничиваясь относящихся к предмету договора, полномочиям на его заключение).

8.15. Взыскание неустойки (пени, штрафа), убытков и/или ущерба является правом, а не обязанностью ПРИНЦИПАЛА.

8.16. В случае нарушения АГЕНТОМ сроков перечисления денежных средств, повлекшее нарушение обязанности по получению на текущий счет иностранной валюты (по курсу ЦБ +2%), в результате которого ПРИНЦИПАЛ будет привлечен к административной и/или иной ответственности за нарушение валютного законодательства (валютного регулирования) на территории Российской Федерации, АГЕНТ возмещает ПРИНЦИПАЛУ в полном объеме денежные средства, уплаченные ПРИНЦИПАЛОМ в счет уплаты штрафа и иных платежей, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования от ПРИНЦИПАЛА.

8.17. В случае ликвидации либо реорганизации, банкротства АГЕНТА, его обязательства сохраняют свою силу для ПРИНЦИПАЛА до тех пор, пока не поступят надлежащие указания от правопреемников либо представителей АГЕНТА.

Кредиторы АГЕНТА, пользующиеся в отношении очередности удовлетворения их требований преимуществом перед залогодержателями, лишаются права на удовлетворение этих требований из удержанных ПРИНЦИПАЛОМ сумм.

8.18. АГЕНТ несет ответственность перед ПРИНЦИПАЛОМ за действия СУБАГЕНТА, как за свои собственные действия.

8.19. Порядок выплаты страхового возмещения по договору или договорам страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии или банковским гарантиям.

В случаях неисполнения ПРИНЦИПАЛОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта перед Клиентом и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Клиент или его законный представитель вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности ПРИНЦИПАЛА предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Клиента о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются:

фамилия, имя и отчество Клиентов;

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование ПРИНЦИПАЛА, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации Туристского продукта;

размер реального ущерба, причиненного Клиенту в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе ПРИНЦИПАЛА в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении ПРИНЦИПАЛОМ указанного реального ущерба.

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии Клиент прилагает:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, с предъявлением оригинала указанных документов;

копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у Клиента в результате неисполнения ПРИНЦИПАЛОМ обязательств по договору о реализации туристского продукта;

договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Клиентом и не обусловленные неисполнением ПРИНЦИПАЛОМ своих обязательств по договору о реализации Туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения ПРИНЦИПАЛОМ всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено Клиентом страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора.

Порядок выплаты клиенту страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом требований Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Клиента о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились более 1 (одного) Клиента и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

Страховщик или гарант обязан в течение трех рабочих дней проинформировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти о получении первого требования Клиента о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии в отношении ПРИНЦИПАЛА.

## **9. ДЕЙСТВИЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

9.1. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, делающих невозможным полное или частичное исполнение обязательств по настоящему Договору, наступивших после заключения Договора, сроки исполнения обязательств отодвигаются соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

9.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна о наступлении или прекращении таких обстоятельств в течение 7 (семи) рабочих дней известить другую Сторону, а также сделать все возможное, чтобы избежать

или устранить причины невыполнения обязательств, и приступить к их исполнению в соответствии с Договором в кратчайшие сроки после устранения препятствующих обстоятельств. Сторона, не известившая другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы в указанный срок, теряет свое право ссылаться на них в дальнейшем.

9.3. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана предоставить другой Стороне документ государственного, иного уполномоченного органа, организации, подтверждающий факт и продолжительность действия указанных обстоятельств.

9.4. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 3 (трех) месяцев, каждая Сторона будет иметь право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права требовать от другой Стороны возмещения возможных убытков.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. Споры, возникающие между Сторонами при исполнении обязательств по настоящему Договору, разрешаются путем переговоров.

10.2. Все споры, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются с соблюдением претензионного порядка урегулирования споров. В случае не достижения соглашения в ходе переговоров, заинтересованная Сторона направляет претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом.

