

# АГЕНТСКИЙ/ СУБАГЕНТСКИЙ / СУБТУРАГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

## (публичная оферта)

г.Санкт-Петербург

Торговая марка «Смарт РАША» (знак обслуживания) Общество с ограниченной ответственностью "Туропторг" в составе многопрофильного холдинга Smart System Holidays LLC, в лице Генерального директора Степановой Анны осуществляющей деятельность на основании Устава, действующей далее именуемое «Турагент» или «Поставщик услуг», предлагает неопределенному кругу с юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих турагентскую и консультационную деятельность, именуемых в дальнейшем Субтурагент, в соответствии с нормами п.2 ст.437 ГК РФ заключить настоящий договор оферты (далее – Договор) о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Турагент поручает, а Субтурагент обязуется за вознаграждение совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта, а также отдельных туристских услуг (транспортные услуги по перевозке (за исключением авиаперевозки, данный вид услуги осуществляется через авиацентр и на сайте [www.sshrussia.ru](http://www.sshrussia.ru)); проживание в отеле; наземное обслуживание; страхование, услуги по содействию в оформлении виз и др.) (далее - Услуги) от своего имени. Везде, где по тексту упоминаются Услуги, подразумеваются Услуги согласно заявке Субтурагента.

1.2. Субтурагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации Услуг Турагента на условиях полной финансовой самостоятельности и принимает на себя расходы, связанные с указанной деятельностью. Возмещение расходов Субтурагента, связанных с исполнением поручения Турагента/Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), Турагентом не производится.

1.3. Полномочия, предоставленные Субтурагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

1.4. Условия настоящего Договора являются публичной офертой Турагента неограниченному кругу Субтурагентов, заинтересованных реализовывать Услуги Поставщика Услуг/Туроператора непосредственным потребителям (далее – Туристы) на указанных в настоящем Договоре условиях.

Настоящий Договор представлен на официальном сайте Турагента в сети Интернет по адресу: [www.sshrussia.ru](http://www.sshrussia.ru)

1.5. Акцептом настоящей оферты является Заявка на бронирование, полученная Турагентом от имени Субтурагента, посредством e-mail, whats app, обратная форма связи с сайта [www.sshrussia.ru](http://www.sshrussia.ru)

1.6. Турагент обрабатывает и использует персональные данные Туристов, полученные от Субтурагента, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и гарантирует их использование только с целью оказания туристских услуг.

### 2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

2.1. В целях защиты прав и законных интересов юридических и физических лиц все Туроператоры, которые уполномочили Турагента на заключение договоров, имеют финансовое обеспечение. Информация о виде, размере финансового обеспечения и сроке его действия размещена на официальном сайте Туроператора в сети,

Интернет по адресу: [www.sshrussia.ru](http://www.sshrussia.ru) разделах Агентствам- Партнеры». Или от Поставщика услуг – российские и иностранные отельеры или/и их представители, а так же DMC (Destination Management Company) (DMC). компания которая имеет прямые контракты с отелями и лучшие предложения по одной конкретной стране, например DMC UAE Smart System Holidays LLC ), авиакомпаниями или/и их представители, и/или иные контрагенты и перевозчики, выступающие в качестве непосредственного исполнителя услуг по проживанию, транспортировке и перевозке пассажиров, страховые компании, отели. Все Поставщики услуг действуют на основании лицензии, выданной страной места нахождения генерального офиса. Интернет по адресу: [www.sshrussia.ru](http://www.sshrussia.ru) раздел: О нас – Финансовые гарантии- лицензия DMC United Arab Emirates

### 3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Услуги, реализуемые Турагентом, подлежат предварительному бронированию и подтверждению возможности их предоставления со стороны Туроператора или Поставщика Услуг.

3.2. Все дополнительные услуги, оказанные Туроператором или Поставщиком услуг Туристам Субтурагента, но не оговоренные в настоящем Договоре и/или Приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.

3.3. Заявка на бронирование Услуг подаётся Субтурагентом в письменной форме, в электронном виде, посредством онлайн-бронирования через Личный кабинет на официальном сайте Турагента в сети Интернет с соблюдением специальных требований идентификации, определённых Сторонами.

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные в зависимости от запрашиваемых услуг:

1) При бронировании отдельных Услуг Заявка должна содержать фамилии и имена Туристов (в точном соответствии с загранпаспортом), пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов, а также срок их действия, направление и маршрут по перевозке, даты, сроки нахождения в стране временного пребывания (для виз), местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания Туристов, и иные существенные данные для предоставления Туроператором Услуг надлежащего качества.

2) При бронировании турпродукта Заявка должна содержать следующее:

- маршрут и условия Услуг;
- местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания Туристов;
- количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- срок оказания Услуг;
- фамилии и имена Туристов (в точном соответствии с загранпаспортом), пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов, а также срок их действия;
- тип питания Туристов;
- необходимость страхования Туристов;
- характеристики авиаперелета;
- ссылка на номер ценового предложения;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

В случае, если Субтурагент не указал паспортные данные Туриста либо намеренно проставил несуществующие данные в связи с отсутствием у Субтурагента таких данных, Субтурагент несет полную материальную ответственность (в размере стоимости Услуг и др.) перед Турагентом, Туристом и иными заказчиками в случае невозможности предоставления подтвержденных и забронированных Услуг, а также при аннуляции Услуг.

Независимо от видов Услуг, Заявка на бронирование должна содержать ИНН Субтурагента и название Субтурагента в соответствии с данными.

В случае бронирования туристского продукта в визовую страну без услуги по содействию в оформлении визы необходимо направить в отдел по соответствующему направлению ксерокопию открытой визы, по которой планируется въезд в страну.

Услуги по содействию в оформлении визы не оказываются отдельно без услуги по бронированию средств размещения.

3.4. При бронировании Субтурагент обязан указывать полную дату рождения ребенка. Возраст детей (исчисляется на момент окончания Тура) указан в прайс-листах Туроператора, не включительно и для каждого отеля отдельно. В случае обнаружения неточностей оплата разницы за проживание ребенка осуществляется Туристами по цене отеля, которая может превышать суточные цены, указанные в прайс-листах Турагента/Туроператора.

