

Общество с ограниченной ответственностью «Туроператор Ай Ти эМ - Север», туроператор по международному туризму (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица 1089847229163, реестровый номер МТЗ 001612 в едином федеральном реестре туроператоров, выдан Федеральным агентством по туризму «23» сентября 2009 г.), в лице Генерального директора Малькова М.С., действующего на основании Устава или

\_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании доверенности № \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

- 1.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристского продукта, сформированного Туроператором. Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Статьи 1 Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иного применимого законодательства.
- 1.2. В целях и на условиях настоящего Договора Турагент за вознаграждение по поручению Туроператора совершает от своего имени и за счет Туроператора юридические и иные действия по реализации туристского продукта (далее по тексту турпродукта), сформированного Туроператором.
- 1.3. Турагент действует в пределах установленных полномочий, отступление от установленных полномочий и указаний Туроператора возможно в отдельных случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 1.4. Турагент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной финансовой самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту.
- 1.5. Полномочия, предоставленные Турагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

### 2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.

- 2.1. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом от своего имени и за счет Туроператора, на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.
- 2.2. Турагент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором. Отступление от стоимости турпродукта, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных пп. 3.4.2., 3.4.3. настоящего Договора.
- 2.3. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость турпродукта, отражаются в ценовых предложениях, размещенных на Интернет-сайте Туроператора и окончательно подтверждаются счетом Туроператора по каждой заявке Турагента.
- 2.4. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка). Заявка направляется Турагентом по форме, указанной на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.itmgroupru> и (или) должна соответствовать требованию к форме Заявки, указанной в п.3.3.1. настоящего Договора. Заявка и является безотзывной офертой по Законодательству РФ.
- 2.5. Заявка подается в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами) посредством факсимильной связи или электронной почты и должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии) и заверена печатью Турагента (по требованию Туроператора).
- 2.6. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно (или в электронном виде, если это согласовано сторонами) посредством факсимильной связи или электронной почты в Подтверждении Заявки. Стоимость турпродукта для оплаты Турагентом рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Счете. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Статье 4 настоящего Договора.
- 2.7. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии Подтверждения Заявки и оплате Турагентом Счета с учетом прочих положений настоящего Договора.
- 2.8. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации туристского продукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Особые условия реализации турпродукта устанавливаются Туроператором.
- 2.9. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.
- 2.10. С даты подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты Счета Туроператора, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.
- 2.11. Изменение Турагентом параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.
- 2.12. Отдельными Приложениями к настоящему Договору может устанавливаться иной порядок заказа и/или предоставления турпродукта.
- 2.13. Турагент обязуется соответствовать всем требованиям, установленным законодательством РФ для предприятий и с учетом специфики туристской деятельности. Подписанием настоящего Договора Турагент гарантирует Туроператору соответствие действующему законодательству. Турагент гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора он является юридическим лицом, зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ; все требующиеся по Уставу Турагента процедуры, необходимые для одобрения заключения настоящего Договора совершены; лицо, подписавшее настоящий Договор обладает на то необходимыми полномочиями. В случае не соответствия указанной гарантии действительности Турагент в безусловном порядке компенсирует Туроператору все убытки, понесенные Туроператором из-за не соответствия указанной гарантии действительности.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

- 3.1. Туроператор обязан:
  - 3.1.1. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора:
    - о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.
  - 3.1.2. Указанная информация представляется Турагенту в письменном виде, или в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.itmgroupru> или в устной форме по согласованию сторон. Подписанием настоящего Договора Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.
  - 3.1.3. Информировать Турагента в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.
  - 3.1.4. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, своевременно информировать Турагента.
  - 3.1.5. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки. А в случае невозможности предоставления равнозначного уровня турпродукта, предоставить турпродукт более высокого класса (осуществляется по решению Туроператора).
  - 3.1.6. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее, дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 2 часа до отправления.
- 3.2. Туроператор имеет право:

