|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №** |  |  |
| **г. Москва** |  | **«** |  | **»** |  | **20**  |  | **г.** |

Общество с ограниченной ответственностью "Джетлайн тревел", туроператор по международному туризму, реестровый номер в Едином Федеральном реестре туроператоровРТО №018454, в лице Генерального директора Сафарян Ирины Размиковны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего(ей) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристского продукта, сформированного Туроператором.

 Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Статьи 1 Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иного применимого законодательства.

1.2. В целях и на условиях настоящего Договора Турагент за вознаграждение по поручению Туроператора совершает от своего имени и за счет Туроператора юридические и иные действия по реализации туристского продукта (далее по тексту турпродукта), сформированного Туроператором.

1.3. Турагент действует в пределах установленных полномочий, отступление от установленных полномочий и указаний Туроператора возможно в отдельных случаях, предусмотренных настоящим Договором.

1.4.Турагент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной финансовой самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, интернет-связи и т.д.), производится в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту.

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

2.1. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом от своего имени и за счет Туроператора, на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.

2.2. Турагент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором. Отступление от стоимости турпродукта не допускается, за исключением случаев, предусмотренных пп. 3.4.2, 3.4.3 настоящего Договора.

2.3. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость турпродукта отражаются в ценовых предложениях (прайс-листах) по каждому определённому направлению международного туризма, являющихся приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

2.4. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику, указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка).

Заявка направляется Турагентом по форме, указанной на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: www.tsw.ru (или) должна соответствовать требованию к форме Заявки, указанной в п.3.3.1 настоящего Договора.

Заявка подается в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами) и должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии).

2.5. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно (или в электронном виде, если это согласовано сторонами) в Подтверждении Заявки.

Стоимость турпродукта рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Подтверждении Заявки. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Разделе 4 настоящего Договора.

2.6. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии Подтверждения Заявки и ее оплате, с учетом прочих положений настоящего Договора.

2.7. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации туристского продукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Особые условия реализации турпродукта устанавливаются Туроператором.

2.8. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.

2.9. С момента подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента от турпродукта, в том числе путем направления письменной Аннуляции Заявки, либо по факту не поступления оплаты Подтверждения бронирования, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п. 5.2 настоящего Договора.

2.10. Изменение Турагентом параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

2.11. Отдельными Приложениями к настоящему Договору может устанавливаться иной порядок заказа и/или предоставления турпродукта.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**3. 1. Туроператор обязан:**

* + 1. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию:

- о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранных государств;

- о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»;

- о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.

 Указанная информация представляется Турагенту в письменном виде, или в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: www.tsw.ru или в устной форме по согласованию сторон. Подписанием настоящего Договора Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.

* + 1. Информировать Турагента в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.
		2. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, своевременно информировать Турагента.
		3. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.
		4. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее, дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 3 часа до отправления.

**3. 2. Туроператор имеет право:**

* + 1. Производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, завездности) услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты.
		2. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.
		3. Изменять программу пребывания и маршрут путешествия, по устному согласованию с туристом.

**3. 3. Турагент обязан:**

3.3.1.Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме с подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии) и заверять печатью Турагента.

 В Заявке должны содержаться следующие данные:

- маршрут и условия путешествия;

- местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;

- количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;

- сроки проживания в отеле;

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата их рождения, гражданство, номер загранпаспорта;

- тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;

- ссылка на номер ценового предложения;

- необходимость страхования туристов;

- необходимость авиаперелета;

- иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

3.3.2. Перечислять Туроператору денежные средства согласно Подтверждению Заявки за вычетом агентского вознаграждения за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Статьей 4 настоящего Договора.

3.3.3. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления сообщаются Турагенту дополнительно исходя из конкретных характеристик турпродукта.

* + 1. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах турпродукта, предоставлять необходимые информационные материалы. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к турпродукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.

3.3.5. Осуществлять реализацию турпродукта, сформированного Туроператором, путем заключения от своего имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Получить подпись туриста о получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.

