

## ДОГОВОР ПОРУЧЕНИЯ №

г. Минск

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Частное туристическое унитарное предприятие «Дольче Тревел», именуемое в дальнейшем Доверитель, в лице директора Шевченко Кристины Олеговны, действующей на основании устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», в \_\_\_\_\_ лице

действующего \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор поручения (далее - Договор), о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. По настоящему Договору Туроператор поручает, а Турагент принимает на себя обязательства совершать за вознаграждение от имени и за счет Туроператора действия, направленные на реализацию непосредственным заказчиком, туров, включающих в себя определенный набор туристических услуг, или отдельных туристических услуг (далее – туристические услуги), предоставляемых Туроператором.

1.2. По всем сделкам, совершенным Турагентом с третьими лицами в рамках настоящего Договора, права и обязанности возникают непосредственно у Туроператора. Турагент не вправе передавать полностью или частично свои права и обязанности по Договору любому третьему лицу.

1.3. Во исполнение поручения по настоящему Договору Туроператор выдает Турагенту доверенность на совершение предусмотренных настоящим Договором юридических и иных действий, в том числе:

- заключение, внесение изменений и расторжение с заказчиками договоров оказания услуг по организации комплексного туристического обслуживания, в том числе подписывать их и (или) совершать любые иные действия, направленные на заключение, изменение или расторжение договоров оказания услуг по организации комплексного туристического обслуживания

- предоставление заказчикам необходимой информации о комплексе туристических услуг;

- подбор, оформление (или) бронирование комплекса туристических услуг;

- прием от заказчиков комплекса туристических услуг для передачи Туроператору денежных средств в оплату реализуемого на основании доверенности комплекса туристических услуг, а также осуществлять их возврат плательщикам в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством и/или Договором, а также по решению Туроператора;

- прием от заказчиков комплекса туристических услуг документов, необходимых для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы;

- представлять интересы Туроператора в период совершения туристами туристического путешествия, а также принимать от туристов претензии по качеству комплекса туристических услуг и направлять их Туроператору;
- принимать от третьих лиц (в том числе заказчиков и/или туристов) обращения по существу и своевременно направлять их Туроператору, а также перенаправлять ответ Туроператора на обращения третьих лиц;
- совершать иные сопутствующие действия, необходимые для исполнения поручения.

1.4. Реализация комплекса туристических услуг осуществляется только на условиях, изложенных в настоящем Договоре. Условия, согласованные между Турагентом и заказчиком комплекса туристических услуг, противоречащие настоящему Договору, или в отношении которых Туроператор не выразил своего согласия, не создают обязательств для Туроператора. Всю ответственность по таким обязательствам несет Турагент самостоятельно и в полном объеме.

1.5. Включенный в конкретный тур комплекс туристических услуг, передаваемых Туроператором Турагенту с целью реализации третьим лицам, согласовывается Туроператором и Турагентом в каждом конкретном случае посредством согласования Заявки в порядке, предусмотренном п. 2.1. настоящего Договора.

1.6. Каждая из Сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия обладает всеми необходимыми разрешительными документами для осуществления туристической деятельности.

## **2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ ТУРА.**

2.1. Туроператор предоставляет Турагенту право осуществлять бронирование комплекса туристических услуг посредством использования электронной почты и других систем бронирования. Комплекс туристических услуг может быть забронирован посредством направления заявки на фирменном бланке на официальную электронную почту Туроператора: [dolce-travel@tut.by](mailto:dolce-travel@tut.by).

2.2. Для оформления заявки Турагент использует официальный сайт Туроператора, выбирает необходимые ему услуги и заполняет заявку по установленной Туроператором форме, указывая при этом все необходимые сведения для оформления заявки. Турагент несёт полную ответственность за недостоверность или неточность сведений, указанных в заявке. В случае если неоказание / ненадлежащее оказание Туроператором комплекса туристических услуг заказчику (туристам) вызвано недостоверной, неполной, неправильной информацией, сообщенной Туроператору Турагентом, Турагент отвечает перед заказчиком за наступление неблагоприятных последствий, в том числе последствий в виде невозможности осуществления туристического путешествия по всему и/или части маршруту, в том числе путем компенсации убытков, выплаты неустоек, компенсации морального вреда.

2.3. Внесение изменений в Подтвержденное бронирование осуществляется Турагентом посредством электронной почты и считается одобренным Туроператором, если соответствующая информация направлена на электронную почту Турагента ответным письмом.