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

- 3.2.1. Производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты. Турагент вправе потребовать при оформлении документов отразить существенные условия проживания в Заявке. В противном случае при замене отеля существенным условием считается лишь официальная категория отеля. Если Туроператор предоставляет отель более низкой категории, чем предусмотрено, Туроператор возмещает Турагенту разницу в стоимости (определяется в соответствии с документами Туроператора) при наличии такой разницы, в том числе и дополнительно оказанными услугами.
- 3.2.2. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент. В случае нарушения ПОКУПАТЕЛЕМ порядка оплаты турпродукта, удержав неоплаченный или не полностью оплаченный турпродукт до полной оплаты ПОКУПАТЕЛЕМ данного турпродукта и требовать уплаты неустойки установленной настоящим договором.
- 3.2.3. Изменять программу пребывания и маршрут путешествия, по устному согласованию с туристом.
- 3.2.4. Туроператор не несет ответственности за несоответствие действительности описаний отелей в каталогах Туроператора - эта информация является приближительной и постоянно меняется.
- 3.2.5. В случае изменения организационно-правовой формы Турагента, реорганизации Турагента, смены органов управления Турагента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Турагента или его часть по настоящему Договору, изменения объема предоставленных Турагенту лицензионных и сертификационных прав, изменения в экономическом положении Турагента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Турагента банкротом, изменения реквизитов Турагента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Турагента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Турагента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Турагента и иных средств связи с Турагентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего Договора, Турагент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий уведомить об этом Туроператора. В случае нарушения Турагентом обязательства, указанного в настоящем пункте, он консолидирует Туроператору все убытки, вызванные таким нарушением, а Туроператор освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору и получает право досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.
- 3.3. Турагент обязан:
- 3.3.1. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме с подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии) и заверять печатью Турагента (по требованию Туроператора).
- В Заявке должны содержаться следующие данные:
- маршрут и условия путешествия;
  - место нахождения, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;
  - количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
  - сроки проживания в отеле;
  - фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата их рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
  - тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;
  - ссылка на номер ценового предложения;
  - необходимость страхования туристов;
  - необходимость авиаперелета;
  - иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.
- 3.3.2. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства согласно выставленному Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Статьей 4 настоящего Договора.
- 3.3.3. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления сообщаются Турагенту дополнительно исходя из конкретных характеристик турпродукта.
- 3.3.4. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах турпродукта:
- о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранных государств;
  - о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»;
  - другие необходимые сведения.
- предоставлять необходимые информационные материалы.
- 3.3.5. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к турпродукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.
- 3.3.6. Осуществлять реализацию турпродукта, сформированного Туроператором, путем обязательного заключения от своего имени договора (включающего в себя в обязательном порядке БСО «Туристическая путевка» установленного законом образца) о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
- Получить подпись туриста в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.
- 3.3.7. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком турпродукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.3.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.
- 3.3.8. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в ценовых предложениях (прайс-листах) или указанным в Подтверждении Заявки. Предоставлять скидку туристам и (или) иным заказчикам со стоимости турпродукта Туроператора только с письменного разрешения Туроператора, заверенного печатью и подписанного уполномоченным лицом.
- 3.3.9. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в ценовых предложениях (прайс-листах) или указанным в Подтверждении Заявки. Предоставлять скидку туристам и (или) иным заказчикам со стоимости турпродукта Туроператора только с письменного разрешения Туроператора, заверенного печатью и подписанного уполномоченным лицом.
- 3.3.10. Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
  - о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
  - о том, что претензия о не предоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Клиент 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;
  - о том, что при заказанном трансфере представитель Туроператора (принимающей стороны) будет ожидать клиентов в аэропорту или на вокзале (в месте встречи) не более одного часа; по окончании одного часа от согласованного времени и не прибывшие клиенты к месту встречи по любым причинам (включая опоздание поезда, задержку авиарейса, изменение аэропорта прилета без предварительного уведомления), представитель компании вправе покинуть место встречи, трансфер считается состоявшимся, а ответственность за возможные убытки туристов относится на Турагента;
  - о том, что описания отелей в каталогах Туроператора, могут частично или полностью не соответствовать состоянию отелей на день заказа конкретного тура и не являются частью договора;
  - об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;

- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 12:00, и выселение, как правило, в 12:00;
- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания;
- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
- об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;
- о иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьёй 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- о правилах подачи претензий к Туроператору, установленных п.7.4. настоящего Договора;
- о правилах и порядке предъявления требований страховой компании (банку), предоставивших Туроператору финансовое обеспечение.

3.3.11 Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта. При заключении с туристом договора о реализации турпродукта заручится подписью туриста о его согласии с потребительскими свойствами туристского продукта и об ознакомлении и согласии с условиями настоящего Договора; Турагент обязан возместить Туроператору все убытки, причиненные неисполнением указанного обязательства.