10.3. Претензия направляется любым из следующих способов:

- заказным письмом с уведомлением о вручении;
- курьерской доставкой. В этом случае факт получения претензии подтверждается распиской, которая должна содержать наименование документа и дату его получения, а также фамилию, инициалы, должность и подпись лица, получившего данный документ.
- по электронной почте, указанной в п. 15.3.1 настоящего Договора.

10.4. К претензии должны быть приложены документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования (в том числе и в случае их отсутствия у другой Стороны), и документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего претензию. Указанные документы представляются в форме надлежащим образом заверенных копий. Претензия, направленная без документов, рассмотрению не подлежит.

10.5. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть ее и уведомить о результатах в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня получения претензии.

10.6. При не достижении соглашения Сторонами споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.

10.7. Претензии Клиентов предъявляются ПРИНЦИПАЛУ/АГЕНТУ в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

10.8. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются ПРИНЦИПАЛУ/АГЕНТУ в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.9. О поступлении претензии в отношении качества туристского продукта от Клиента АГЕНТ/ПРИНЦИПАЛ обязан незамедлительно уведомить другую Сторону путем направления соответствующей информации и документов в адрес другой Стороны. К претензии должны быть приложены документы и пояснения Стороны в отношении обстоятельств сложившейся ситуации.

10.10. В случае возникновения претензий со стороны Клиентов во время путешествия претензии направляются Клиентами в письменном виде представителю принимающей стороны и/или руководителю группы и иному представителю ПРИНЦИПАЛА/АГЕНТА.

10.11. Если Клиент воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая не была предоставлена, то обязательства ПРИНЦИПАЛА/АГЕНТА считаются исполненными надлежащим образом.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует по «31» декабря 2022 г., а в части расчетов – до полного исполнения обязательств. Действие настоящего Договора продлевается на каждый последующий календарный год на тех же условиях, если ни одна из Сторон не заявит о его прекращении за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора.

11.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон, по иным основаниям, предусмотренным настоящим Договором и законодательством Российской Федерации, а также при неисполнении одной из Сторон своих обязательств по настоящему Договору, при условии предварительного уведомления другой Стороны в письменном виде за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения.

11.3. В случае одностороннего отказа от исполнения Договора одной из Сторон, Договор считается расторгнутым с даты получения Стороной уведомления об отказе от исполнения Договора (п. 1 ст. 450.1 ГК РФ).

## **12. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

12.1. Условия настоящего Договора, а также информация о хозяйственной деятельности одной Стороны, ставшая известной другой Стороне в процессе его исполнения, являются конфиденциальными.

12.2. Сторона не вправе разглашать (передавать, сообщать) третьим лицам конфиденциальную информацию, равно как и использовать ее каким-либо способом и (или) в какой-либо форме, кроме как для выполнения предусмотренных настоящим Договором обязательств, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

12.3. После прекращения действия настоящего Договора передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение такой информации одной из Сторон может осуществляться только с письменного согласия другой Стороны, независимо от причины расторжения (прекращения) действия настоящего Договора.

12.4. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственности в случае передачи им информации государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **13. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

13.1. Каждая Сторона настоящим гарантирует, что на дату вступления в силу настоящего Договора ни она сама, ни ее должностные лица или работники не предлагали, не обещали, не предоставляли, не разрешали, не требовали и не принимали каких-либо неправомерных денежных или иных преимуществ какого-либо рода (и не создавали впечатления, что они совершат или могут совершить подобные действия когда-либо в будущем), каким-либо образом связанных с Договором, а также что ею были приняты разумные меры для недопущения подобных действий со стороны субподрядчиков, агентов и иных третьих лиц, находящихся под ее контролем или определяющим влиянием.

Стороны обязуются в связи с настоящим Договором в течение всего срока его действия и после его истечения соблюдать указанные ниже положения, а также обязуются принять разумные меры для обеспечения их соблюдения своими субподрядчиками, агентами и иными третьими лицами, находящимися под их контролем или определяющим влиянием.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их должностные лица, работники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством, как дача/получение взятки, включая предложение/обещание, вымогательство взятки и склонение к передаче взятки, коммерческий подкуп, злоупотребление влиянием в корыстных целях и отмывание доходов от данных действий, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему

Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта контрагентом, его должностными лицами или работниками выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а так же действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем.