2.4. Все дополнительные услуги, не оговоренные в Подтвержденном бронировании, оказываемые заказчику Турагентом лично либо с привлечением третьих лиц (в том числе, но не ограничиваясь, консультирование по приобретению туров, подбор туров, услуги по заполнению документов), не являются предметом настоящего Договора и

должны предоставляться Турагентом на основании отдельного договора. При этом Турагент обязан письменно проинформировать заказчика, что такие дополнительные услуги не входят в комплекс туристических услуг, реализуемые Туроператором.

2.5. В случае несвоевременной оплаты по подтвержденному бронированию Туроператор имеет право в одностороннем порядке и без уведомления заказчика аннулировать ранее произведенное в пользу Турагента подтвержденное бронирование. Риск наступления последствий в связи с неоплатой (несвоевременной оплатой) стоимости турпродукта согласно Заявке возлагается на Турагента. Кроме того, Турагент обязан возместить понесенные расходы Туроператора, вызванные такой аннуляцией.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

#### **3.1. Права и обязанности Туроператора:**

3.1.1 Туроператор обязуется на основании Заявки Турагента предоставлять последнему для реализации участникам туристической деятельности туры, оговоренные в Заявке Турагента, в соответствии с требованиями по качеству оказываемых услуг, в соответствии с классификацией и стандартами, принятыми в стране пребывания (стране отдыха).

3.1.2. Уплачивать Турагенту вознаграждение в порядке и размере, предусмотренном настоящим Договором.

3.1.3. Не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней от даты получения отчета Турагента об исполнении поручения за отчетный период, рассмотреть его и при отсутствии (наличии) возражений, направить один экземпляр утвержденного Отчета (возражений) в адрес Турагента.

3.1.4. Предоставить Турагенту необходимую и достоверную информацию по всем существенным условиям возможных туров, включая информацию о продолжительности тура, условиях перелета, проезда, проживания, питания и других экскурсионных услугах, включенных в программу тура.

3.1.5. В случае переноса времени вылета/выезда задержки, изменения даты или отмены вылета/выезда, изменения стоимости перелета и тура, а также в случае изменения иных существенных условий тура, Туроператор обязан незамедлительно проинформировать Турагента о вышеуказанных обстоятельствах любым из ниже перечисленных способов (по выбору Туроператора):

- путем направления электронного письма на электронный почтовый ящик Турагента, указанный в настоящем Договоре (раздел 13 «Реквизиты и подписи сторон»).

3.1.6. Туроператор имеет право запретить доступ к бронированию Турагенту, которым были допущены нарушения правил бронирования, сроков оплаты.

3.1.7. Туроператор имеет право производить замену отдельных услуг, включенных в тур (в т.ч. отель проживания), предоставляемых туристу на равноценные услуги по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса без дополнительной оплаты. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами, предусмотреть аналогичное право замены предоставляемых услуг.

#### **3.2. Обязанности Турагента:**

3.2.1. Получить необходимые сертификаты, разрешения и лицензии уполномоченных государственных органов, которые необходимы для организации продажи комплекса туристических услуг, предоставляемых Туроператором. Подписанием настоящего Договора Турагент гарантирует Туроператору наличие у него указанных сертификатов,

разрешений и лицензий, и принятие на себя всей ответственности в случае их отсутствия, истечения срока действия и/или несоответствия действующему законодательству. При подписании настоящего Договора предоставить Туроператору документы, подтверждающие правовой статус Турагента.

3.2.2. При исполнении настоящего Договора в своей деятельности строго руководствоваться требованиями законодательства Республики Беларусь в области туризма и защиты прав потребителей, включая, но не ограничиваясь требованиями Закона Республики Беларусь «О туризме» от 11.11.2021 г. № 129-З;

3.2.3. Исполнить принятое на себя поручение Туроператора в строгом соответствии с указаниями Туроператора;

3.2.4. Систематически следить за оперативной информацией Туроператора и своевременно доводить до сведения заинтересованных туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу тура. С указанной целью Турагент обязан самостоятельно осуществлять активные действия, направленные на получение оперативной информации Туроператора, по своему усмотрению определяя периодичность, способы и средства ее своевременного получения и передачу заинтересованным третьим лицам.

Турагент обязуется также информировать клиентов о порядке предъявления претензий (рекламаций) по настоящему договору, об условиях группового трансфера, о порядке и условиях компенсации расходов Туроператора в случае отказа от тура или комплекса туристических услуг (согласно ценовой политике отеля), об уплате штрафных санкций в случае нарушения визового режима страны пребывания и о других условиях, затрагивающих интересы клиента.

3.2.5. Своевременно, в размере и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, производить перечисление причитающихся Туроператору денежных средств.

3.2.7. Турагент обязан производить бронирование комплекса туристических услуг по правилам, установленным Туроператором. В случае выставления штрафных санкций по операциям, совершенным Турагентом, Турагент обязуется безусловно погашать данные штрафные санкции в полном объеме.