3.5. Турагент, на основании полученной Заявки и при наличии возможности, в течение 4 (четырёх) рабочих дней направляет Субтурагенту письменное Подтверждение бронирования. В случае невозможности подтверждения Заявки Турагент направляет Субтурагенту отказ от подтверждения бронирования и/или предлагает другие варианты Услуг, которые могут быть им подтверждены. Субтурагент, в течение 48 часов после получения предложенного Туроператором альтернативного варианта, обязан подтвердить принятие варианта либо предоставить письменный отказ. В случае если Субтурагент в течение 48 часов после

получения предложенных вариантов (а в случае бронирования Услуг с датой начала путешествия менее чем через три рабочих дня – в течение двух часов) других Услуг не представил письменный отказ (аннуляцию заявки), заявка считается согласованной и подтвержденной в предложенном Туроператором варианте. При этом получение письменного Подтверждения бронирования или отказа в возможности его предоставления является обязанностью Субтурагента.

3.6. Установленная настоящим Договором ответственность Субтурагента по Заявке на бронирование наступает с даты ее подачи.

3.7. Услуги, предоставляемые Субтурагентом Туристам или иному заказчику по Договору о реализации, но не указанные Турагентом/Туроператором/Поставщиком услуг в Подтверждении бронирования, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Субтурагентом под свою ответственность.

3.8. Обязанность Турагента по оказанию Субтурагенту Услуг, возникает после перечисления (внесения) Субтурагентом денежных средств за соответствующие Услуги. Турагент выдаёт Субтурагенту документы в электронном виде, необходимые для совершения туристами путешествия, на основании и строго после полной оплаты субтурагентом счёта.

3.9. При реализации и бронировании Услуг Стороны используют международные термины и буквенные сокращения, терминологию, понятия и классификацию. Подробная информация об используемых терминах, сокращениях и т.п. находится на официальном сайте Турагента/ Поставщика услуг или Туроператора в сети Интернет.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Турагент обязан:**

4.1.1. По запросу Субтурагента предоставить ему полную информацию по всем существенным условиям оказания Услуг, включая информацию о сроках, условиях перелета, проживания, питания, мерах безопасности и особенностях пребывания в стране и др. Данная информация является публичной и размещена на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по каждому туристическому направлению в виде каталога отелей, памяток, прайс-листов, специальных предложений, новостей и другой оперативной информации, необходимой для осуществления выбора и определения потребительских свойств заказываемых Услуг. В случае обнаружения Субтурагентом неточностей, противоречий, связанных с техническими ошибками, между различными источниками, содержащие информацию о существенных условиях Услуг, Субтурагент обязан незамедлительно сообщить об этом Турагенту.

4.1.2. Оформлять и передавать Субтурагенту документы, необходимые для получения Туристами забронированных и оплаченных Субтурагентом Услуг. Установленные настоящим пунктом Договора документы передаются Субтурагенту не позднее, чем за 24 часа до начала оказания Услуг, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором, к примеру выписка авиабилетов чартерной перевозки может быть осуществлена за 12 часов до времени вылета, Турагент фактически не сможет предоставить МК ранее этого срока.

4.1.3. Предоставлять по запросу Субтурагента информацию о планируемом расписании авиарейсов, времени и месте сбора групп, при этом обязанность в получении и перепроверке такой информации возлагается на Субтурагента.

4.1.4. Информировать субтурагента о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных услуг или выезду Туристов за рубеж, а также о возникших изменениях в срок не позднее 24 часов с момента как Туроператору стало известно об этих обстоятельствах.

4.1.5. Необходимым условием исполнения Турагентом обязательств, предусмотренных п. 4.1 Договора, является оплата Услуг в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

4.1.6. После полной оплаты заказанных и подтвержденных Услуг оформить пакет документов в электронном виде, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Субтурагенту, в соответствии с установленными Туроператором/ Поставщиком услуг, сроками передачи таких документов (авиабилеты оформляются и передаются Субтурагенту за 24 часа до вылета, в случае если бронирование было осуществлено ранее, чем за 24 часа до вылета). Турагент при этом не несет ответственности за своевременное получение Субтурагентом документов, в том числе вследствие сбоя в работе каналов электронной связи. В случаях, когда исполнение обязанности по передаче документов электронным способом объективно невозможно, Субтурагент обязан обратиться к Турагенту с мотивированным запросом о выдаче пакета документов на бумажном носителе, а Туроператор/ Поставщик услуг обязуется организовать возможность получения Субтурагентом необходимых документов. Выдача

пакета документов представителю Субтурагента, осуществляется только на основании доверенности на получение документов.

4.1.7. При условии соблюдения Субтурагентом условий настоящего договора предоставить вознаграждение Турагенту в соответствии с условиями настоящего Договора.

#### **4.2. Турагент имеет право:**

4.2.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Субтурагентом обязательств, предусмотренных п.п. 4.3.5, 4.3.6. настоящего Договора, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Субтурагента по своему выбору:

- аннулировать забронированные Услуги;
- изменить потребительские свойства Услуг;
- приостановить оказание Услуг, предусмотренных Заявкой на бронирование, подтвержденной Туроператором.

Понесенные Субтурагентом убытки, связанные с осуществлением Турагентом прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Турагентом не возмещаются. Субтурагент несет по ним самостоятельную ответственность. Турагент удерживает перечисленные денежные средства в качестве штрафа.

4.2.2. Определять новые цены на Услуги, за исключением Услуг, уже оплаченных субтурагентом, за исключением случаев, указанных в п. 5.7 настоящего Договора.

4.2.3. Производить замену Подтвержденных Услуг на аналогичные Услуги или с предоставлением в пользу Субтурагента Услуг более высокого класса без доплаты со стороны Субтурагента, в исключительных случаях перенести сроки начала оказания Услуг не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками (в том числе произвести замену авиакомпании, аэропорт и время вылета, тип воздушного судна и т.п.; заменить отель проживания на отель аналогичной категории или выше без взимания дополнительной оплаты с Субтурагента. В случае замены отеля, если в Заявке на бронирование не указаны существенные условия проживания, существенным условием признается лишь официальная категория отеля; произвести замену экскурсионной программы на аналогичную).

4.2.4. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом Услуг или туристского продукта, сформированного Туроператором по заявке Субтурагента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Субтурагента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

4.2.5. Запретить доступ в систему бронирования Субтурагенту, которым допущены нарушения правил и условий работы, условий Договора, а также при нарушениях Турагентом правил оформления туров, сроков оплаты, неуплате штрафных санкций, без объяснения причин.

