**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №\_\_\_\_**

**г. Омск** **«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.**

**ООО «Казкурорт»**, в лице директора Мурыгина Виктора Георгиевича, действующего на основании Устава, **являющееся «ТУРОПЕРАТОРОМ»** по международному выездному и внутреннему туризму, зарегистрированное в Едином федеральном реестре туроператоров за номером РТО 019019 от 29.05.2017 года, именуемое в дальнейшем «ТУРОПЕРАТОР», с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, **именуемое в дальнейшем «ТУРАГЕНТ»**, с другой стороны, а **вместе именуемые «СТОРОНЫ»**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

1.1. «ТУРАГЕНТ» обязуется за вознаграждение и по поручению «ТУРОПЕРАТОРА», от своего имени, но за счет «ТУРОПЕРАТОРА» реализовывать туристский продукт, а также иные услуги, не являющиеся туристским продуктом, но предлагаемые «ТУРОПЕРАТОРОМ».

1.2. Продвижение и реализация туристского продукта, иных услуг осуществляется «ТУРАГЕНТОМ» на условиях, указанных в настоящем Договоре.

1.3. «ТУРАГЕНТ» имеет право действовать в пределах полномочий, установленных настоящим Договором, отступление от условий настоящего Договора и указаний «ТУРОПЕРАТОРА» возможно в отдельных случаях, предусмотренных Договором или по письменному разрешению «ТУРОПЕРАТОРА».

1.4. «ТУРАГЕНТ» осуществляет продвижение туристского продукта, туристских услуг 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 на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося «ТУРАГЕНТУ».

1.5. Полномочия, предоставленные «ТУРАГНТУ» настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

**2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.**

2.1. Термины и определения, используемые в настоящем Договоре.

2.1.1. **Туристский продукт** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта;

2.1.2. **Туристские услуги** – услуги, забронированные турагентом, но не являющиеся турпродуктом, не входящие в турпродукт;

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

2.1.4. **Заказ** – забронированный турагентом перечень туристских продуктов, туристских услуг с указанием их статуса и стоимости, объединенных индивидуальным номером системы онлайн-бронирования;

2.1.5. **Бронирование** – резервирование туроператором на основе информации турагента туристских продуктов, туристских услуг в системе онлайн-бронирования, с формированием заказа;

2.1.6. **Аннуляция туристского продукта, туристских услуг** – отказ турагента от подтвержденного туроператором туристского продукта, туристкой услуги, а также право туроператора отказать турагенту в подтверждении туристского продукта, туристской услуги;

2.1.7. **Документы на тур** – паспорт с оформленной визой (в случае, если такая виза оформлялась с помощью туроператора), туристский ваучер, проездные документы, рекомендации туристам по поведению в туре, полис медицинского страхования, условия страхования и правила поведения туриста при возникновении страховых случаев.

**3.УСЛОВИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТКОГО ПРОДУКТА/ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.**

3.1. «ТУРАГЕНТ» реализует туристский продукт, сформированный «ТУРОПЕРАТОРОМ», на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.

При заключении договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком «ТУРАГЕНТ» обязуется руководствоваться Приказом Минкультуры России от 31.10.2016 года № 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком». В случае заключения с туристом и (или) иным заказчиком ненадлежащего договора, «ТУРАГЕНТ» несет самостоятельную ответственность, в том числе по возмещению убытков туристу и (или) иному заказчику.

3.2. До заключения договора о реализации туристского продукта с туристом, «ТУРАГЕНТ» обязан получить Подтверждение Заявки от «ТУРОПЕРАТОРА». Данное подтверждение «ТУРАГЕНТ» обязан также предоставить туристу.

Потребительские свойства турпродукта указываются «ТУРАГЕНТОМ» в договоре о реализации туристского продукта, заключаемого с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в строгом соответствии с Подтверждением Заявки.

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.

3.2.1. Требования к оформлению Заявки.

**В Заявке должны содержаться следующие данные:**

- маршрут и условия путешествия;

- место нахождения, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;

- количество бронируемых номеров с указанием категории 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, данные общегражданского или загранпаспорта;

- тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;

- ссылка на номер ценового предложения;

- необходимость страхования туристов;

- необходимость авиа/ж/д/авто проезда;

- иные условия и сведения, имеющие отношения к турпродукту.

Заявка на бронирование туристского продукта должна быть оформлена в письменной форме рекомендованного «ТУРОПЕРАТОРОМ» образца.

Отступление от формы Заявки, либо неполное ее заполнение является основанием для отказа к принятию Заявки, а также основанием для отказа в бронировании.

