

гор. Казань

« _____ » _____ 202_ г.

Общество с ограниченной ответственностью “АЛЕНА”, именуемое в дальнейшем “Туроператор”, в лице Директора Илькун Елены Владимировны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и,

_____ именуемое _____ в _____ дальнейшем “Агент”, в _____ лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, а совместно именуемые «Стороны» заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

1.2. Туристский продукт - комплекс услуг, предоставляемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта, формируемого с учетом особенностей формирования туристского продукта;

1.3. «Туристские услуги», «Услуги», «отдельные Услуги» - услуги по перевозке, размещению, экскурсионные и иные услуги.

1.4. Заказчик - турист или иное лицо, заказывающее Туристский продукт, либо Туристские услуги от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

1.5. Формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (средства размещения, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

1.5.1. Туристский продукт в сфере выездного туризма считается сформированным туроператором при условии, если в состав такого туристского продукта включены услуги по перевозке туриста из Российской Федерации в страну (страны) временного пребывания и (или) обратно в Российскую Федерацию из страны (стран) временного пребывания и услуги по размещению в стране (странах) временного пребывания.

Туристский продукт в сфере внутреннего туризма и въездного туризма считается сформированным туроператором при условии, если в состав такого туристского продукта включены услуга по размещению в средстве размещения на территории Российской Федерации и хотя бы одна дополнительная услуга:

- перевозка туриста любым видом транспорта;
- услуги экскурсовода (гида), в том числе оказываемые экскурсоводами (гидами);
- услуги гида-переводчика, в том числе оказываемые гидами-переводчиками;
- услуги инструктора-проводника.

В случае, если реализация туристского продукта в сфере внутреннего туризма и въездного туризма предполагает прохождение туристом (экскурсантом) туристского маршрута (части туристского маршрута), отнесенного к видам и категориям сложности в соответствии с перечнем видов туристских маршрутов (частей туристских маршрутов), требующих специального сопровождения, в состав такого туристского продукта в обязательном порядке включаются услуги инструктора-проводника.

1.6. Реализация туристского продукта, отдельной Услуги - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта, либо отдельной Услуги с туристом или иным Заказчиком, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу соответствующих услуг в рамках исполнения настоящего договора. В случае заключения туристом и (или) иным Заказчиком с одним юридическим или физическим лицом отдельных договоров на оказание услуг, включенных в состав туристского продукта, на одно и то же лицо и на один и тот же период услуги, оказываемые по таким договорам, приравниваются к услугам, оказываемым при реализации туристского продукта, за исключением случая, если дополнительные услуги,

предоставляются указанному в таких договорах туристу непосредственно лицом, предоставляющим услугу по размещению в средстве размещения;

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

2.1. Туроператор поручает, а Агент принимает на себя обязательства за вознаграждение и от своего имени реализовывать туристский продукт (комплекс туристических услуг) и (или) отдельные Услуги, сформированные Туроператором по заявке Агента.

Туроператор предоставляет туристский продукт и (или) отдельные Услуги Агенту, а Агент обязуется по поручению Туроператора выполнять юридические и фактические действия, направленные на реализацию и продвижение туристского продукта и (или) отдельных Услуг Туроператора, в соответствии с условиями настоящего договора, приложениями и дополнениями к нему, являющимися его неотъемлемыми частями.

По сделке, совершенной Агентом с третьим лицом от имени и по поручению Туроператора, приобретает права и становится обязанным Агент, хотя бы Туроператор и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

2.2 Продвижение Агентом туристского продукта и (или) Услуг производится последним за свой счет, затраты на продвижение туристского продукта и (или) Услуг Туроператором не компенсируются.

2.3. Стороны вправе использовать систему электронного документооборота для обмена необходимыми документами (далее – система ЭДО). Документы, отправленные через систему ЭДО, считаются юридически значимыми и имеют ту же силу, что и документы, подписанные на бумаге. Каждая из сторон обязуется обеспечить защиту информации и соблюдение конфиденциальности при использовании системы ЭДО.

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА АГЕНТУ.