4.2.6. Турагент имеет право на проведение презентаций в форме встреч, конференций, рекламных поездок и т.п., а также оказывать услуги по маркетингу туристских услуг.

#### **4.3. Субтурагент обязан:**

4.3.1. Подавать Заявку на бронирование в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.

4.3.2. Уведомить Турагента, продающего туристский продукт, о каждом случае заключения договора о реализации туристского продукта, при этом согласовать с Турагентом условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного Субтурагенту.

4.3.3. Осуществлять продвижение туристских продуктов в согласованной с Турагентом форме.

4.3.4 Соблюдать конфиденциальность и не разглашать условия Турагента в эксклюзивных акциях и SPO.

4.3.4. Заключать с туристом (иным заказчиком туристского продукта) от своего имени договор о реализации туристского продукта в письменной форме, соответствующий требованиям законодательства РФ о защите прав потребителей и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

4.3.5. **Перечислить денежные средства в полном объеме за Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее, чем 18 дней до начала услуги, путешествия, тура.**

4.3.6. Предоставить Турагенту Отчет об исполнении поручения в порядке, предусмотренном настоящим Договором (п. 6 Договора).

4.3.7. Получить от Туристов письменное согласие на обработку Турагентом/Туроператором их персональных данных (в том числе в целях исполнения Договора о реализации туристского продукта и настоящего Агентского Договора).

4.3.8. Проинформировать туристов о необходимости соблюдения времени выезда из отеля или иных оговоренных локаций на трансфер, поскольку водитель ожидает не более 15 минут, Заказчик и/или Турист может самостоятельно и за свой счет забронировать и оплатить дополнительные поездки на трансфере в случае нарушения времени ожидания.

4.3.9. **Проверять время вылета самостоятельно. Если в услугах Туриста или услуге содержится авиаперелёт который частично или полностью включает в себя чартерную авиаперевозку, то Субтурагент обязан проверить или предупредить туриста об обязанности проверки заблаговременно за двое суток, а так же за одни сутки до предполагаемой даты вылета самостоятельно проверить время вылета на онлайн табло аэропорта, поскольку полный или частичный чартерный авиаперелет может менять время вылета как на более раннее время вылета, так и более позднее время вылета, на 6 и более часов. В случае отсутствия самостоятельной проверки времени авиаперелета, ответственность за полный невыел или частичный невыел несет Субтурагент/Заказчик/турист.**

4.1.10. Незамедлительно информировать Турагента, если Туристы явился на чартерный рейс, в противном случае обратные билеты будут автоматически аннулированы авиакомпанией в одностороннем порядке.

4.4.13. Перед бронированием тура и подписанием договора посмотреть вместе с Туристам/Заказчиком фото и видео объекта размещения или отеля, а так же на свое усмотрение прочитать или не прочитать отзывы и принять решение о бронировании, в случае подписания договора туристом, решение является принятым полностью, дальнейшие претензии по факту заселения в объект размещения от туриста не принимаются. Переселение туриста, претензии и жалобы, желание вернуть уплаченные средства на основании субъективных оценочных суждений, мне не нравится здание, не та атмосфера, некрасивые люди вокруг, не будут приняты к рассмотрению. **Ответственность за выбор средств размещения, туров несет Субтурагент/Заказчик/турист или туристы.**

**Подписанием настоящего Договора, направлением сведений о туристах Субтурагент гарантирует наличие указанного согласия.**

Субтурагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Турагенту любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия Туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, административные и иные другие штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу Туристов по гражданским искам. Субтурагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Турагента.

Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у Перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Турагент соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных 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.



4.3.8. На момент подачи Турагенту документов, для передачи в Консульский отдел страны временного пребывания с целью оформления визы, оплатить полную стоимость Услуг и консульского сбора.

4.3.9. Предоставить Турагенту документы, необходимые для оформления въезда/выезда Туристов, в срок, позволяющий Туроператору осуществить необходимые действия по передаче документов в Посольство/консульство соответствующего государства.

Ориентировочный срок изготовления виз Посольством/консульским отделом указан на официальном сайте Туроператора по каждому направлению. Содействие в оформлении визы является услугой по приему от Субтурагента и передаче Туроператором документов в посольства или консульские отделы иностранных государств. При этом Субтурагент несет ответственность в размере стоимости забронированных Услуг за последствия, вызванные несвоевременностью передачи указанных документов или их несоответствием требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.10. Проверять полученные от Туроператора документы, включая корректность данных Туриста в полученной визе. При выявлении неточностей, технических ошибок субтурагент обязан незамедлительно проинформировать об этом Туроператора. В противном случае Субтурагент несет самостоятельную ответственность за правильность оформления документов перед Туристом.

4.3.11. Передать Туристам под расписку надлежаще оформленные документы, необходимые для осуществления Услуг (в том числе памятки, программу и др.) не позднее последнего рабочего дня, предшествующего дню начала оказания Услуг. В исключительном случае передача документов может осуществляться Туристам представителем Туроператора в аэропорту вылета, однако в этом случае Субтурагент обязан согласовать передачу документов с Туроператором.

4.3.12. Своевременно уточнять у Поставщика Услуг/Туроператора расписание авиарейсов, место и время сбора Туристов, следить за оперативной информацией, публикуемой Поставщиком услуг/Туроператором на официальном сайте в сети Интернет и доводить эту информацию до сведения Туристов.

4.3.13. Информировать и обеспечивать соблюдение Туристами формальных требований, условий и ограничений, предъявляемых к Туристам со стороны Туроператора, принимающей стороны по месту отдыха, авиакомпаний, консульских, таможенных и прочих государственных ведомств, своевременно и в полном объеме доводить до сведения Туристов информацию, полученную от Туроператора, в том числе информировать о сроке действия и подлинности паспорта и других документов, необходимых для совершения Тура.

4.3.14. Субтурагент обязуется изучить всю информацию, касающуюся Услуг, размещенную на официальном сайте Поставщика услуг/ Туроператора, а также на официальных сайтах Перевозчиков.