3.3.6. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.3.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.

3.3.7. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в ценовых предложениях (прайс-листах) или указанным в Подтверждении Заявки.

* + 1. Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:
* о недопустимости самовольного изменения туристом и (или) иным заказчиком программы и условий путешествия. Такое изменение рассматривается как аннуляция подтвержденного тура и все вновь приобретенные услуги оплачиваются туристом (клиентом) на месте по индивидуальным тарифам самостоятельно. Компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается;
* о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
* об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;
* о том, что Туроператор обращает внимание туристов на то, что звездность отелей в разных странах дана либо исходя из официальной информации от Министерства туризма данной страны, местных операторов или самих отелей, либо условно, исходя из качества и количества предоставляемых отелями услуг. В разных странах одинаковой категории (звездности) отелей соответствует разный уровень и набор предоставляемых услуг, площадь и оснащение номеров и т.д.
* о том, что описание отелей на сайте Туроператора может частично или полностью не соответствовать состоянию отелей на день заказа конкретного тура и не является частью договора;
* о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение, как правило, в 12:00;
* об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания;

- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;

* о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
* о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа;
* об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
* об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
* о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах, равно как и за наличие ограничений на выезд из РФ, наложенных на туриста службой судебных приставов-исполнителей;

- о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;

- об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьёй 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;

- о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.7.4 настоящего Договора;

- о правилах и порядке предъявления требований страховой компании (банку), предоставивших Туроператору финансовое обеспечение.

* + 1. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.
		2. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристской путевки, проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.
		3. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала путешествия - в аэропорт (на железнодорожный вокзал) или иному месту, обусловленному составом турпродукта, не позднее, чем за три часа до планируемого времени вылета (за полтора часа до отправления поезда).

3.3.12. Поскольку туроператор не вступает в непосредственные отношения с клиентом, полную ответственность за непредоставление или предоставление недостоверной информации о туристском продукте относится на Турагента, который осуществляет заказ каждого тура.

3.3.13. Получить от туристов письменное согласие на обработку их персональных данных (в том числе в целях исполнения договора о реализации туристского продукта и настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах, Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов по гражданским искам. Турагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Турагент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор 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. Туроператор не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных (Приложение № 3).

**3.4. Турагент имеет право:**

* + 1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в Разделе 4 настоящего Договора.
		2. Реализовать турпродукт по цене, превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки на бронирование, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.
		3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в Подтверждении Заявки на бронирование. Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.
		4. Заключать субагентские договоры с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед Туроператором.
1. **ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА**
	1. Оплата турпродукта производится Турагентом в сроки, указанные в Подтверждении Заявки, но не позднее чем за 15 дней до даты начала путешествия. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента.
	2. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

- удорожание транспортных тарифов (более 3% от действующих тарифов на момент Подтверждения Заявки);

- изменение стоимости перелета (более 3% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки), в том числе из-за увеличения стоимости топлива;

- резкое изменение курсов валют (более 3% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки);

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

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

* 1. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в долларах США или евро, если иное не установлено в Подтверждении Заявки. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях по курсу ЦБ + 2%.
	2. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.
	3. Туроператор выплачивает Турагенту за исполненное поручение вознаграждение, размер которого указывается в Подтверждении Заявки.
	4. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.
1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

* 1. При отказе Турагента от подтвержденного турпродукта, Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в виде штрафа, размер которого составляет (если иное не оговорено в Листе бронирования, Подтверждении и / или в Приложении к Договору):
	+ При подтвержденной заявке – 10% от стоимости наземного обслуживания + штраф за отказ а/билета, согласно правилам перевозки;
	+ от 29 до 15 дней – 50% от стоимости наземного обслуживания + штраф за отказ от а/билета, согласно правилам перевозки;
	+ от 14 до 0 дней, - 100% от стоимости наземного обслуживания + штраф за отказ от а/билета согласно правилам перевозки.