3.1. Условия, сроки, стоимость и особенности реализации туристского продукта, туристских услуг включая, но не ограничиваясь - условия и порядок перевозки, страхования и других дополнительных услуг, указаны в каталогах, прайс – листах, на сайте Туроператора – www.kazantur.ru, в приложениях и дополнениях к настоящему договору.

3.2. Агент подает Туроператору заявку на бронирование туристского продукта и (или) Услуг (далее- Заявка), в которой должны содержаться сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, пунктом 3.3. настоящего Договора, Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, а также сведения, предусмотренные или истребованные Туроператором.

Стороны договорились, что передача заявки на бронирование туристского продукта может быть осуществлена посредством электронной связи.

3.3. В заявке на бронирование туристского продукта Агент определяет такие потребительские свойства туристского продукта, как:

- 1) маршрут тура, даты его начала и окончания;
- 2) вид транспортной перевозки, категория проездных билетов и количество последних по категориям;
- 3) название и категория отеля (либо иного объекта размещения), предполагаемого для проживания туристов;
- 4) количество бронируемых номеров по категориям и типам размещения;
- 5) сроки использования бронируемых номеров;
- 6) фамилии и имена туристов, их пол, а также место и дата их рождения, национальность, гражданство, домашний адрес, номер и дата выдачи паспорта с указанием органа, осуществившего выдачу (ФИО, домашний адрес и место работы обоих родителей в случае, если туристу еще не исполнилось 18 лет);
- 7) режим питания туристских групп либо индивидуального туриста;
- 8) иные сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, в том числе Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок;

3.4. Момент получения Туроператором заявки Агента на бронирование туристского продукта и (или) Услуги является офертой Агента.

3.5. Туроператор информирует Агента в течение 2-х дней с момента получения заявки последней о возможности предоставления запрашиваемого Агентом туристского продукта и (или) иной Услуги путем подтверждения бронирования и выставления счета на оплату.

Стоимость туристской услуги указывается с учетом НДС 5%.

Выставление счета на оплату в связи с направленной заявкой Агента является акцептом Туроператора.

В случае невозможности предоставления запрошенного Агентом туристского продукта, отдельных Услуг, Туроператор может направить Агенту иные условия, на которых может быть сформирован туристский продукт и (или) Услуга с выставлением соответствующего счета на оплату. Оплата указанного счета означает согласие Агента с указанными условиями.

Счет на оплату туристского продукта может быть выставлен Туроператором посредством электронной связи, системы ЭДО.

3.6. Агент своевременно, в соответствии с разделом 6 настоящего договора, оплачивает туристский продукт, отдельные Услуги Туроператора.

3.7. Услуга и (или) Туристский продукт считается реализованным туристам или Заказчикам туристского продукта Агента с момента фактического оказания соответствующих услуг Туроператором.

С момента реализации туристского продукта и (или) отдельной Услуги в соответствии с настоящим пунктом, Туроператор несет ответственность за предоставленный им туристский продукт и (или) отдельную Услугу перед Агентом и/или Заказчиком туристского продукта, в соответствии с законом и настоящим Договором до их завершения в полном объеме Туроператором.

3.8. Передача и получение перевозочных документов, туристской путевки осуществляется представителю Агента при условии наличия у него надлежаще оформленной доверенности.

3.9. Агент своевременно предоставляет Туроператору документы, необходимые последнему для оформления въездных/выездных формальностей на туристов (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).

Агент принимает на себя все риски, в том числе и имущественные, связанные с действительностью и достоверностью переданных сведений и документов, которые повлекли или могут повлечь конфликты или дополнительные затраты (убытки).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА.

4.1. В соответствии с предметом настоящего договора Агент обязуется:

4.1.1. Своевременно, достоверно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах и условиях отдельных Услуг, потребительских свойствах и условиях туристского продукта, а также предоставлять относящиеся к ним документы и иные сведения, предусмотренные действующим законодательством РФ, а именно:

- о Туроператоре, его местонахождении, данные о страховании гражданской ответственности, данные о страхователе и порядке получения страхового возмещения;

- о правилах въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в место временного пребывания и выезда из места временного пребывания;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

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

- о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

- об иных особенностях путешествия;

Туроператор не несет обязательств по предоставлению Агенту каких-либо документов и сведений, относящихся к туристскому продукту, Услугам, за исключением документов, предусмотренных законом и настоящим договором.