13.2. В случае нарушений одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в п. 13.1 настоящего Договора действий и/или неполучения другой Стороной в установленный законодательством срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут настоящий Договор в соответствии с положениями настоящей статьи, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

## 14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

14.1. Любые приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями и действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

14.2. Стороны заявляют, что их официальные печати и подписи на документах, составляемых в связи с исполнением настоящего Договора, являются безусловными подтверждениями того, что должностное лицо подписавшей Стороны было должным образом уполномочено данной Стороной для подписания данного документа. В случае подписания документов со стороны АГЕНТА, лицом, действующим на основании доверенности, АГЕНТ обязан предоставить ПРИНЦИПАЛУ надлежаще заверенную копию доверенности.

14.3. Документы, связанные с заключением, исполнением и прекращением настоящего Договора, в том числе претензии, направляются Сторонами в письменной форме любым из следующих способов:

- заказным письмом с уведомлением о вручении. Письмо считается полученным Стороной, если оно поступило адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не были вручены или адресат не ознакомился с ними, или доставлены по адресу, указанному в настоящем Договоре или названному самим адресатом, даже если он не находится по такому адресу;

- нарочным способом (курьерской доставкой). В этом случае факт получения документа должен подтверждаться распиской, которая содержит дату его получения, а также фамилию, инициалы, должность и подпись лица, получившего данный документ;

- по факсимильной связи, электронной почте или иными средствами связи, позволяющими достоверно установить, от кого они исходят, с последующим направлением оригиналов в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их направления Стороне;

- через оператора электронного документооборота. Датой получения Стороной документов в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи будет считаться дата направления Стороне оператором электронного документооборота файла документа другой Стороны, указанная в подтверждении оператора электронного документооборота.

14.3.1. Стороны договорились, что все документы, связанные с заключением, исполнением и прекращением настоящего Договора, имеют силу договора, если данные документы направлены с использованием адресов электронной почты, указанных в настоящем пункте Договора. Указанные документы приравниваются к документам на бумажном носителе.

Сообщения направляются по следующим телефонам и адресам электронной почты:

а) ПРИНЦИПАЛ: телефон: 8 (499)704-35-53, эл. почта: dogovor@rzdttour.com;

б) АГЕНТ: телефон: \_\_\_\_\_, эл. почта: \_\_\_\_\_.

14.3.2. Все уведомления и сообщения, отправленные Сторонами друг другу по вышеуказанным адресам электронной почты, признаются Сторонами официальной перепиской в рамках настоящего Договора и влекут для получившей Стороны гражданско-правовые



AG, Frankfurt am Main, SWIFT COBADEFF Банк-получатель: ALFA-Bank, Moscow, Russia, SWIFT: ALFARUMM Транзитный валютный счёт: 40702978401100000695 Тел.: +7 (499) 704-35-53 факс: +7 (499) 221-03-26 E-mail: info@rzdtour.com	
_____ _____/_____	_____ _____/_____
<b>М.П.</b>	<b>М.П.</b>

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

2. Под потребителем в настоящих Правилах понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем в настоящих Правилах понимаются туроператор, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт.

3. Понятия "турист", "туроператор", "турагент", "туристский продукт", "заказчик туристского продукта", "реализация туристского продукта" и "экстренная помощь" применяются в значениях, установленных Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, утверждается Федеральным агентством по туризму.

### **II. Требования к организации деятельности исполнителя**

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно и доводится до сведения потребителей.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующую информацию:

наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес, место нахождения, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты - для юридического лица;

фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, адрес места осуществления деятельности, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты - для индивидуального предпринимателя.

6. Туроператор также обязан довести до сведения потребителя информацию:

о номере туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;

о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, номере, дате и сроке действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) и (или) номере, дате и сроке действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), наименовании, адресе, месте нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");

о членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма).