3.3.12 Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристской путевки, проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.

3.3.13. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала путешествия - в аэропорт (на железнодорожный вокзал) или иному месту, обусловленному составом турпродукта, не позднее, чем за три часа до планируемого времени вылета (за полчаса часа до отправления поезда).

3.3.14. Турагент не имеет права заключать субагентские договоры по распространению туристского продукта Туроператора без предварительного письменного разрешения Туроператора .

3.3.15 Турагент обязан представить Туроператору в п.10 настоящего Договора сведения ,необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. В случае не предоставления достоверных сведений в соответствии с п.10 настоящего Договора, повлекших неправильное оформление бухгалтерской отчетности, Туроператор освобождается от любой ответственности за несоблюдение сроков оформления бухгалтерской отчетности и имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

3.3.16. Турагент обязан предоставить Туроператору копию выданного ему уведомления о возможности применения упрощенной системы налогообложения.

3.4. Турагент имеет право:

3.4.1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в статье 4 настоящего Договора.

3.4.2. Реализовать турпродукт по цене отличающейся от стоимости, указанной в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки на бронирование, только с письменного согласия Туроператора, в этом случае полученная Турагентом дополнительная выгода будет являться собственностью Турагента и будет рассматриваться как услуга Турагента, оказанная Турагентом туристу или иному заказчику. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.

3.4.3. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.

3.4.4. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в Подтверждении Заявки на бронирование , только с письменного согласия Туроператора. Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.

#### 4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА

4.1. Оплата турпродукта производится Турагентом в полном объеме , за минусом комиссионного вознаграждения, в течение 2 (двух) банковских дней после получения от Туроператора Счета на оплату. В случае подачи Заявки Турагентом в срок менее пяти рабочих дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в течение суток после получения от Туроператора Счета на оплату. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента.

4.2. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

- удорожание транспортных тарифов (более 2% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки);

- изменение стоимости перелета (более 2% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки), в том числе из-за увеличения стоимости топлива;

- резкое изменение курсов валют (более 2% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки);

- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей

Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в Счете.

4.3. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в условных единицах (у.е.) или рублях, если иное не установлено в отдельных Приложениях к Договору. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях. Одна условная единица равна рублевому эквиваленту валюты, указанной в Счете или в Подтверждении Туроператора, по внутреннему курсу Туроператора на день выставления счета.

4.4. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.

4.5. За исполненное поручение Турагент получает вознаграждение, установленное в ценовом предложении или дополнительном соглашении к настоящему договору.

4.6 . Турагент обязан предоставить Туроператору Отчет об исполнении поручения Турагента (Отчет Агента) по всем продажам турпродукта Туроператора и подписанный уполномоченным лицом, оригинал счета-фактуры на сумму вознаграждения Турагента в срок не позднее 5-го (пятого) числа месяца, следующего за отчетным. Если Турагент применяет упрощенную систему налогообложения, необходимо приложить к настоящему Договору копию выданного ему МНС РФ уведомления о возможности применения упрощенной системы налогообложения, заверенную печатью Турагента и подписью уполномоченного лица, что дает Турагенту право не предоставлять Компании счет-фактуру на величину своего комиссионного вознаграждения.

Если Туроператор направляет Турагенту возражение по отчету, Турагент обязан устранить нарушения и направить Туроператору новый отчет в пятидневный срок, но не позднее 15 числа следующего за отчетным месяцем.

В случае не предоставления Турагентом Туроператору в установленные сроки вышеуказанные отчет Турагента и счет-фактуру данный суть данного Договора будет трактоваться как Договор Купли-Продажи, а именно: Туроператор реализует, а Турагент приобретает туристские продукты (комплекс туристских услуг) в области международного туризма для своих туристов, которым предоставляется туристский продукт Туроператора и в отношении которых Турагент заключает договор ( Турагент действует от имени всех своих туристов и гарантирует, что обладает всеми полномочиями и документами для заказа туристских продуктов ), на условиях и в порядке, установленном Договором и Приложениями к нему, Турагент не является агентом (турагентом) Туроператора , не имеет право при исполнении настоящего Договора ни на какие-либо комиссии или выплаты, за исключением предоставляемых Туроператором скидок.