3.2.8. Турагент информирует туристов о возможности заключения договора страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, в целях минимизации рисков денежных расходов.

3.2.9. Турагент посредством электронной почты незамедлительно сообщает Туроператору об аннулировании туристом заказа. Заявка об аннулировании считается принятой с момента получения сообщения Туроператором.

3.2.10. Турагент самостоятельно распечатывает обеспечивает получение своим представителем оформленных документов для путешествия не позднее 24 часов до начала путешествия. В исключительном случае передача документов может осуществляться Турагентом непосредственно туристу перед началом путешествия.

3.2.11. Турагент контролирует прохождение заявки на бронирование, оплату туристических услуг, получение документов туристами, получение Туроператором сообщения об аннуляции тура.

3.2.12. По окончании каждого месяца в срок не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным, либо по письменному требованию Туроператора – в иные

сроки, Турагент обязан предоставить Туроператору на утверждение Отчет о выполненном поручении. Если Туроператор имеет мотивированные возражения по Отчету Турагента, он обязан сообщить о них Турагенту в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней со дня получения Отчета. В случае отсутствия возражений Туроператора в указанный срок, Отчет Турагента считается принятым без возражений.

Туроператор вправе по своему усмотрению изменить форму Отчета Турагента с предварительным уведомлением Турагента об этом за 30 календарных дней с даты введения в действие новой формы отчёта после наступления которой, Турагент обязан направлять Отчеты Турагента, составленные по новой форме.

3.2.13. Совершать иные необходимые действия, направленные на надлежащее исполнение настоящего Договора.

#### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

4.1. Турагент определяет стоимость каждого конкретного тура на основании цен, предоставляемых Туроператором. Турагент вправе реализовывать тур третьим лицам по цене, отличающейся от цены Туроператора. В случае, если Турагент совершил сделку по реализации комплекса туристических услуг на условиях более выгодных, чем те, которые были указаны Туроператором, т.е. реализовал комплекс туристических услуг по более высокой цене, чем указано в счетах Туроператора, то дополнительная выгода является собственностью Турагента.

4.1.1 Цены на туры, предлагаемые к реализации, размещаются на сайте Доверителя <https://www.dolcetravel.by/> и являются справочными для Поверенного.

4.2. Туроператором устанавливаются следующие варианты оплаты:

4.2.1. Оплата подтвержденного бронирования комплекса туристических услуг производится заказчиком через Турагента. В этом случае перечисление денежных средств должно осуществляться с расчетного счета Турагента. Перечисление денежных средств со счетов третьих лиц, без письменного согласия Туроператора не допускается.

4.2.2. Оплата подтвержденного бронирования производится непосредственно заказчиком на банковские реквизиты Туроператора. В данном случае Турагент обязан уведомить заказчика о следующем:

- предоставить актуальные банковские реквизиты Туроператора;
- о сроках и порядке перечисления денежных средств в счет оплаты подтвержденного бронирования с учетом правил, определенных в настоящем Договоре и/или поручении Туроператора;
- после осуществления оплаты направить Турагенту документ, подтверждающий оплату;
- оплата банковских расходов осуществляется заказчиком.

При таком варианте оплаты стоимости подтвержденного бронирования (его части) Турагент обязан в конце каждого дня направить на электронную почту отдела бухгалтерии Туроператора [dolce-travel@tut.by](mailto:dolce-travel@tut.by) письмо со списком оплаченных за этот день заявок и приложением документов, подтверждающих оплату заказчиком.

Турагент самостоятельно выбирает один из вышеуказанных способов оплаты и согласовывает с Туроператором путем направления письменного уведомления на электронную почту [dolce-travel@tut.by](mailto:dolce-travel@tut.by).

4.3. Сроки и порядок оплаты:

4.3.1. Оплата производится в течение 3-х банковских дней после получения подтверждения бронирования и выставления счета на оплату.

4.3.2. Полная оплата комплекса туристических услуг должна быть осуществлена не позднее чем за 3 календарных дня до начала автобусного либо Ж/Д тура, и не позднее чем за 14 календарных дней до начала авиатур по курсу, установленному на сайте Исполнителя на дату оплаты, если иное не указано в подтверждении или счете.

При бронировании комплекса туристических услуг менее чем за 3 календарных дня до начала тура, полная оплата производится в течение 1-го банковского дня после получения подтверждения бронирования и счета на оплату, но не позже даты начала тура.