6(1). Турагент также обязан довести до сведения потребителя информацию о номере турагента в едином федеральном реестре турагентов, субагентов.

7. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

### III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта

8. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях.

9. Если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя:

о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания,

включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

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

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

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");

о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу.

10. Если исполнителем является турагент, он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между

туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

11. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация, указанная в пунктах 5, 6 и 8 - 10 настоящих Правил.

12. Информация, указанная в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

13. Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

14. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта, определенным:

частью второй статьи 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", - в случае заключения договора о реализации туристского продукта с туроператором;

частью второй статьи 10 и частью второй статьи 10.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", - в случае заключения договора о реализации туристского продукта с турагентом.

Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

15. Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая первичный прием, госпитализацию, медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

16. В случае заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также отдельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по договору (договорам) страхования ответственности туроператора и (или) по договору или договорам о предоставлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не

должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествия, связанного с прохождением потребителем маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья).

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

18. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, подтверждающий право на размещение, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям статьи 17 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также договор о реализации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

19. Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг, входящих в туристский продукт, персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

21. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

22. К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

23. Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

24. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

25. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

26. По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора о реализации туристского продукта, а если он заключен, - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет в соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

27. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

28. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

От ПРИНЦИПАЛА:

От АГЕНТА:

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

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

М.П.

М.П.

ФОРМА

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ,  
РАСПРОСТРАНЕНИЕ И ХРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим я предоставляю согласие \_\_\_\_\_(кому) на обработку, использование, распространение и хранение своих персональных данных (Ф.И.О., дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации и иные сведения) при реализации туристского продукта в соответствии с договором в течение 3 (трех) лет при условии обеспечения конфиденциальности таких данных.

Я даю согласие на обработку и предоставление третьим лицам (средствам размещения, перевозчикам, экскурсоводам и иным лицам, оказывающим услуги в рамках настоящего договора) моих персональных данных.

Я также подтверждаю, что мною получено согласие от всех Клиентов, указанных в заявке на бронирование, на обработку и передачу их персональных данных третьим лицам для исполнения договора (в т. ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования средства размещения и т.д.).

В целях исполнения договора мною получено разрешение от всех Клиентов, указанных в заявке на бронирование, на доступ к их персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением договора (перевозчики, персонал средств размещения и т.п.), а также на обработку персональных данных методом смешанной (в т. ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Я вправе отозвать данное согласие в пределах срока его действия, предоставив соответствующее письменное заявление.

Я подтверждаю, что мне предоставлена полная информация об особенностях туристского продукта и информация о туроператоре и туристском продукте, предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

С указанной информацией ознакомлен(а) в полном объеме, все пункты мне разъяснены и понятны.

Заказчик

от имени всех Туристов: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата подписания: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФОРМА СОГЛАСОВАНА:

От ПРИНЦИПАЛА:

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

М.П.

От АГЕНТА:

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

М.П.

Утверждаю:  
от ПРИНЦИПАЛА

М.П.

**Акт-отчет**  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПРИНЦИПАЛ: ООО «РЖД Тур»  
АГЕНТ: ООО «\_\_\_\_\_»

№ п/п	Турпродукт (дата заезда, количество туристов)	Общая стоимость Турпродукта, руб.	Вознаграждение агента, в том числе НДС_% __ руб.
1			

Настоящий Акт-отчет составлен в том, что АГЕНТ \_\_\_\_\_ оказал услуги по реализации Турпродукта ПРИНЦИПАЛА \_\_\_\_\_ согласно договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г и Акт-отчету № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. на общую сумму: \_\_\_\_\_ руб. 00 коп., НДС не облагается.

Вознаграждение АГЕНТА составило: \_\_\_\_\_ руб. 00 коп., в том числе НДС \_\_ руб. \_\_ коп.

Услуги оказаны полностью и в срок.

Стороны претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеют.

От АГЕНТА

\_\_\_\_\_  
М.П. подпись

От ПРИНЦИПАЛА:

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

От АГЕНТА:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.