4.3.15. Субтурагент обязуется письменно информировать каждого Туриста о возможности страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей. При неисполнении этого обязательства Субтурагент самостоятельно компенсирует материальные потери Туриста, возникшие в случае отказа/несвоевременной выдаче Туристу визы, отказа Туриста от Тура по состоянию здоровья, в иных случаях, предусмотренных условиями страхования.

4.3.16. Разъяснить Туристам условия страхования и порядок действий в случае возникновения страховых случаев. Страховой полис и документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристами расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в Страховую компанию. Одно из основных обязательств застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховой компании и неуклонное следование ее указаниям (средства связи со Страховой компанией указаны в страховом полисе). Следует иметь в виду, что такое уведомление, как правило, происходит по телефону, поэтому если застрахованные (Туристы) находятся в отеле и звонят из номера, то отель выставит счет за услуги международной телефонной связи, который обязана будет в дальнейшем оплатить Страховая компания.

4.3.17. Предоставить Туристам всю необходимую и достоверную информацию, касающуюся Услуг от Поставщика услуг/ Туроператора, в том числе о следующем:

- о потребительских свойствах и деталях Услуг, условиях отказа от Услуг, а также информировать обо всех особенностях (климатических, общественных, религиозных, культурных и др.) пребывания в пункте назначения;

- о мерах безопасности;

- о недопустимости самовольного изменения Туристами Услуг;

■ о том, что Поставщик услуг/ Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного Тура и приобретенные Туристами самостоятельно, и в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;

■ о правилах перевозки, установленных Перевозчиком, в том числе об условиях отказа от перевозки;

■ о времени прибытия в аэропорт (за 3 часа до вылета рейса), времени окончания регистрации (за 1 час до вылета рейса), времени

отправления, дате вылета и номере рейса, о правилах поведения, прохождения пограничного и таможенного контроля во всех аэропортах и странах движения воздушного судна, а также о предусмотренной п. 4.3.9. настоящего Договора информации в случаях изменения времени, даты вылета и номера обратного рейса уже улетевших пассажиров. Турагент несет самостоятельную ответственность за неисполнение данного обязательства;

■ о том, что если турист не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то турист должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если турист не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления туриста. Отказ туриста от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения туристом условий договора воздушной перевозки пассажира;

■ о месте нахождения и номерах контактных телефонов дипломатических представительств Российской Федерации в стране временного пребывания, куда Туристы могут обратиться в случае чрезвычайных ситуаций и/или иных обстоятельств, угрожающих их жизни, здоровью и нарушению гражданских прав;

■ о действиях Туристов, находящихся в стране временного пребывания, в случае неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору о реализации туристского продукта. О том, что Туристы вправе обращаться для оказания экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»;

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

■ об адресе и номере контактного телефона представителя Туроператора в стране путешествия; об адресе и номере контактного телефона в стране путешествия руководителя группы несовершеннолетних Туристов, путешествующих без сопровождения родителей, либо опекунов;

■ о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение в 12:00. Туристам не гарантируется и не является составной частью Договора вселение в номер отеля немедленно по прибытии, а также выселение из номеров отеля непосредственно перед отбытием из отеля. Данное условие связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно. Ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12:00 местного времени (в некоторых странах час заселения в отель может отличаться и варьироваться в период 12:00 – 18:00). О необходимости самостоятельного предоставления туристом при заселении в отель депозита в наличной или безналичной форме в национальной валюте страны пребывания в случаях предусмотренных правилами средства размещения, а также оплаты установленных национальным законодательством налогов, при их наличии. В прайс-листах Туроператора указывается количество ночей проживания (при бронировании тура, либо отдельно проживания), с 12:00 первого дня проживания в отеле до 12:00 последнего дня проживания в отеле, данное время пребывания оплачивается Туристом полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, также как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут для Туристов обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа. Категория отеля указывается в соответствии с системой классификации, принятой в стране нахождения отеля.

■ о том, что ущерб, нанесенный Туристами отелю, ресторану, музею, Перевозчику или другому предприятию, оказывающему Услуги, должен быть возмещен Туристами за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;

■ об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, правила проживания и поведения в отелях, а также иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания; а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания, не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей. Курить только в специально отведенных местах;

■ о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным документам, необходимым для получения визы и въезда в страну пребывания, в том числе к срокам их действия. Туристы самостоятельно несут ответственность за подлинность заграничного паспорта, а также за достоверность сведений, содержащихся в документах, предоставляемых в посольства (консульства). В случае утраты заграничного паспорта не по вине Туроператора, последний не несет ответственности за причинение убытков Туристам в случае невозможности оказания Услуг;

■ о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы без объяснения причин такого отказа. За отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также за просрочку ее выдачи Туроператор ответственность не несет. Все расходы, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы, в том числе выезд на собеседование в консульство, осуществляются за счет Туристов;

■ об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) Российской Федерации и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;

■ о порядке и сроках предъявления Туристами претензий;

■ о финансовых гарантиях Туроператора и возможности Туристов и/или иного заказчика, в случае отказа Туроператора возместить причиненный реальный ущерб, возникший в результате прекращения туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, при этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности, Турист вправе обратиться с письменным требованием об уплате денежной суммы непосредственно к Страховой компании, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. (Данный пункт относится к реализации туристского продукта.)

■ о возможности туриста застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности совершения поездки (например, по причине внезапного заболевания или несчастного случая, неполучения визы, страхования багажа и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из поездки, заключив при посредничестве Сторон соответствующий договор страхования туриста;

■ о том, что предлагаемые по умолчанию страховки (в том числе медицинская страховка и страховка от несчастных случаев) не распространяют своё действие на хронические заболевания, стоматологическую помощь и могут не распространять свое действие на события, наступившие во время или в результате занятий активными видами спорта (в том числе, но не ограничиваясь – горными лыжами, катанием на водных лыжах, на мототехнике, прыжках с парашютом) а также при занятии любыми иными видами активного отдыха, рекомендовать туристу приобрести расширенную страховку при заказе туристских продуктов, включающих занятие активными видами спорта и активный отдых, 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, застраховать риски во избежание убытков, причиненных вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков путешествия оформив «страховку от невыезда (отмены поездки)»;

■ о необходимости ознакомиться со всеми условиями страхового полиса на сайте страховщика;

■ о том, что в период трансфера, регистрации на/с рейса услуги гида или сопровождающего не оказываются.