4.1.2. Осуществлять продвижение и реализацию туристского продукта, отдельных Услуг Туроператора в соответствии с потребительскими свойствами забронированного туристского продукта, Услуг. Агент имеет право заключать субагентские договоры с третьими лицами на условиях настоящего Договора.

4.1.3. Агент обязуется направлять Туроператору отчет агента о реализации туристского продукта, отдельных Услуг (приложение № 3,4 к настоящему Договору), ежемесячно до 15 числа.

Предоставление Туроператору указанных документов может быть осуществлено путем их направления на электронную почту Туроператора, а также путем их передачи посредством системы ЭДО.

Одновременно Агент направляет оригиналы Отчета и счета-фактуры (в случае, предусмотренном законодательством) курьером или почтой.

В отчете отражается реализация туристского продукта, Услуги в соответствии с пунктом 3.7 настоящего Договора.

4.1.4. Агент обязуется предоставлять Туроператору акт сверки взаиморасчетов с Туроператором не позднее 15 дней с момента окончания календарного года.

4.2. Агент, при реализации туристского продукта и (или) отдельных Услуг Туроператора обязан заключать с третьими лицами договор (в письменной форме) об организации туристического обслуживания или купли-продажи туристического продукта не противоречащий требованиям, установленным действующим законодательством, в соответствии с типовой формой и указанием всех обязательных условий предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» .

В случае, если в результате несоблюдения Агентом условий, изложенных в настоящем пункте, Туроператор понес какие-либо убытки (в том числе из-за удовлетворения компетентными (в том числе судебными) органами имущественных требований к Туроператору, предъявленных третьими лицами, с которыми Агентом были совершены сделки по реализации туристического продукта и (или) отдельных Услуг, полученных от Туроператора), Агент обязуется в десятидневный срок с момента предъявления Туроператором требований о компенсации убытков возместить их в полном объеме.

4.3. Агент получает агентское вознаграждение за выполнение принятых на себя обязательств по настоящему договору.

4.4. Принятое на себя поручение Агент обязан исполнить в полном соответствии с указаниями Туроператора на наиболее выгодных для Туроператора условиях.

4.5. Агент обязан исполнить все обязанности и осуществить все права, вытекающие из сделки, заключенной им с третьим лицом.

4.6. Агент обязуется доводить до сведения туриста или Заказчика полную информацию в соответствии с «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852.

4.7. Агент обязан получить от туристов письменное согласие на обработку их персональных данных (в том числе в целях исполнения договора о реализации туристского продукта и (или) отдельных Услуг и настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах, Агент гарантирует наличие указанного согласия.

Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не ограничиваясь: штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов по гражданским искам. Агент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора.

4.8. Агент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

4.8.1. Агент гарантирует, что полученные им от туристов (иных заказчиков) письменные согласия на обработку персональных данных в обязательном порядке содержат прямое и недвусмысленное положение, разрешающее передачу (предоставление) всех предоставленных персональных данных Туроператору для их обработки последним в целях, указанных в п. 4.8 настоящего договора, а также иных целей, необходимых для надлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Агент обязуется по первому требованию Туроператора предоставить ему для ознакомления копии указанных согласий, заверенные надлежащим образом. Непредоставление такого согласия или отсутствие в нем указанного положения о праве передачи данных Туроператору приравнивается к отсутствию согласия в смысле п. 4.7 настоящего договора и влечет за собой всю предусмотренную им ответственность.

4.9. Агент обязан соблюдать порядок и сроки необходимых уведомлений и действий, которые установлены принятыми Правительством РФ правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок с момента вступления в силу соответствующих правил.

Агент обязан предоставлять Туроператору в установленной Туроператором форме и в установленные Туроператором сроки любые документы и сведения, необходимые для соблюдения требований законодательства РФ и (или) условий настоящего договора, в том числе (но не ограничиваясь

перечисленным) сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, в том числе Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок.

4.10. В целях надлежащего продвижения туристского продукта Туроператора Агент вправе использовать на безвозмездной основе фотографические материалы и иные объекты интеллектуальной собственности, предоставленные Туроператором (далее – Материалы), на своем официальном сайте, в социальных сетях, а также в рекламных и информационных материалах (буклеты, листовки, презентации), направленных на реализацию туристского продукта Туроператора.