4.7 Турагент не имеет право продавать турпродукт Туроператора дороже или дешевле, чем указано в ценовых предложениях или на Интернет сайте Туроператора .

4.8 Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указываются в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

## 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.

5.2. При отказе Турагента от подтвержденного турпродукта, Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в виде штрафа, размер которого составляет:

- в срок свыше 30 суток до начала поездки – 5% стоимости турпродукта;
- в срок от 30 до 21 суток – денежную сумму, эквивалентную 10 % стоимости турпродукта;
- в срок от 20 до 15 суток - денежную сумму, эквивалентную 20 % стоимости турпродукта;
- в срок от 14 до 11 суток - денежную сумму, эквивалентную 30 % стоимости турпродукта;
- в срок от 10 до 8 суток - денежную сумму, эквивалентную 40 % стоимости турпродукта;
- в срок от 7 до 4 суток - денежную сумму, эквивалентную 50 % стоимости турпродукта;
- в срок менее 3 суток - денежную сумму, эквивалентную 60 % стоимости турпродукта.

Условия наступления штрафных санкций (неустоек) при отказе от турпродукта с датами начала или окончания путешествия в периоды с 20 декабря по 10 января, с 20 марта по 01 апреля, с 27 апреля по 06 мая, с 01 августа по 23 августа, а также в периоды национальных праздников страны, на территории которой предоставляются туристские услуги:

- в срок свыше 20 суток – денежную сумму, эквивалентную 10 % стоимости турпродукта;
- в срок от 19 до 10 суток - денежную сумму, эквивалентную 50 % стоимости турпродукта;
- в срок менее 9 суток - денежную сумму, эквивалентную 100 % стоимости турпродукта.

Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта, или иные действия (бездействие) Турагента, свидетельствующие об отказе от подтвержденного турпродукта. При отказе от турпродукта, Турагент несет ответственность независимо от причин, вызвавших отказ.

5.3. Сверх неустойки Турагент дополнительно возмещает Туроператору все убытки, вызванные отказом Турагента от турпродукта. При отказе Турагента от турпродукта стоимость страховки, визового сбора (консульского сбора) и некоторых категорий выписанных авиабилетов возврату не подлежат.

Заказчик уведомлен о том, что неустойка не является фактически понесенными расходами, а всего лишь способом обеспечения исполнения обязательств.

Заказчик уведомлен о том, что взыскание с него неустойки является правом, а не обязанностью Фирмы и непосредственного Исполнителя услуги. Неустойка может быть взыскана только в оговоренном объеме независимо от того в чью пользу взыскивается. Уплата неустойки не освобождает Заказчика от возмещения фактически понесенных расходов. Фактически понесенными расходами Фирмы признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы, неустойка и пени, выплачиваемые контрагентам Фирмы при отказе Заказчика или Туриста Заказчика от поездки по любой причине, а так же при аннуляции тура по инициативе Фирмы в случаях, указанных в настоящем договоре, при изменении или расторжении настоящего договора.

5.4. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт, во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

5.5. Турагент оплачивает Туроператору штраф за переоформление авиабилета, исправление неточности в авиабилете на чартерный рейс в размере, установленном Туроператором. На регулярные рейсы авиакомпаний изменение фамилий пассажиров и переоформление авиабилетов не предусмотрено. Данные изменения расцениваются как отказ от авиаперевозки вследствие чего удерживается штраф, в соответствии с тарифом, по которому приобретен авиабилет.

5.6. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств находящихся вне сферы его компетенции а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;
- за действия страховых организаций;
- за действия таможенных и иммиграционных властей.
- за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.
- за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;
- за неявку или опоздание туристов на регистрацию в порт отправления, к месту сбора группы;
- за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;
- за отсутствие у туристов оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
- за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления виз;

5.7. Туроператор не несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком турпродукта за не предоставление или представление недостоверной информации Турагентом туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также информации, указанной в п.3.3.8. настоящего Договора.

5.8. При отказе в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи, фактические расходы, понесенные туристом или иным заказчиком турпродукта, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы производятся страховой организацией в соответствии с условиями страхования «от невыезда».

При отказе, просрочке в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, в том числе когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью Турагента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператором, Турагент возмещает убытки Туроператора по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам), а в случае отказа от подтвержденного турпродукта уплачивает штрафные санкции, предусмотренные п. 5.1. настоящего Договора.