4.4. Оплата производится в белорусских рублях по курсу, установленному Туроператором на дату оплаты. Риск несвоевременного совершения банковских операций (в том числе несвоевременного зачисления денежных средств на счет Туроператора), а также изменения валютных курсов относится на Турагента. В случае, если в день зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора курс валюты увеличился по сравнению с курсом на дату фактического платежа, туроператор вправе потребовать с Турагента доплату в размере курсовой разницы, а Турагент обязан её доплатить. Все расходы Турагента, связанные с перечислением денежных средств Туроператору, относятся на счет Турагента. Вознаграждение Турагента включает в себя все расходы и издержки Турагента, которые последний понес при исполнении поручений Туроператора в соответствии с настоящим договором, в связи с чем возмещение Туроператором Турагенту каких-либо дополнительных расходов (затрат) в рамках настоящего Договора не предусматривается.

4.5. Возврат излишне уплаченных денежных средств осуществляется на основании письменного требования плательщика в течение 7 (семи) банковских дней с момента получения Туроператором соответствующего требования. На указанные средства по соглашению сторон проценты, не начисляются и не уплачиваются.

4.6. За выполнение поручения по настоящему Договору по продвижению и реализации комплекса туристических услуг и/или отдельных туристических услуг Туроператор выплачивает Турагенту вознаграждение. Размер вознаграждения может составлять фиксированную сумму, а также выражаться в процентном соотношении к стоимости Заказа. Окончательный размер вознаграждения указывается в Отчете Турагента и служит основанием для взаиморасчетов Сторон. Вознаграждение Турагента включает НДС в случае использования Турагентом общего режима налогообложения в соответствии с действующим законодательством. Вознаграждение не облагается НДС в случае применения Турагентом упрощенной системы налогообложения. Агентское вознаграждение на сумму НДС не увеличивается ни в одном из указанных в настоящем пункте случаев.

4.7. В случае, если оплата комплекса туристических услуг производится заказчиком через Турагента, оплата причитающегося Турагенту вознаграждения производится путем удержания Турагентом части денежных средств, поступивших в оплату подтвержденного бронирования. В этом случае право Турагента на вознаграждение по каждому такому подтвержденному бронированию возникает у Турагента с момента зачисления на расчетный счет Туроператора причитающихся Туроператору денежных средств.

Если оплата комплекса туристических услуг производилась заказчиком напрямую Туроператору, то выплата причитающегося Турагенту вознаграждения за реализацию производится Туроператором в течение 14 календарных дней с момента окончания поездки.

В случае аннулирования Заявки на бронирование тура, вознаграждение Турагенту не выплачивается.

4.8. В случае, если в подтвержденное бронирование было внесено изменение, влекущее увеличение стоимости подтвержденного бронирования, доплата должна быть осуществлена в течение 3 (трех) банковских дней со дня получения уведомления. В случае непоступления оплаты в указанный срок, Туроператор вправе аннулировать бронирование. В данном случае наступают последствия в соответствии с п. 5.1 настоящего Договора

4.9. В случае изменения стоимости комплекса туристических услуг, связанной с изменением стоимости услуг транспортных компаний, аэропортовых сборов, а также резким изменением курсов национальных валют, Турагент обязан внести дополнительную плату, необходимую Туроператору для покрытия дополнительных затрат, либо аннулировать заявку в случае несогласия туриста.

## **5. ПОРЯДОК КОМПЕНСАЦИИ РАСХОДОВ ТУРОПЕРАТОРА.**

5.1. Для аннулирования заявки Турагент обязан направить Туроператору письменное уведомление посредством электронной почты и получить письменное подтверждение Туроператора о его получении.

5.1.1. При аннулировании Турагентом заявки, Турагент обязан возместить Туроператору фактически понесенные расходы, вызванные с такой аннуляцией.

5.1.2. Для изменения подтвержденной Туроператором заявки, Турагент обязан внести изменения в заявку посредством электронной почты. При этом аннулирование заявки выполняется в соответствии п.5.1 настоящего Договора.

5.1.3. Заявка может быть аннулирована Туроператором в одностороннем порядке в следующих случаях (при этом Турагент обязан возместить Туроператору все расходы, связанные с таким аннулированием согласно п.5.1 настоящего Договора:

а) При отказе в предоставлении туристу въездной визы.

б) В случае, если решением властей или других уполномоченных лиц туристу было отказано в возможности перелета по авиабилету и/или проживания в забронированном номере гостиницы по вине такого туриста (попытка провоза контрабанды, хранение, провоз и распространение наркотиков, незаконное хранение оружия, нарушения правопорядка, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т.п.). При этом Турагент обязан оплатить все дополнительные расходы Туроператора, возникшие по вине туриста.

в) В случае опоздания туриста к назначенному времени регистрации или на посадку в самолет, автобус, ЖД.

г) В случае нарушения Турагентом сроков оплаты. В данном случае Туроператор не несёт ответственности по любым претензиям заказчиков или иных третьих лиц.