4.10.1. При использовании Материалов, предоставленных Туроператором, Агент обязуется:

- Указывать авторство Туроператора (путем нанесения водяного знака или текстового упоминания).

- Не передавать Материалы третьим лицам и не предоставлять им права на их использование.

- Не вносить в Материалы какие-либо изменения, правки, осуществлять монтаж или иную переработку без предварительного письменного согласия Туроператора.

4.10.2. Агент несет ответственность за правомерность использования предоставленных Туроператором Материалов. В случае предъявления к Туроператору претензий со стороны третьих лиц в связи с использованием Агентом Материалов, Агент обязуется урегулировать такие претензии самостоятельно и за свой счет, а также возместить Туроператору все понесенные убытки.

4.10.3. Все права на Материалы сохраняются за Туроператором. С момента прекращения действия настоящего договора право Агента на использование Материалов прекращается. Агент обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты прекращения действия настоящего договора удалить все Материалы со своих сайтов, страниц в социальных сетях и уничтожить все материальные носители с указанными Материалами.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА.

5.1. В соответствии с предметом настоящего договора Туроператор обязуется:

5.1.1. Предоставлять Агенту туристский продукт и (или) отдельную Услугу в соответствии с забронированными и оплаченными Агентом потребительскими свойствами тура и (или) Услуги, согласованными сторонами договора и указанными в заявке, поданной Агентом в соответствии с п.3.2 настоящего договора.

5.1.2. Оформлять и передавать Агенту проездные и иные документы, опосредующие возможность фактического получения туристами забронированных и оплаченных Агентом услуг. Установленные настоящим пунктом договора документы передаются Агенту в последний рабочий день до начала тура или непосредственно туристам в месте начала тура.

5.1.3. Туроператор имеет право производить замену туристского продукта и (или) отдельных Услуг (в т.ч. отель проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной Агентом категории или с предоставлением в пользу Агента услуг более высокого класса без доплаты последних со стороны Агента, при условии согласования Агентом такой замены с туристом.

5.2. В случае неисполнения Агентом денежных обязательств, предусмотренных п. 6.2. настоящего Договора, а также, в случаях, когда Агент не уведомил Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта и (или) отдельных Услуг, не передал Туроператору заявку на бронирование, представил туристу ненадлежащую информацию о туристском продукте и (или) отдельных Услуг, Туроператор имеет право отказать Агенту в предоставлении туристского продукта и (или) отдельных Услуг.

В вышеуказанных случаях и в иных случаях, предусмотренных законом, Агент несет перед туристом самостоятельную имущественную ответственность.

5.3. Направлять Агенту утвержденный отчет Агента по электронной почте, либо с использованием системы ЭДО, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения от Агента.

5.4. Туроператор обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных туристов при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе

персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных».

5.5. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания оказания услуг, входящих в туристский продукт, либо иных Услуг по Заявке направлять Агенту все необходимые закрывающие документы об оказанных услугах на полную стоимость предоставленного обслуживания, посредством системы ЭДО, либо почты России. Предварительно данные документы могут быть предоставлены по электронной почте.

5.6. Получать от Агента в установленной Туроператором форме и в установленные Туроператором сроки любые документы и сведения, необходимые для соблюдения требований законодательства РФ и (или) условий настоящего договора, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, в том числе Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок. В том числе требовать предоставлять в установленные Принципалом сроки скан-копию договора о реализации туристского продукта.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

6.1. Стоимость конкретно-определенного туристского продукта и (или) отдельных Услуг определяется на основании счета, оформленного Туроператором в соответствии с п. 3.5. настоящего договора.

6.2. За реализацию туристских продуктов, отдельных Услуг Туроператор выплачивает Агенту агентское вознаграждение.

Размер вознаграждения Агента зависит от объема реализации туристических продуктов и Услуг Туроператора. Размер вознаграждения Агента указывается в Приложении №1, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.

Выплата агентского вознаграждения производится путем удержания Агентом денежных средств, поступивших ему за реализованные Услуги/туристский продукт Туроператора в размере и порядке, указанном в настоящем пункте и Приложении № 1 к настоящему Договору.