Условия наступления штрафных санкций (неустоек) при отказе от турпродукта с датами начала или окончания путешествия в периоды с 20 декабря по 10 января, с 23 апреля по 10 мая, в периоды школьных и студенческих каникул, карнавалов, международных конгрессов, выставок, торговых фестивалей, а также в периоды национальных праздников страны, на территории которой предоставляются туристские услуги, и в другие периоды повышенного спроса:

в срок с момента подтверждения тура до даты начала путешествия – удерживается денежная сумма, эквивалентная 100 % стоимости турпродукта.

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

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

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

5.5. На регулярные рейсы авиакомпаний изменение фамилий пассажиров и переоформление авиабилетов не предусмотрено. Данные изменения расцениваются как отказ от авиаперевозки вследствие чего удерживается штраф, в соответствии с тарифом, по которому приобретен авиабилет.

Чартерные авиабилеты, а также блочные авиабилеты на регулярных рейсах являются невозвратными, и при их аннуляции взимается штраф 100%..

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

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

- за действия страховых организаций;

- за действия таможенных и иммиграционных властей.

- за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т.д.

- за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом, в т.ч. и в случае потери их Туристом после выдачи;

- за неявку или опоздание туристов на регистрацию в порт отправления, к месту сбора группы;

- за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;

- за отсутствие у туристов оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;

- за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления виз;

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

5.8. При отказе в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи, фактические расходы, понесенные туристом или иным заказчиком турпродукта, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы, производятся страховой организацией в соответствии с условиями страхования «от невыезда». Согласно правилам данного вида страхования, сумма, выплачиваемая туристу в виде страхового возмещения, может не покрывать полную стоимость тура.

 При отказе, просрочке в выдаче въездной визе консульством иностранного государства, в том числе, когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью Турагента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператором, Турагент возмещает убытки Туроператора по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам), а в случае отказа от подтвержденного турпродукта уплачивает неустойку, предусмотренную п. 5.2 настоящего Договора.

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

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

1. **ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

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

1. **ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
	1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.
	2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.
	3. В случае, если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.

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

 Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 10 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:

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

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

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

* 1. При наличии каких-либо замечаний у туристов относительно туристского обслуживания, Турагент обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о требованиях туриста в офис Туроператора.
	2. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о турпродукте, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.
	3. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.
1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
	1. Стороны освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с хищением имущества, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.
	2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом расходов Туроператора.
2. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
	1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
	2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение одного календарного года.
	3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Cторон.
	4. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашению сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.
	5. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.
	6. Заявки на бронирование, Аннуляции, Подтверждения, Отчеты Турагента, Акты сверки, ценовые предложения являются приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.
	7. Документы туристов на забронированный тур выдаются Турагенту только после 100% оплаты тура при наличии Доверенности на получение документов.
3. **РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Туроператор** | **Турагент**  |
| **ООО «Джетлайн тревел»** |  |
| ИНН **7704347107** КПП **770401001** |  |
| Юр. Адрес : 121614, г.Москва, Филипповский пер. д.9 офис 24 |  |
| Факт. Адрес: 119019, г.Москва Филипповский пер. д.9 офис 24 |  |
| Банк ПАО СБЕРБАНК г.Москва |  |
| р/с **40702810638000024950** |  |
| к/с **30101810400000000225** |  |
| БИК **044525225** |  |
| ОКПО **00124446** ОКВЭД 63.30 |  |
| Упрощенная система налогообложения |  |
| Тел (495) 234 00 11 многоканальный, сайт www.tsw.ru |  |
|  |  |
|  |  |
| Генеральный директор Сафарян И.Р.**МП** | Генеральный директор**МП** |

Приложение № 1

к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

**Регистрационный номер в Ростуризме РТО 018454**

ООО «Страховая компания "ТИТ”» Юр/факт адрес: 115088, г.Москва, Южнопортовый пр-д, дом 18, стр.8

Договор №ТГО-27-06/19 от 27.06.2019, срок действия 28.06.2019 по 27.06.2020 г.