Если Турагент, по не зависящим от Туроператора причинам, аннулирует комплекс туристических услуг, указанные в Заявке, то с Турагента удерживается 100% стоимости туристской услуги, а также полная сумма понесенных Туроператором расходов (размер удерживаемых Комитентом расходов будет составлять сумму не более стоимости Тура). В случае аннуляции поездки или уменьшения количества

туристов, а так же изменений подтвержденных объемов услуг Турагентом, Туроператором менее чем за 10 дней возможно применение штрафных санкций :

При отказе за 6-10 дней до заезда – до 10 %, которые исчисляются от стоимости нереализованного комплекса туристических услуг

- При отказе за 3-5 дней до заезда – до 50 % исчисляется так же
- При отказе за 0-3 дней до заезда – до 100 % исчисляется так же
- Турагент, направляя Заявку Туроператору, соглашается с оговоренными условиями аннуляции тура.

5.2. За изменение фамилий, переписку (переоформление) авиабилетов по любой причине, не зависящей от Туроператора, Турагент компенсирует Туроператору понесенные последним расходы.

5.3. На регулярные рейсы авиакомпаний, изменение фамилий в ЖД-билетах осуществляется по правилам этих компаний. Данные изменения, если влекут за собой расходы, предусмотренные такими компаниями, в таком случае Турагент, компенсирует Туроператору понесенные последним расходы в размере стоимости затрат. При утере выписанного авиабилета на регулярные рейсы/ ЖД билеты предусмотрена выписка дубликата с компенсацией расходов в размере тарифа конкретной компании.

5.4. Требование оплатить сумму расходов, установленных в настоящей статье, в определенном размере предъявляется Стороной-получателем в специально выставленном счете.

5.5. Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочка ее выдачи по обстоятельствам, независящим от Туроператора, что влечет невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, не являются форс-мажорным обстоятельством. Любые фактические расходы, понесенные Туроператором, Турагентом и клиентом Турагента, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы, в том числе выезд на собеседование в консульство, производятся за счет заказчика туристских услуг.

5.6. В случае если услуга по оформлению въездной визы не заказывалась и не оплачивалась Турагентом (т.е. получение визы являлось обязанностью Турагента или клиента Турагента), и в этом случае клиентам Турагента отказано в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, либо произошла просрочка в ее выдаче по обстоятельствам, независящим от Туроператора, что влечет невозможность исполнения обязательств Турагента по настоящему Договору, то для Турагента наступают последствия, предусмотренные п. 5.1. настоящего Договора.

## **6.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящим Договором, каждая из Сторон несет ответственность в размере причиненных другой стороне убытков. Каждая из сторон имеет право не начислять сумму понесенных расходов (убытков, неустойки) и не выставять соответствующий счет, если причины, приведшие к ненадлежащему исполнению Договора виновной Стороной, будут признаны обоснованными и/или находящимися вне контроля соответствующей стороны.



6.2. В случае просрочки оплаты причитающихся сумм виновная Сторона уплачивает другой Стороне пеню в размере 0,25 % от причитающейся суммы за каждый календарный день просрочки.

6.3. Турагент, как субъект туристической деятельности, несет ответственность за убытки туристов, понесенные последними и связанные с непредоставлением и/или неполным предоставлением и/или несвоевременным предоставлением Турагентом полной и достоверной информации о туре.

6.4. Туроператор оказывает Турагенту содействие при урегулировании спорных вопросов с третьими лицами, которые могут возникнуть в связи с исполнением настоящего Договора по причинам, зависящим от Туроператора.

6.5. Туроператор не несет ответственности по проблемам, которые могут возникнуть у туриста при прохождении таможенного и паспортного контроля, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта клиента, либо отсутствием записи о членах семьи в паспорт, отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей, либо при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых для оформления и организации туристической поездки. Туроператор не несет ответственности за последствия, обусловленные отказом или несвоевременной выдачей консульским органом визы; отказом туриста явиться в назначенный консульским органом срок на прохождение собеседования или за его опоздание на это собеседование.

Любые расходы, понесенные туристом в этих случаях, включая выезд в консульский орган для прохождения собеседования, возмещаются самим туристом. При отказе в выдаче визы туристу возвращается стоимость неиспользованных услуг за вычетом фактических расходов Туроператора.

Туроператор не несет ответственности за отмену или изменение, по вине авиакомпании, времени вылета и связанные с этими изменениями программы тура, за несчастные случаи, убытки, ущерб, возникшие по вине туриста, за утерянные туристами выездные документы и авиабилеты, а также случаи нарушения законодательства страны пребывания, депортации или снятия туристов с рейса таможенными или пограничными службами.