Агент производит перечисление оплаты отдельных Услуг, туристского продукта, полученной от туристов или Заказчиков туристского продукта в течении 3-х банковских дней с момента получения счета на безналичную оплату. При оплате туристского продукта и (или) отдельных Услуг по безналичному расчёту Агент обязуется произвести 100-процентную оплату по забронированному туру, исключая агентское вознаграждение.

Моментом исполнения Агентом денежного обязательства по оплате стоимости туристского продукта в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств Агента на расчетный счет Туроператора. При этом риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Агента.

Моментом исполнения Агентом денежного обязательства по оплате стоимости туристского продукта в порядке наличного расчета считается дата поступления денежных средств Агента в кассу Туроператора, в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Все расчеты по настоящему договору производятся Агентом в рублях РФ.

6.3.1. Тур считается оплаченным Агентом при поступлении 100% денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора.

6.4. В случае если у Агента возникает дополнительная выгода при исполнении поручения по настоящему Договору, Стороны признают ее за Агентом в качестве дополнительного вознаграждения, которое Агент Туроператору не перечисляет и которое является собственностью Агента.

6.5. В случае, если по каким-либо причинам Агент или Туроператор возвращает туристам денежные средства, полученные за тур или часть тура, реализованный в рамках настоящего Договора, вознаграждение по таким суммам не начисляется (в этом случае Агент возмещает Туроператору ранее выплаченное по таким суммам вознаграждение).

6.6. В случае аннуляции бронирования Агентом возврат денежных средств Туроператором производится в рублях с учетом соответствующих штрафных санкций, предусмотренных п.7.2. настоящего Договора, в течении 5 рабочих дней после зарегистрированного обращения Агента.

7. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ ЗАБРОНИРОВАННОГО ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.

7.1. Агент имеет право аннулировать забронированный Туроператором туристский продукт, либо отдельную Услугу. В этом случае Агент выплачивает Туроператору неустойку в размере, определенном п. 7.2. настоящего договора.

7.2. Аннуляция (отказ) Агентом забронированного туристского продукта, либо отдельной Услуги влечет за собой обязательства Агента по оплате в пользу Туроператора неустойки в размере суммы штрафов, удерживаемых в этом случае с Туроператора его контрагентами по настоящему туру, а именно: отелями, объектами размещения, туроператорами, авиаперевозчиками, транспортными компаниями, гидами и т.п. Штрафные санкции определяются в соответствии с акцептом по каждой заявке.

При полной или частичной аннуляции Агентом забронированного тура, по которому Туроператором были оказаны услуги по получению въездных виз Заказчиков туристского продукта Агента, необходимых для осуществления ими туристической поездки, Туроператор ставит в известность об этом факте компетентные органы (визовые отделы посольств и консульств) соответствующей страны.

7.3. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

Изменение и расторжение договора в связи с существенными обстоятельствами возможно по соглашению сторон. В случае недостижения соглашения расторжение и изменение договора о реализации туристического продукта, стороны руководствуются ст.ст. 450 -453 ГК РФ.

8. РЕКЛАМАЦИИ.

8.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации

Рекламации Агента по поводу качества предоставленного туристского обслуживания принимаются Туроператором в течении 20 (двадцати) дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта туристу.

8.2. Рекламации подаются Агентом в письменном виде с приложением заявления туриста, письменных доказательств обоснованности его требований и иных, имеющих отношение к делу, документов. Туроператор рассматривает полученную рекламацию в течение 10 (десяти) дней, с момента получения претензии.

8.3. При возникновении у туристов претензий к качеству предоставляемого туристического обслуживания для их оперативного устранения они самостоятельно или через Агента обязаны связаться с представителем Туроператора.

8.4. Агент обязуется немедленно информировать Туроператора обо всех претензиях к качеству предоставляемого туристского обслуживания для их оперативного устранения Туроператором.

9. СТРАХОВАНИЕ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

9.1. Сведения о страховании гражданской ответственности туроператора указаны в Приложении №2, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.2. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по договору, заключенному между туристом и Агентом, о реализации туристского продукта и (или) отдельных Услуг перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности турист и (или) иной 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.