■ о том, что если вес багажа или вес одного места багажа, превышает норму бесплатной перевозки, то сверхнормативный багаж должен быть забронирован и оплачен туристом за каждый килограмм перевеса, по тарифу авиабилета, не включающего в стоимость провоз багажа, турист оплачивает провоз багажа самостоятельно вне зависимости от веса.

■ об особенностях оказания Услуг несовершеннолетним туристам: в случае, нарушения дисциплины или правил поведения в месте пребывания, таких как распитие спиртных напитков, хулиганские действия в отношении других отдыхающих и нанесение ущерба оборудованию и территории места пребывания,



администрация оставляет за собой право на возвращение несовершеннолетнего туриста домой и досрочное прекращение туристской поездки. Законные представители несовершеннолетнего туриста или Турагент, обязуются оплатить по требованию Туроператора расходы, связанные с возвращением несовершеннолетнего домой, в случае если по вине несовершеннолетнего туриста будет нанесен ущерб оборудованию или территории места пребывания. Если при заключении договора законный представитель несовершеннолетнего туриста, предоставит заведомо ложную информацию о его состоянии здоровья, и вследствие чего произойдет ухудшение здоровья несовершеннолетнего туриста или других участников заезда, проживающих на территории места пребывания в этот период, то все расходы и ответственность, связанные с данным медицинским обслуживанием, как самого несовершеннолетнего туриста, так и других будут отнесены на счет Турагента и представителя несовершеннолетнего солидарно. При обнаружении у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых туристом или недопустимых для отдыха в детском коллективе, Туроператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать туристскую поездку и в данном случае возврата стоимости неиспользованной части оказанных Услуг туристу не производится.

■ о том, что турист несет самостоятельную финансовую ответственность, в том числе в размере расходов на депортацию, за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах (штамп МВД и пр.), наличие необходимых виз (иных разрешений) для въезда в страну временного пребывания и возвращения в Россию и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну временного пребывания или Россию, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста и оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего.

■ о том, что иностранным гражданам, лицам без гражданства, лицам с особым статусом неграждан Латвии, Литвы, Эстонии необходимо самостоятельно обратиться в Консульский отдел Посольства страны временного пребывания с целью оформления визы.

■ об иных особенностях, предусмотренных действующим законодательством.

4.3.18. В обязательном порядке отразить данную информацию в заключаемых Субтурагентом с Туристами Договорах о реализации туристского продукта и отдельных туристских услуг;

4.3.19. Принять все необходимые меры для предотвращения доступа третьих лиц к паролю для входа в систему онлайн-бронирования. В случае нарушения этого условия, Субтурагент несет перед Турагентом ответственность в полном объеме за все последствия несанкционированного доступа третьих лиц к системе онлайн-бронирования.

4.3.20. Информировать туристов и/или Заказчиков Услуг, что в непосредственной близости от отеля могут вестись строительные, инженерные работы; возводиться/находиться коммуникации и оборудование; могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты; могут проходить пешеходные, автомобильные железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.п., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, Туроператор не несет за них ответственности.

4.3.21. Довести условия настоящего Договора до Туристов, которым Субтурагент реализует Услуги.

#### **4.4. Субтурагент имеет право:**

4.4.1. Запрашивать и получать у Турагента информацию, указанную в п. 4.1.1, 4.1.3 настоящего договора.

4.4.2. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, в том числе дорогостоящих услуг не являющихся обязательными, такие как страхования от невыезда. При отсутствии такого требования Субтурагента, Субтурагент обязан оказать вышеперечисленные услуги сам, либо представить Туроператору расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг, в противном случае он принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).

4.4.3. В письменной форме аннулировать забронированные Услуги, а также вносить изменения или дополнения в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.

4.4.4. Осуществлять продвижение и реализацию туристского продукта, а также отдельные туристские услуги Турагента.

## 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Турагент рассчитывает стоимость Услуг, самостоятельно исходя из конъюнктуры туристского рынка. Цены являются справочными и могут быть изменены Туроператором до подтверждения бронирования.

5.2. С момента направления Заявки на бронирование, Субтурагент в счет обеспечения исполнения настоящего Договора вносит предварительную оплату в размере 20 % от стоимости заявки и в срок, указываемый в Подтверждении.

5.3. Сумма предварительной оплаты, указанная в п. 5.2 Договора засчитывается в счет полной оплаты стоимости услуг. Если последний день срока полной оплаты стоимости туристского продукта приходится на нерабочий день, указанный в настоящем Договоре, днем окончания срока считается ближайший следующий рабочий день. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат.

5.4. Субтурагент вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо, являющееся участником поездки по настоящему договору.

5.5. Срок оплаты и стоимость Услуг указывается в Подтверждении бронирования в соответствующей иностранной валюте, в счете Поставщика услуг/Туроператора – в российских рублях по внутреннему курсу Турагента/Туроператора на день выставления счета, а в случае просрочки оплаты и/или при увеличении курса соответствующей валюты (увеличение соотношения рубля к соответствующей иностранной валюте) - по внутреннему курсу Турагента/Туроператора на дату оплаты. Валютой обязательства Сторон по настоящему договору являются российские рубли.

5.6. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Субтурагента.

5.7. Фактом оплаты Услуг признается поступление денежных средств в размере, указанном в Подтверждении бронирования и счете Турагента/Туроператора, на счет последнего в полном объеме.

5.8. Вознаграждение Субтурагента по настоящему Договору составляет не менее 1 % от заявки в рублях за реализованную Услугу (туристский продукт), если иное не предусмотрено подтверждением. Турагент не получает вознаграждение от Услуг, не входящих в туристский продукт (таких как оформление виз, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких Услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Субтурагента.

5.9. Вознаграждение удерживается Субтурагентом самостоятельно. Сумма вознаграждения подтверждается в отчете Субтурагента. В случае если Субтурагент реализует Услуги на более выгодных условиях, чем условия реализации, указанные в Подтверждении бронирования Туроператора, то дополнительная выгода остаётся в распоряжении Субтурагента.

5.10. Турагент вправе изменить стоимость Услуг, указанную в Подтверждении бронирования, в случае удорожания Услуг по объективным причинам, таким как:

- увеличение транспортных тарифов;
- резкое изменение курсов валют (более чем на 2%);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, влияющих на стоимость Тура;
- изменение стоимости оформления въездных документов.