6.6. Туристы, несвоеременно прибывшие к отправке транспортных средств, несут все дополнительно связанные с данным фактом расходы самостоятельно.

6.7. Ущерб, нанесенный здоровью туристов или их имуществу, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь и правилами страхования соответствующей страховой организации.

6.8. В случае отказа туристов от использования всех или отдельных услуг, включенных в программу тура, а также в случае прерывания тура из-за нарушения туристом законов страны пребывания или иным причинам, компенсация за не предоставленные услуги, в том числе вызванные прерыванием, не производится.

6.9. В соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками, относится на соответствующих перевозчиков, в связи с чем, все заявления, претензии, иски туристов и/или Турагента по недостаткам, связанным с транспортными перевозками, в том числе с задержкой отправления и/или опозданием по прибытию, изменением времени и места вылета, кражей багажа и т.п. предъявляются непосредственно перевозчику. Туроператор при этом окажет

всестороннее содействие Турагенту или туристу в урегулировании возможных претензий к соответствующему перевозчику.

6.10. Туроператор несет ответственность перед Турагентом за выполнение принятых на себя обязательств только при условии выполнения Турагентом требований договора.

## **7. ОФОРМЛЕНИЕ ВЪЕЗДНОЙ ВИЗЫ.**

7.1. Настоящий раздел договора регламентирует взаимоотношения Туроператора и Турагента по доведению информации до непосредственных заказчиков о правилах и сроках оформления полного комплекта документов, необходимых для своевременного получения въездной визы для граждан Республики Беларусь, имеющих общегражданский паспорт.

7.2. Турагент считается предупрежденным Туроператором и обязуется предупредить и проинформировать заказчиков о том, что граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, обязаны сами проконсультироваться по правилам выезда из Республики Беларусь и въезда в страну пребывания по туристической путевке в организации, выдавшей такой паспорт. Граждане других стран обязаны сами проверить свои документы и получить необходимые справки и документы в представительствах своих стран на территории Республики Беларусь, чтобы совершить пересечение, как государственной границы Республики Беларусь, так и страны пребывания, поскольку данные взаимоотношения находятся только в юрисдикции двух стран, имеющих подобные отношения, которые могут быть изменены без уведомления об этом какой-либо третьей стороны.

Условия оформления въездной визы, указанные в настоящем Договоре, не распространяются на иностранных граждан и граждан со служебными паспортами. Оформление виз для этой категории лиц является обязанностью Турагента, а также не может входить в перечень услуг, входящих в тур, предлагаемый Турагенту по настоящему Договору.

7.3. Турагент обязуется информировать заказчиков о визовом режиме стран (о порядке и сроках оформления въездных виз для граждан Республики Беларусь), на территории которых предоставляются туристические услуги. В случае если в результате неправильного информирования у клиентов Турагента возникли проблемы, что повлекло возникновение у них каких-либо расходов, убытков, морального вреда, то все эти расходы относятся на счет Турагента.

7.4. Турагент обязуется предоставить полный комплект документов Туроператору (паспорт, анкеты, фотографии, доверенности, справки с места работы, подтверждения наличия валюты, свидетельства о рождении и т.п.), необходимых для своевременного получения туристической въездной визы. В случае, если Турагент не предоставит в срок полный комплект документов, Туроператор не берет на себя обязательства по обработке и сдаче документов в течение текущего/следующего дня в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у Турагента проблем с получением въездных виз для заказчиков.

7.5. Любая досылка Турагентом Туроператору разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих и необходимых для полного комплекта документов, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплект документов Туроператором не сдается в консульский отдел (правило подачи

документов на оформление въездной визы) и автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов на следующий рабочий день после получения Туроператором последнего, недостающего документа для полного комплекта, но по правилам раздела 7. настоящего Договора.

7.6. Туроператор обязуется незамедлительно информировать Турагента в оперативной информации о существенных изменениях срока подачи документов Туроператору, на основании указаний консульского отдела посольства страны пребывания, из-за увеличения объема подачи документов в консульский отдел страны пребывания, выходных или праздничных дней как в стране пребывания, так и Республике Беларусь.

7.7. В случае несвоевременного предоставления Турагентом Туроператору документов на оформление въездных виз, Туроператор производит аннуляцию комплекса туристических услуг с наступлением для Турагента последствий согласно п. 5.1. настоящего Договора.

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

8.1. Настоящим Договором предусмотрен обязательный досудебный порядок разрешения споров между Сторонами настоящего Договора.

8.2. Все споры по настоящему Договору между Турагентом и Туроператором решаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия передаются на рассмотрение в Экономический суд г. Минска.