9.3. Страховщик-гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного 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.

9.4. Агент, как профессиональный участник туристского бизнеса, обязан информировать письменно о том, что туристы, имеют право на приобретение страхового полиса от риска связанного с невозможности совершить заранее оплаченную поездку (страховка от невыезда), в случае если данный вид страхования не входит в состав туристского продукта, предлагаемого Туроператором, а также:

- туристы имеют право приобрести дополнительный полис медицинского страхования, имеющий более расширенный перечень страховых рисков и большее покрытие для осуществления большей защиты здоровья туристов во время нахождения в туре,

- туристы имеют право добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Туроператор по дополнительной заявке Агента может оказывать содействие в получении страховых полисов.

10. ИМУЩЕСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

10.1. Туроператор несет ответственность перед Агентом за выполнение принятых на себя настоящим договором обязательств.

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, либо отдельных Услуг, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Претензии туристов, связанные с добавленными Агентом туристскими услугами в сформированный Туроператором туристский продукт, Туроператором к рассмотрению не принимаются, и Агент несет по ним самостоятельную имущественную ответственность.

10.2. Туроператор не несет никакой, в том числе имущественной ответственности перед Агентом или заказчиками туристского продукта и (или) отдельных Услуг Агента за любые неблагоприятные последствия любого характера, возникшие в результате неисполнения или некачественного исполнения услуги или недостатков товара, приобретенного заказчиком туристского продукта Агента, не входящего в состав туристического продукта и (или) отдельных Услуг, предоставленного Туроператором Агенту.

10.3. Агент, как профессиональный участник туристского бизнеса, несет полную ответственность за информирование заказчиков туристского продукта и (или) отдельных Услуг Агента о необходимости соблюдения установленных правил безопасности, несоблюдение которых может повлечь определенные неблагоприятные последствия личного или имущественного характера. Туроператор не несет ответственности за любые неблагоприятные последствия в том числе имущественного или личного характера, наступившие для заказчиков туристского продукта и (или) отдельных Услуг Агента или самого Агента в случае, если наступившие последствия находились во взаимосвязи с действиями или бездействиями собственного клиента Агента, нарушивших установленные правила безопасности. Туроператор не несет ответственности также и в случае, если данные последствия находятся в любой взаимосвязи с услугами, предоставляемыми Туроператором.

10.4. Агент, как профессиональный участник туристского бизнеса, несет ответственность за убытки туристов, понесенные последними и связанные с непредоставлением и/или неполным предоставлением и/или несвоевременным предоставлением Агентом полной информации о туре.

10.5. В случае отмены авиакомпанией, железнодорожной компанией, владельцем морского судна рейса, на который турист приобрёл билеты, Турагент вправе предложить внести соответствующие изменения в договор либо потребовать его расторжения

10.6. Агент обязуется предоставить туристу полную и достоверную информацию о туристском продукте, либо отдельной Услуге. Туроператор не несет никакой ответственности, в том числе и имущественной за непредоставление или предоставление недостоверной информации о туристском

продукте, либо отдельной Услуге Агентом туристу. В таком случае вся имущественная ответственность перед туристом возлагается на Агента.

10.7. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Агентом любого из денежных обязательств, предусмотренных настоящим договором, Агент обязуется выплатить Туроператору неустойку в размере 0,01% от подлежащей оплате суммы за каждый день просрочки исполнения денежного обязательства.

10.8. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Агентом пункта 4.1.3. настоящего Договора, Агент обязуется выплатить Туроператору неустойку в размере 0,1% от общей стоимости туристского продукта, либо отдельной Услуги с учетом агентского вознаграждения за каждый день просрочки исполнения обязательства.

10.9. Агент отвечает перед Туроператором и Заказчиком за нарушение правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и настоящим договором, а также за невыполнение требований Туроператора, связанных с исполнением Правил.