5.9. Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками турпродукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

5.10. Турагент несет ответственность перед Туроператором, туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия наступившие вследствие не предоставления или представление недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также не предоставление информации, указанной в п.3.3.8. настоящего Договора.

## 6. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

6.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовой обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются Приложением № 1 к настоящему Договору.

## 7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

7.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

7.3. В случае, если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

7.4. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками турпродукта указать следующие условия предъявления и рассмотрения претензий:

Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);
- 2) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- 3) наименование Турагента и Туроператора;
- 4) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта
- 5) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению.

Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта турист вправе предъявить непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

7.6. При наличии каких-либо замечаний у туристов относительно туристского обслуживания, Турагент обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о требованиях туриста в офис Туроператора.

7.7. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о турпродукте, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.

7.8. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.

#### 8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

8.1. Стороны освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с хищением имущества, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

8.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом расходов Туроператора.

#### 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

9.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течении одного года. По наступлению даты окончания действия Договора и в том случае, если ни одна из сторон не уведомляет о прекращении действия данного Договора в соответствии с п.9.5, Договор считается пролонгированным на один год.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

9.4. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашения сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.

9.5. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

9.6. Если одно или несколько положений настоящего Договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечет недействительности или утраты силы остальных положений и Договора в целом.

#### 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР:

ООО «Туроператор Ай Ти эм - Север»

Юридический и фактический адрес:

191167, г. Санкт-Петербург, пл. Александра Невского, д. 2Е,

Б.Ц. «МОСКВА», оф. 1106

ИНН 7839383861 КПП КПП 784201001

ООО «ВНЕШПРОМБАНК» Санкт-Петербургский филиал

г. Санкт-Петербург

Р/счет 40702810900020000292

К/счет 30101810900000000871

БИК 044030871

ОГРН 1089847229163

ОКПО 85580714 ОКВЭД 63.30

Тел: (+7 812) 459-98-99

Факс: (+7 812) 459-96-59

E-mail: [piter@itmgroup.ru](mailto:piter@itmgroup.ru)

ТУРАГЕНТ:

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Метро \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_ Факс: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Фактический адрес: \_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_

Р/с: \_\_\_\_\_

К/с: \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_

КПП: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ / М.С. Мальков /

М.П.

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

М.П.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

**1. СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ:**

Реестровый номер	МТЗ 001612
Вид и размер финансового обеспечения	Страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта на сумму 30 000 000 рублей
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии	ОТА/5301-005075 от 20.06.2011г. Срок действия Договора с 27.10.2011г. по 26.10.2012г.
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	ОАО «Страховая группа «МСК»
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	127006 г.Москва ул. Долгоруковская, дом 40
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	127006 г.Москва ул. Долгоруковская, дом 40

**2. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Заказчика при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Заказчика и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристического продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора. К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

неисполнение обязательств по оказанию Заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Заказчиком Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии не лишает Заказчика права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Заказчика указываются: фамилия, имя и отчество участника тура, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком); дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

номер договора и дата его заключения; наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору; ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Заказчика к страховщику или гаранту; размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Заказчиком в связи с его расходами по эвакуации; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Заказчик прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов); копию договора (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

К требованию Заказчика к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Заказчиком не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

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

Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

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 одновременно более одного участника тура и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Заказчиком страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Заказчику, если он обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Заказчику по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

**ОТЧЕТ АГЕНТА** \_\_\_\_\_ (юр.название фирмы) о продаже туристического продукта по исполнению Агентского Договора № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

№ Счета Туроператора	Туристическая путевка (страна, дата заезда, фамилия туриста)	Стоимость турпродукта реализованного туристу	Перечислено Туроператору	Комиссионное вознаграждение	В т.ч. НДС

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Туроператора в лице Генерального директора Малькова М.С., действующего на основании Устава, с одной стороны, и представитель Турагента в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны составили настоящий отчет о том, что Турагентом выполнены услуги по продаже туристических путевок на общую сумму \_\_\_\_\_, комиссионное вознаграждение \_\_\_\_\_, в том числе НДС 18% \_\_\_\_\_. Вознаграждение «Турагента» учтено в расчетах.

Услуги оказаны в полном объеме своевременно и без рекламации. Стороны претензий друг к другу по вышеуказанным услугам не имеют.

Туроператор:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) М.П.

Турагент :

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) М.П.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_