Стороны пришли к соглашению о том, что в случае увеличения стоимости Услуг, связанного с изменением стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменением курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, по соглашению Сторон Субтурагент производит указанную Турагентом доплату путем перечисления денежных средств на расчетный счет Турагента. Субтурагент, не согласившийся с изменением цены договора вправе отказаться от Договора при условии оплаты фактически понесенных расходов Турагента по исполнению договора.

5.11. В случае наличия задолженности Субтурагента перед Турагентом/Туроператором, Турагент вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Субтурагентом ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате Услуг, оплаченная Субтурагентом в соответствии с его текущими заявками на бронирование Услуг.

## 6. ОТЧЕТНОСТЬ

6.1. Ежемесячно, но не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным (датой начала оказания Услуг, является дата вылета), Субтурагент обязан предоставить Турагенту Отчет об исполнении поручения за отчетный месяц и счет-фактуру на сумму удержанного вознаграждения (в случае упрощенной системы налогообложения Субтурагента счет-фактура не предоставляется). Указанные документы высылаются на электронный адрес **buh@sshrussia.ru**

6.2. В случае непредставления Субтурагентом в указанные сроки Отчета, Субтурагент лишается вознаграждения, Услуги считаются реализованными без предоставления агентского вознаграждения.

## 7. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ (ОТКАЗА) УСЛУГ

7.1. Субтурагент обязан незамедлительно сообщить Турагенту о запросе аннуляции Услуг либо о необходимости внести изменения в состав Услуг. Изменение или аннуляция Услуг может производиться Субтурагентом только в письменной форме и возможность будет рассмотрена Турагентом.

7.2. Изменения Субтурагентом числа Туристов, типа номера, системы питания, места проживания или сроков пребывания в стране и другие изменения, существенно меняющие забронированные и подтвержденные Услуги, производятся Субтурагентом по согласованию с Турагентом и оформляются:

■ либо новой Заявкой на бронирование (первоначальная Заявка аннулируется автоматически). Перечисленные денежные средства (в случае их перечисления) засчитываются в счет оплаты новых Услуг за вычетом фактических понесенных Туроператором расходов.

■ либо путем внесения изменений в уже подтвержденную Заявку.

Модификация Услуг после подтверждения Заявки возможна при согласии Турагента/Туроператора и обязывает Субтурагента выплатить Турагенту/Туроператору штраф в размере 10 у.е. за каждое изменение по числу Туристов. В случае, если оформлены документы для выписки авиабилетов при смене фамилий Туристов, Субтурагент обязан уплатить Турагенту/Туроператору штраф в размере, эквивалентном 50 у.е. по внутреннему курсу Турагента/Туроператора на день оплаты штрафа, если иной размер штрафа (более 50 у.е.) не предусмотрен правилами, установленными Перевозчиком. (Одна условная единица (у.е.) равна 1 (Одному) доллару США либо 1 (Одному) Евро в зависимости от того, в какой валюте выражена стоимость Услуг).

7.3. В случае отказа Субтурагента от забронированных Услуг, возврат денежных средств производится в полном объеме за вычетом фактически понесенных турагентом расходов, которые могут составлять:

- в срок свыше 30 дней до начала Услуг - 50 у.е.;
- в срок от 30 до 16 дней до начала Услуг - 40% от стоимости Услуг;
- в срок от 15 до 8 дней до начала Услуг - 70% от стоимости Услуг;
- в срок от 7 до 3 дней до начала Услуг - 90% от стоимости Услуг;
- в срок менее 3 дней до начала Услуг - 100% от стоимости Услуг.

При аннуляции Турпродукта, сроки предоставления которого попадают на период высокого сезона:

- с 20 декабря по 12 января;
- с 20 марта по 01 апреля;
- с 26 апреля по 10 мая;
- с 01 августа по 23 августа;
- в периоды национальных праздников страны, на территории которой предоставляются туристские Услуги;
- в периоды общегосударственных праздников Российской Федерации;
- в период проведения спортивных соревнований, специальных программ - Олимпиад, Чемпионатов и прочих неординарных дат и событий

Фактически понесенные расходы могут составлять:

- в срок от 45 до 36 дней до начала Услуг - 40% от стоимости Услуг;
- в срок от 35 до 31 дня до начала Услуг - 50% от стоимости Услуг;

■ менее 30 дней до начала Услуг 100% от стоимости Услуг.

Окончательный размер фактических понесенных расходов определяется в каждом конкретном случае после аннуляции Заявки и получения информации от партнеров.

При этом в состав фактических расходов Субтурагента включаются денежные средства, оплаченные поставщикам услуг за аннуляцию бронирования, стоимость Услуг, не подлежащих возврату (в том числе консульский сбор) и иные расходы Турагента.

7.4. В случае отказа туристов Субтурагента от забронированных Услуг по причинам госпитализации, болезни, запрещению авиаперелетов по медицинским показаниям, Субтурагент обязан предоставить Турагенту оригиналы документов, подтверждающих основание отказа от услуг, с целью предоставления их в авиакомпанию до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс. Пассажиру возвращается уплаченная провозная плата за воздушную перевозку, осуществляемую Российскими авиакомпаниями после письменного подтверждения Перевозчиком такого возврата.

7.5. В связи с тем, авиабилеты, входящие в состав туристского продукта, чаще всего бронируются по невозвратному тарифу, денежные средства за авиабилеты возврату не подлежат независимо от срока аннуляции, и если был выбран иной тариф, то возможно рассмотреть частичный возврат. Внесение любых изменений в данные пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) в авиабилетах, приобретаемых в составе тура в США, Мексику, Доминиканскую республику, Кубу, Мальдивы, Индонезию и другие страны, независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки Перевозчиков, не подлежат обмену и переписке. Данные правила распространяются также на авиабилеты на внутренние перелеты в указанных странах. приравниваются к аннуляции Заявки. Перечисленные в счет оплаты авиабилета денежные средства возврату не подлежат.

7.6. В случае отказа от Услуг по содействию в оформлении визы/медицинского полиса либо в случае аннуляции Услуг вследствие отказа Туристам в выдаче въездной визы стоимость Услуг не подлежит возврату, если документы уже поданы на оформление в соответствующее посольство/консульство/Страховую компанию.