Агент обязуется возместить убытки и расходы Туроператора, связанные с нарушением указанных правил и требований, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) убытки, связанные с непредоставлением необходимых сведений, или с предоставлением недостоверных сведений, или с несвоевременным предоставлением сведений, или в связи с иными нарушениями. К убыткам и расходам Туроператора, подлежащим возмещению Агентом, среди прочего, могут быть отнесены расходы Туроператора, связанные со штрафами государственных органов, а также расходы, связанные с исключением Туроператора из реестра туроператоров и последующим внесением Туроператора в единый федеральный реестр туроператоров (в том числе расходы по оплате страховых премий или иных форм финансовых гарантий). Агент возмещает такие расходы в срок, установленный Туроператором.

Кроме того, сверх иных санкций и последствий, установленных договором, за нарушение Агентом правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и настоящим договором, а также за невыполнение требований Туроператора, связанных с исполнением Правил, Туроператор вправе взыскать с Агента неустойку в размере (по усмотрению Туроператора) либо 25% цены каждого туристского продукта (заявки, бронирования), по которому было допущено нарушение, либо в размере 25 000 (двадцати пяти тысяч) рублей за каждый случай нарушения.

11. ФОРС-МАЖОР.

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя настоящим договором обязательств, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора.

11.2. В целях настоящего договора к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: пожар, стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, цунами, ураган, и т.д.) явления природы (в том числе неблагоприятные метеоусловия, явившиеся причиной для задержки/переноса/отмены воздушной перевозки, или вынудившие совершить посадку в другом аэропорту), иные чрезвычайные ситуации любого характера, военные операции любого характера, эпидемия, акты законодательной и исполнительных властей, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков.

11.2 Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, должна о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств, в течение 48-ми часов извещать другую сторону. Несвоевременное поступление извещения лишает сторону права ссылаться на возникновение форс-мажорных обстоятельств в будущем. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентными органами. Стороны пришли к соглашению, что общеизвестные факты имевших место форс-мажорных обстоятельств не нуждаются в предоставлении дополнительных доказательств, подтверждающих их.

12. АРБИТРАЖ.

12.1. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего договора или в связи с ним, стороны договорились решать путем проведения переговоров. В случае недостижения согласия сторон спор передается на разрешение Арбитражного суда Республики Татарстан.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

13.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует 1 (один) год, а в части расчетов - до их полного завершения. Если ни одна из Сторон не заявит письменно не позже, чем за 30 календарных дней до окончания действия договора о его расторжении, он считается продленным на тот же срок и на тех же условиях.

14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

14.1. Подписание настоящего договора аннулирует для Сторон все иные ранее заключенные соглашения, предметом которых является передача Туроператором Агенту туристского продукта.

14.2. Содержание настоящего договора, а также приложений к нему и иных документов, составляющих его неотъемлемую часть, информация о ценах и объемах услуг, а также иная информация, касающаяся настоящего Договора, являются информацией конфиденциального характера и не подлежат передаче третьим лицам без письменного согласия сторон, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Несоблюдение данного требования влечет за собой обязанность виновной стороне в десятидневный срок с момента предъявления требования к виновной стороне о компенсации убытков, возместить их в полном объеме.

14.3. К правоотношениям сторон по настоящему договору применяются положения действующего законодательства РФ, в т.ч. положения об агентском договоре.

14.4. Любые изменения и/или дополнения в забронированный Агентом туристский продукт оформляются в письменной форме и осуществляются путем согласования с Туроператором.

14.5. Не использование любого из прав, предусмотренных настоящим договором, не влечет недействительность такого права и не лишает сторону возможности использовать это право в будущем.

14.6. Стороны допускают использование факсимильного аналога собственноручных подписей, которые имеют равную юридическую силу при подписании документов в рамках исполнения настоящего Договора.

По требованию Стороны или иных уполномоченных лиц документ, подписанный с использованием факсимиле, подлежит замене на документ, подписанный собственной подписью, в течение 3 дней с момента предъявления письменного требования Стороны.

14.7. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

15. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН.