8.3. Турагент обязуется включить в договор с туристом условие о следующем порядке предъявления туристом претензий по соответствующему договору на оказание комплекса туристических услуг:

8.3.1. В случае возникновения спорных вопросов во время выполнения тура, туристы должны стремиться решить их совместно с представителями принимающей стороны (представителем администрации отеля, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания либо связавшись с Турагентом по телефону/факсу.

8.3.2. При наличии обоснованных претензий туристу необходимо на месте составить Протокол, который подписывается самим туристом и представителем принимающей стороны (в его отсутствие – уполномоченным надлежащим образом представителем администрации отеля или принимающей компании). Протокол оформляется в 2-х оригинальных экземплярах, один экземпляр протокола получает турист, второй экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны.

8.3.3. В случае, если принимающей стороне/Турагенту/Туроператору не удалось устранить обнаруженные и запротоколированные недостатки на месте, все претензии (с протоколами к ним и другими подтверждающими документами) могут быть предъявлены туристом Турагенту не позднее 15-ти дней после завершения тура. При отсутствии оригинала соответствующего протокола и (или) документов, подтверждающих изложенные в претензии факты, либо в случае предъявления претензии по истечении вышеуказанного 15-тидневного срока, претензия не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.п. считаются не обоснованными, а весь комплекс услуг, входящих в тур, считается выполненным надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с условиями соответствующего договора.

Претензия о непредоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной

ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

8.4. Претензии по качеству тура от Турагента принимаются Туроператором в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня окончания тура с приложением всех документов, подтверждающих непредоставление или некачественное предоставление туристических услуг.

## **9.ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР).**

9.1.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.

9.2.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.

## **10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ.**

10.1. Турагент обязан получить от заказчиков и туристов согласие на обработку их персональных данных. Направлением сведений о заказчиках и туристах Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием такого согласия заказчиков.

При работе с персональными данными третьих лиц – субъектов персональных данных (заказчиков; лиц, осуществляющих туристическое путешествие) Турагент обязан обеспечить неукоснительное соблюдение требований Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З "О защите персональных данных" (далее – Закон о защите персональных данных), иных актов законодательства.

Перечень персональных данных, обработка которых осуществляется на основании договора оказания туристических услуг, заключенного (заключаемого) с субъектом персональных данных, в целях совершения действий, установленных этим договором, состоит из информации, указанной в Заявке и договоре оказания туристических услуг.

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие: сбор, систематизация, хранение, использование, посредством создания списков, картотек, с использованием средств автоматизации.

Обработка персональных данных осуществляется в целях: бронирование, организация туристического путешествия, поддержка (предоставление помощи при совершении туристического путешествия, ответы на вопросы в связи с туристическим путешествием), услуги страхования, обработка платежей, маркетинг и улучшение сервиса (в случае предоставления согласия на обработку персональных данных), юридические цели (для рассмотрения и разрешения правовых претензий и споров, для расследования по требованию государственных органов и соблюдения нормативно-правовых норм, а также для выполнения запросов правоохранительных органов).

10.2. Турагент обязан обеспечить учет лиц, допущенных к работе с персональными данными, а также защиту и конфиденциальность персональных данных, полученных от субъектов персональных данных в соответствии с законодательством Республики

Беларусь, в том числе обязательными для соблюдения должностными лицами Турагента, допущенными к обработке персональных данных, иными получившими доступ к персональным данным лицами, являются требования:

не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания, в том числе запрещается сообщать их устно или письменно кому бы то ни было, если это не вызвано служебной необходимостью;

обеспечить хранилища для документов, средства для доступа к информационным ресурсам (ключи, пароли и т.п.);

использовать информацию о персональных данных исключительно для целей, обусловленных договором оказания туристических услуг;

обеспечить принятие мер по обеспечению защиты персональных данных в соответствии со ст.17 Закона о защите персональных данных, в том числе правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

10.3. Турагент, работающий с персональными данными, обязан немедленно сообщать Туроператору обо всех ставших ему известными фактах получения третьими лицами несанкционированного доступа либо попытки получения доступа к персональным данным, об утрате или недостатке носителей информации, содержащих персональные данные, удостоверений, пропусков, ключей от сейфов (хранилищ), личных печатей, электронных ключей и других фактах, которые могут привести к несанкционированному доступу к персональным данным, а также о причинах и условиях возможной утечки этих сведений.

10.4. В случае нарушения Турагентом при работе с персональными данными требований, установленных законодательством о защите персональных данных, а также условий настоящего Договора, Туроператор вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора.