7.7. Все согласования изменений, аннуляций и модификаций Услуг в обязательном порядке подлежат письменной фиксации в Личном кабинете Субтурагента на сайте. В случае необходимой передачи Субтурагентом документов, Субтурагент осуществляет передачу в соответствии с ч.3 п.9.3 настоящего Договора.

7.8. Турагент вправе в одностороннем порядке аннулировать Услуги в случае:

- нарушения Субтурагентом условий платежа, установленных разделом 5 настоящего Договора;
- непредоставления Субтурагентом в указанный настоящим Договором срок необходимых для оформления Услуг документов или сведений о Туристах;
- отказа посольства (консульства) Туристам в выдаче въездной визы в страну временного пребывания по вине Турагентства

7.9. В случае возникновения изменений в забронированных Субтурагентом Услугах, отличных от изложенных в п. 4.2.3 настоящего Договора, которые привели к изменению туристских Услуг, Турагент обязан проинформировать субтурагента о невозможности организации туристских Услуг на условиях настоящего Договора. Турагент предоставляет субтурагенту эквивалентные туристские Услуги по согласованной цене. В случае отказа Туристов Субтурагента от принятия эквивалентных туристских Услуг на иных условиях, Турагент обязуется вернуть Субтурагенту полученные от него денежные средства за данные Услуги.

7.10. Датой аннуляции туристского продукта, а также изменения/расторжения настоящего Договора считается:

7.11. Поступление в офис Турагента письменного заявления субтурагента в рабочий день, установленный правилами внутреннего трудового распорядка (понедельник-пятница с 09.30 до 20.00). В случае, если аннуляция была направлена посредством личного кабинета субтурагента, расположенном на официальном сайте в сети и интернет, в нерабочие часы Турагента, датой поступления аннуляции считается следующий рабочий день.

7.12. Поступление письменного заявления Субтурагента в нерабочее время или в выходной день, установленный Трудовым кодексом РФ, Правительством РФ и правилами внутреннего трудового распорядка

(суббота-воскресенье) с момента регистрации заявления в следующий за выходным ближайший рабочий день.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором, а также действующим законодательством Российской Федерации и международными актами.

8.2. За непредставление или предоставление неполной и/или недостоверной информации об Услугах и другой необходимой для оказания Услуг информации, размещенной на официальном сайте Турагента/Туроператора/Поставщика услуг в сети Интернет, Субтурагент несет ответственность перед Туристом и/или иным заказчиком, если не докажет, что это произошло по вине Турагента/Туроператора.

8.3. Уплата штрафа не освобождает субтурагента от возмещения Турагенту всех непокрытых штрафом убытков, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в том числе фактически понесенных расходов (денежные средства, подлежащие передаче Туроператором третьим лицам – принимающей стороне, перевозчику, страховщику и др.). В случае отказа Субтурагента удовлетворить требования турагента в добровольном порядке, Турагент вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа (с любой оплаченной Заявки), произведенного Субтурагентом по настоящему Договору.

8.4. Туроператор несет ответственность перед Турагентом отдельно за невыполнение каждой Услуги в размере стоимости непредоставленной Услуги, в тех случаях, когда это не связано с действующим законодательством или государственными службами, за действия которых Туроператор не несет ответственность.

8.5. Турагент/Туроператор не несет ответственность за материальный ущерб, причиненный Субтурагенту и/или материальный ущерб и моральный вред, причиненный Туристам субтурагента по следующим обстоятельствам:

■ в случае невозможности осуществления или ненадлежащего осуществления туристских Услуг вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности предоставленных Субтурагентом и третьими лицами сведений и документов, а также вследствие других нарушений субтурагентом условий настоящего Договора.

■ в случае невозможности получения туристских услуг по причинам, не связанным с невыполнением Туроператором своих обязательств, в результате: снятия Туриста с маршрута органами российской и зарубежной таможенной службы, российской и зарубежной службой пограничного контроля, в случае изменения сроков или отказа посольства (консульства) зарубежных стран в выдаче въездных виз, либо иных действий официальных органов или властей РФ или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление Туроператором туристских услуг (при этом Туроператор несет ответственность только за своевременную передачу документов Туристов в посольство (консульство) страны временного пребывания).

■ в случае неявки или опоздания Туристов на рейс, а также если по решению властей или ответственных лиц Туристам отказано в возможности въезда, либо выезда из страны, либо возможности полета по авиабилету, или в проживании в забронированной гостинице из-за отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. В случае наступления таких обстоятельств Туроператор будет считаться полностью и качественно выполнившим свои обязательства по настоящему Договору.

■ за сохранность личного багажа, ценностей и документов Туристов на весь период поездки.

■ за действия Перевозчика, отмену или изменение времени отправления авиарейсов, отмену рейсов по техническим причинам в соответствии с требованиями безопасности и по решению командира воздушного судна, принятому в рамках его компетенции, и связанных с этим изменениями объема и сроков Тура или услуг. Туроператор не является компанией-перевозчиком и не отвечает по обязательствам договора воздушной перевозки, а оказывает услуги по бронированию билетов для Туристов, в связи с чем несет ответственность только за своевременный заказ билетов, их доставку и передачу Субтурагенту. Перевозка осуществляется согласно правилам перевозчика, указанным в билете. Билет является самостоятельным Договором между пассажиром и перевозчиком.

■ за ненадлежащую информацию, содержащуюся в каталогах, буклетах гостиниц и других рекламных носителях, предоставленных Субтурагенту третьими лицами и используемыми субтурагентом в работе как вспомогательные материалы.



■ за передачу Туристам электронных документов при наличии в системе бронирования Туроператора (Личный кабинет) отметки о самостоятельной их распечатке Субтурагентом. Данная отметка является достаточным основанием для принятия Туроператором решения о том, что электронные документы получены Субтурагентом и переданы Туристам.