Страховая сумма 10 000 000 руб

Уведомление о вступлении в Ассоциацию «Турпомощь» 07.12.2016г

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

**Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора.**

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста при наступлении страхового случая.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

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

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

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

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора не лишает Туриста права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

**Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора.**

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору перед Туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора Турист или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании Туриста указываются:

фамилия, имя и отчество Туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор заключался заказчиком);

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

номер договора и дата его заключения;

наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование Агентства;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Туриста к страховщику;

размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации;

К требованию Турист прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

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

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

Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Туроператор: |  | Турагент: |
| ООО "Джетлайн тревел" |  |  |
|  | /Сафарян И.Р./ |  |  | / |  | / |
| М.П. |  |  | М.П. |  |

|  |
| --- |
| Приложение № 2  |

к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Турагент** |  | **Телефон** |  |
| **Менеджер** |  | **Факс** |  |
| **Дата** |  | **E-mail** |  |
| Полный почтовый адрес |  |

**Информация о туристах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Фамилия, Имя** **(как в загранпаспорте)** | **Пол** | **Гражданство** | **Номер паспорта** | **Действителен до:** | **Дата рождения** |
| **1.** |  |  |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |  |  |  |
| **5.** |  |  |  |  |  |  |
| **6.** |  |  |  |  |  |  |
| **7.** |  |  |  |  |  |  |

**Маршрут**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Страна | Город/ Курорт | **Отель/Категория** | **Дата заезда** | **Дата выезда**  | **К-во ночей** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Дополнительная информация**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип номера** | **Тип питания** |
| **SGL** | **DBL** | **TPL** | **QUAD** | **APT** | **Extra Bed** | **RR** | **BB** | **HB** | **FB** | **All incl.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Дополнительные услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Виза** | **Страховка** | **Трансфер** | **Экскурсии** | **Гид** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Авиаперелет**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Маршрут** | **Дата вылета**  | **Дата прилета** | **Класс**  | **Примечание** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**При отказе от тура за\_\_\_\_\_ дней до заезда взимается \_\_\_\_\_\_ штраф от наземного обслуживания**

**+ штраф за отказ от а/билета, согласно правилам перевозки.**

ФОРМА ОПЛАТЫ: НАЛ БЕЗНАЛ

Приложение № 3

к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
(ОБРАЗЕЦ)

Клиент, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, выражают свое письменное согласие (Наименование Турагента, адрес Турагента) на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица, вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Клиент сообщил при заключении или в ходе исполнения договора.

Клиент обязан получить, и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему. При заключении договора Клиент подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Клиент обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Клиента соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.

Обработка персональных данных осуществляется Турагентом и (или) Туроператором (в том числе ООО «Джетлайн тревел» адрес места нахождения: Россия, 119019, Москва, Филипповский пер., д.9) и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Клиент проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Клиент согласен с тем, что Турагент и (или) Туроператор вправе поручить обработку персональных данных Клиента другому лицу. Клиент согласен на трансграничную обработку его персональных данных.

Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Клиентом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Турагенту, Туроператору и поставщикам услуг. Клиент согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Клиентом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

Клиенту разъяснены и понятны права субъекта персональных данных.

Адреса и паспортные данные Клиента и участников поездки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ф.И.О. полностью | № паспорта | Гражданство | Дата рождения |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Клиент: |
|  |
| (фамилия, имя, отчество) |
| Документ удостоверяющий личность Клиента: |
|  | Серия |  | № |  |
| Выдан: |  |
| Дата выдачи: |  |
| Зарегистрирован по адресу: |  |
| Контактные телефоны: |  |
|  |
| Подпись | Ф.И.О. |

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ года |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Туроператор: |  | Турагент: |
| ООО "Джетлайн тревел" |  |  |
|  | /Сафарян И.Р./ |  |  | / |  | / |
| М.П. |  |  | М.П. |  |