ТУРОПЕРАТОР: ООО «АЛЕНА»

АГЕНТ

ИНН 1648010410 / КПП 165501001
Юридический адрес: 420107, Россия,
Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская,
д.30, оф.9А.
ОКПО 54434887
ОГРН 1021606760262
ОКВЭД 79.12
Р/Сч: 40702810662000016756
Отделение «Банк России» №8610 ПАО
Сбербанк
Кор/Сч: 30101810600000000603
БИК 049205603

Адрес для отправки почты:

420107, Россия, Татарстан, г. Казань, ул.
Петербургская, д.30, оф.9А.
Тел/факс: +7(843) 210-09-02, 567-10-81, 8-
800-555-04-20

e-mail:

priem@kazantur.ru - отдел приема,
договоры.

rus@kazantur.ru – отдел выезда,

fin@kazantur.ru – бухгалтерия,

www.kazantur.ru - официальный сайт

Директор

/Е.В. Илькун

М.П.

М.П.

к Агентскому договору № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

гор. Казань

« _____ » _____ 20__ года

1. Агентское вознаграждение Агенту рассчитывается по нижеприведенной таблице, следующим образом:

Категория туров	Агентское вознаграждение для Агента составляет (рассчитывается в зависимости от стоимости реализованных Агентом туристских продуктов Туроператора):
СБОРНЫЕ туры по Казани и Татарстану для индивидуальных туристов, дополнительные места для взрослых и детей с 3-12 лет в этих турах.	
Групповые туры по Казани и Татарстану	10 %

2. По соглашению Сторон, агентское вознаграждение, причитающееся Агенту за реализацию туристских услуг/туристского продукта Туроператора, может быть удержано Агентом самостоятельно из сумм, поступивших на расчётный счёт Агента от третьих лиц за реализованные туристские услуги/туристский продукт Туроператора, подлежащих перечислению Туроператору. При этом право на агентское вознаграждение, удержанное Агентом самостоятельно, возникает у Агента с момента утверждения Туроператором Отчёта Агента. До указанной даты сумма агентского вознаграждения, удержанная Агентом, считается авансовым платежом.

3. Настоящее Приложение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, каждое из которых имеет одинаковую юридическую силу.

ТУРОПЕРАТОР:

ООО «АЛЕНА»

АГЕНТ:

Директор

_____/Е.В. Илькун

_____/_____

к Агентскому договору № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

гор. Казань

« _____ » _____ 20__ года

1. Гражданская ответственность Туроператора застрахована в размере 500 000 рублей.
- 2.

Страхователь:	Страховое публичное акционерное общество "Ингосстрах"
Местонахождение страхователя:	Россия, 115035, г. Москва, р-н Замоскворечье, ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2
Контактные телефоны:	+7 (843) 567-27-67 (филиал в г.Казань)
Реквизиты договора страхования гражданской ответственности	ИНН 1655131817, КПП 165501001, Р/с 40702810525240000770 Филиал Банка ВТБ(ПАО) в г. Нижнем Новгороде К/С 30101810200000000837, БИК 042202837
Сферы туризма	Въездной туризм, Внутренний туризм
Срок действия договора страхования:	№ 433-548-001195/26 от 13.01.2026г страхования гражданской ответственности действует с 02.03.2026 по 01.03.2027г
Регистрационный номер в едином федеральном реестре туроператоров	РТО 008465

3. Настоящее Приложение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, каждое из которых имеет одинаковую юридическую силу.

ТУРОПЕРАТОР:
ООО «АЛЕНА»

АГЕНТ:

Директор

_____/Е.В. Илькун

_____/_____

к Агентскому договору
№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Отчет агента № _____ от _____ 202__ г.
о реализации туристских продуктов ООО «АЛЕНА»

№ счёта	Туристский продукт (наименование, сроки)	Стоимость (руб.) в т.ч. НДС 5%	Агентская комиссия, руб.	Сумма к оплате руб.

Агентом оказаны услуги согласно отчету, получено агентское вознаграждение в сумме:
_____ (_____).

**Акт № _____ от _____ 202__ г.
приема-сдачи оказанных услуг по реализации туристских продуктов ООО «АЛЕНА»**

ООО «Алена» в лице _____ с одной стороны и _____ в лице _____ с другой стороны, составили настоящий акт о следующем:

Агент _____ оказал услуги по реализации туристских продуктов на сумму _____ (_____), вознаграждение составляет _____ (_____).

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Стороны претензий по качеству и срокам оказания услуг не имеют.

Подписи сторон

ООО «Алена»

_____/_____

" __ " _____ 20__ г.

_____/_____

" __ " _____ 20__ г.