8.6. Туроператор не является Страховой компанией и оказывает услуги по оформлению страхового полиса для Туристов субтурагента. Страховой полис является самостоятельным Договором между Туристами и Страховой компанией. Все материальные затраты, понесенные Туристами в страховых случаях во время оказания Услуг, возмещает Страховая компания согласно условиям, указанным в страховом полисе. Все споры по данному пункту разрешаются между Туристом и Страховой компанией. В связи с этим все заявления, претензии, иски Туристов Субтурагента, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховой компанией принятых на себя обязательств по Договору страхования, предъявляются Застрахованными (Туристами Турагента) непосредственно в Страховую компанию, полис которой был выдан Туристам Турагента. Страховой полис и документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристами Субтурагента расходов в связи с наступлением страхового случая необходимо сохранить до предъявления требований в Страховую компанию. Одно из основных обязательств Застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховой компании и неуклонное следование ее указаниям.

8.7. Субтурагент несет ответственность перед Турагентом/Туроператором, Туристами и третьими лицами за нанесенный им материальный и моральный ущерб, возникший вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения Субтурагентом обязательств, в том числе финансовых обязательств по настоящему Договору и требований законодательства Российской Федерации.

8.8. За просрочку обязательств по оплате Субтурагент по требованию Турагента уплачивает штрафную неустойку в размере 0,8% от суммы задолженности за каждый день просрочки. Данная неустойка оплачивается сверх возмещения фактических понесенных расходов.

8.9. Субтурагент несет ответственность перед Турагентом и обязуется полностью возмещать Турагенту расходы, понесенные им при депортации туристов Субтурагента, в случае, если депортация является следствием неисполнения/ненадлежащего исполнения Субтурагентом своих обязательств по настоящему Договору.

8.10. Турагент несёт ответственность перед Субтурагентом только при условии выполнения Субтурагентом всех требований настоящего договора.

8.11. Турагент не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Субтурагенту или туристу не производится. При этом Туроператор не несет обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Туроператор понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста или Субтурагента.

## 9. СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ

9.1. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны договорились решать путем проведения переговоров. Сторона, имеющая претензии, обязана направить (по электронной почте) другой стороне свои требования в письменной форме в течение 20 календарных дней с момента, когда ей стало известно о нарушении обязательств другой Стороной. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 календарных дней с момента получения. К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие факт нарушения обязательств, а также причинения материального вреда. В случае, если требования не направлены в указанный срок, Сторона, считающая, что ее права были нарушены, лишается права требования.

9.2. В случае недостижения согласия между Сторонами путем переговоров спор подлежит разрешению в Арбитражном суде г. Санкт-Петербурга.

9.2.1. В случае предъявления Туристами претензий, касающихся качества турпродукта, Субтурагент обязан в течение 1 (одного) рабочего дня письменно уведомить Турагента, с приложением копии претензии Туристов, письменных доказательств обоснованности его требований и иных документов, имеющих отношение по существу требований. Уведомление должно содержать объяснения Субтурагента относительно требований Туристов, а также номер Заявки на бронирование.

9.3. Субтурагент обязан в договорах, заключаемых с Туристами, указать нижеследующие условия предъявления и рассмотрения претензий. Претензии к качеству Турпродукта предъявляются Туристом в письменной форме в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания договора о реализации Турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии. В претензии Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туристов, а также сведения об ином заказчике Тура;
- номер Договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование Субтурагента и Туроператора;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором

обязательств по оказанию Туристу входящих в Турпродукт услуг, о наличии в Турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству Турпродукта;

- размер денежных средств, подлежащих оплате Туристу и/или иному заказчику Турпродукта в возмещение понесенных убытков.
- Документы, подтверждающие оплату Турпродукта Туристом, а также понесенные расходы, подлежащие возмещению Туроператором.

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. Предоставление документов осуществляется электронным путем по электронному адресу [buh@sshruussia.ru](mailto:buh@sshruussia.ru) / [lit@sshruussia.ru](mailto:lit@sshruussia.ru) с указанием номера заявки в теме письма.

9.4. Претензия о непредставлении Услуги, входящей в состав Турпродукта, считается необоснованной, если Туристы воспользовались альтернативной услугой, предложенной им взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается оказанной надлежащим образом.

9.5. Претензии и иски, предметом которых не является качество Услуг, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п. 4.3.12, 4.3.13, 4.3.17 настоящего договора, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Субтурагенту и подлежат рассмотрению Субтурагентом.

9.6. В случае предъявления Туристами или иным заказчиком Услуг претензии или иска непосредственно к Субтурагенту о нарушении прав Туристов на достоверную информацию об Услугах, в том числе информацию о личной безопасности, Субтурагент обязан уведомить Турагента содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора. Указанные претензии подлежат рассмотрению Субтурагентом.

9.7. Требование о возмещении убытков, причиненных вследствие прекращения туроператорской деятельности, Туристы вправе предъявить непосредственно организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

## 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические

акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

10.2. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте настоящего Договора обстоятельств Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороны.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ, УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Настоящий договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу с момента направления акцепта (направление Субтурагентом в адрес Турагента Заявки на бронирование Услуг).

11.2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. Такие изменения обстоятельств определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Иные основания для прекращения и расторжения Договора, а также порядок и следствия такого прекращения или расторжения, помимо указанных в настоящем Договоре, определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

12.1. Все остальные вопросы, неурегулированные настоящим Договором, будут разрешаться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Каждая из Сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия обладает надлежащей правоспособностью для выполнения настоящего Договора.

12.3. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении передаваемой друг другу коммерческой, финансовой и иной информации, связанной с предметом данного Договора, в том числе в отношении персональных данных Туристов.

12.4. Все документы, связанные с исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, в том числе настоящий Договор, включая отчеты Субтурагента, дополнительные соглашения, могут быть подписаны путем использования факсимиле (аналог собственноручной подписи) исполнительных органов Сторон, а также иными лицами, имеющими соответствующие полномочия.

12.7. Приложения, изменения, дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменном виде и подписаны Сторонами. С момента заключения Договора все предшествующие Договоры, переписка, документы и материалы переговоров между Сторонами по вопросам, являющимся предметом Договора, теряют силу.

## **13. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

Турагент: ООО "Туропторг"

Местонахождение: 188693, Ленинградская область, м.р.н. Всеволожский, г.п. Заневское, г. Кудрово, ул. Английская, д.3, кор. 4, кв.328

ОГРН 1244700016516

ИНН/КПП 4706078180/470601001

р.сч. 40702810410001618870

к.сч. 30101810145250000974

БИК 044525974

в АО «Тинькофф Банк»

т/факс +79111733127

Смарт РАША