## **11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.**

11.1. Стороны признают конфиденциальной информацией информацию о ходе исполнения настоящего Договора и полученных результатах, а также информацию, переданную одной Стороной другой Стороне, в целях выполнения обязательств по настоящему Договору, если только такая информация прямо не предназначена для передачи третьим лицам, либо является на момент передачи публичной. Стороны обязуются сохранять конфиденциальную информацию в тайне, использовать её только и исключительно в целях, для которых она была первоначально передана, не разглашать ее третьим лицам и обеспечить соблюдение всех необходимых мер по предотвращению ее случайного или преднамеренного разглашения. Обязанности по сохранению конфиденциальной информации сохраняют свою силу, и после истечения срока действия настоящего Договора, в том числе в случае его досрочного расторжения, в течение одного года. В случае разглашения конфиденциальной информации, Сторона, допустившая ее разглашение, обязуется возместить другой Стороне понесенные в связи с этим прямые и косвенные убытки.

11.2. Туроператор вправе в любое время отказаться от настоящего договора, возместив другой стороне понесенные ей убытки.

11.3. Турагент обязан письменно уведомить Туроператора о своем отказе от исполнения настоящего Договора не менее чем за 30 дней до планируемой даты расторжения настоящего Договора. При этом Турагент обязан до момента расторжения Договора урегулировать с Туроператором все финансовые и юридические вопросы, обусловленные заключением, исполнением и расторжением настоящего Договора и возместить Туроператору понесенные им убытки.

11.4. Туроператор имеет право отменить свое поручение в целом или в части в любой момент, направив Турагенту соответствующее письменное уведомление.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

12.1. Настоящий Договор составлен в двух аутентичных экземплярах, вступает в силу с момента подписания его обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2024 года.

12.2. По вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь. Если одно или несколько положений настоящего Договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечет недействительности остальных положений и настоящего Договора в целом.

12.4. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

- Приложение №1 – форма доверенности

## **13. ПОДПИСИ И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:**

ЧТУП "Дольче Трэвел" УНП

**ТУРАГЕНТ**

Юр. адрес: 220039, г. Минск, ул.

Интернациональная 23

Почтовый адрес: 220030, г. Минск, ул.

Интернациональная 23

р/сч BY77 ALFA 3012 2650 6000 1027 0000

ЗАО "Альфабанк", ALFABY2X

+375293592525 +375333592525

+375333450989

e-mail: dolce-travel@tut.by

Шевченко К.О. М.П//

## Приложение №1 к договору поручения

№ \_\_\_\_ от \_\_\_\_ г.

### ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_\_\_

г. Минск

\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_

**Частное туристическое унитарное предприятие «Дольче Тревел»**, юридическое лицо по законодательству Республики Беларусь, зарегистрированное Минским городским исполнительным комитетом 22 ноября 2018 года в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за номером 193170074, расположенное по адресу: Республика Беларусь, 220030, г. Минск, ул. Интернациональная 23, именуемое в дальнейшем «**Туроператор**», в лице директора Шевченко К.О., действующего на основании устава, настоящей доверенностью уполномочивает

**Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_»**, юридическое лицо по законодательству Республики Беларусь, зарегистрированное \_\_\_\_\_ исполкомом \_\_\_\_\_ года в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за номером \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «**Турагент**», являющееся поверенным по Договору на реализацию туристических продуктов № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_, заключенного между Туроператором и Турагентом (далее «**Договор**»), в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, а также

состоящих в штате Турагента работников:

совершать предусмотренные настоящим Договором юридических и иных действий, в том числе:

- заключение, внесение изменений и расторжение с заказчиками договоров оказания услуг по организации комплексного туристического обслуживания, в том числе подписывать их и (или) совершать любые иные действия, направленные на заключение, изменение или расторжение договоров оказания услуг по организации комплексного туристического обслуживания

- предоставление заказчикам необходимой информации о комплексе туристических услуг;

- подбор, оформление (или) бронирование комплекса туристических услуг;

- прием от заказчиков комплекса туристических услуг для передачи Туроператору денежных средств в оплату реализуемого на основании доверенности комплекса туристических услуг, а также осуществлять их возврат плательщикам в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством и/или Договором, а также по решению Туроператора;

- прием от заказчиков комплекса туристических услуг документов, необходимых для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы;

- представлять интересы Туроператора в период совершения туристами туристического путешествия, а также принимать от туристов претензии по качеству комплекса туристических услуг и направлять их Туроператору;

- принимать от третьих лиц (в том числе заказчиков и/или туристов) обращения, по существу, и своевременно направлять их Туроператору, а также перенаправлять ответ Туроператора на обращения третьих лиц;

- совершать иные сопутствующие действия, необходимые для исполнения поручения

Настоящая доверенность вступает в силу с 01 января 2024 года и действует по 31 декабря 2024 года, но может быть отозвана Туроператором в любое время.

Настоящая доверенность выдана без права передоверия.

Директор ЧТУП «Дольче Тревел»

К.О Шевченко