3.3. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость турпродукта указываются «ТУРОПЕРАТОРОМ» отдельно по каждому туристскому продукту, туристской услуге и формируются «ТУРОПЕРАТОРОМ» в ценовых предложениях (прайс-листах, в системе онлайн-бронирования, в приложении к настоящему договору, и др.).

3.4. Конкретные компоненты бронируемого «ТУРАГЕНТОМ» турпродукта указываются в Заявке на бронирование.

Заявка направляется «ТУРАГЕНТОМ» по форме, указанной на сайте «ТУРОПЕРАТОРА» на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: **http://kazkurort.ru** (или) должна соответствовать требованиям к форме Заявки, указанной в п.3.2.1 настоящего Договора.

Заявка (Туристский ваучер) «ТУРАГЕНТА» подается в письменной форме, рекомендуемого «ТУРОПЕРАТОРОМ» образца и должна быть подписана уполномоченным сотрудником «ТУРАГЕНТА» (с указанием фамилии) и заверена печатью «ТУРАГЕНТА».

3.5. «ТУРАГЕНТ» реализует турпродукт, иные туристские услуги туристу или иному заказчику по стоимости, установленной «ТУРОПЕРАТОРОМ». Отступление от стоимости не допускается.

3.6. Обязанность «ТУРОПЕРАТОРА» предоставить туристский продукт Турагенту возникает с момента оплаты «ТУРАГЕНТОМ» выставленного «ТУРОПЕАТОРОМ» счета.

3.7. Любые изменения «ТУРАГЕНТОМ» параметров Заявки после ее подтверждения, в том числе по количеству туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом «ТУРАГЕНТА» от заказанного туристского продукта, туристкой услуги и требует оформления новой Заявки. В этом случае для «ТУРАГЕНТА» также наступает ответственность, предусмотренная п. 7.1. настоящего Договора.

3.8. Отдельными Приложениями к Договору может устанавливаться иной порядок заказа и/или предоставления туристского продукта, туристской услуги.

3.9. С даты подтверждения «ТУРОПЕРАТОРОМ» Заявки, отказ «ТУРАГЕНТА» от турпродукта, туристской услуги, в том числе путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты Счета «ТУРОПЕРАТОРА», либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п. 7.1. настоящего Договора.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРАГЕНТА.**

**4. 1. «ТУРАГЕНТ» ОБЯЗАН:**

4.1.1.Осуществлять бронирование турпродукта в системе онлайн-бронирования «ТУРОПЕРАТОРА», согласно Приложения №1 к настоящему Договору. Бронирование также может производиться в письменной форме за подписью уполномоченного сотрудника «ТУРАГЕНТА».

Изменение и аннуляция Заявок «ТУРАГЕНТА» могут быть выполнены путем направления «ТУРОПЕРАТОРУ» соответствующего запроса «ТУРАГЕНТОМ» с помощью электронной почты, с приложением необходимых документов. «ТУРОПЕРАТОР» имеет право требовать от «ТУРАГЕНТА» предоставления соответствующего заявления в письменной форме за подписью уполномоченного сотрудника «ТУРАГЕНТА» (с указанием фамилии) и заверять печатью «ТУРАГЕНТА». «ТУРОПЕРАТОР» имеет право требовать направить соответствующее заявление в форме отсканированного документа по электронной почте, а также доставить оригинал заявления непосредственно «ТУРОПЕРАТОРУ».

4.1.2. Перечислять «ТУРОПЕРАТОРУ» денежные средства за туристский продукт, предоставляемый «ТУРОПЕРАТОРОМ», в объеме и в сроки, установленные разделом 6 настоящего Договора.

4.1.3. Своевременно (не позднее 3 рабочих дней до начала путешествия) предоставлять «ТУРОПЕРАТОРУ» комплект необходимых документов. Перечень документов, подлежащих передаче «ТУРОПЕРАТОРУ», и порядок их предоставления сообщаются «ТУРАГЕНТУ» дополнительно.

4.1.4.Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах туристского продукта, туристской услуги, предоставлять необходимые информационные материалы. «ТУРОПЕРАТОР» не несет обязательств по предоставлению «ТУРАГЕНТУ» каких-либо сведений и документов, относящихся к турпродукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.

4.1.5. Сообщать туристу надлежащую, соответствующую действительности информацию относительно турпродукта, туристских услуг «ТУРОПЕРАТОРА». Информировать туриста о точной дате и времени начала тура, а также его окончания.

4.1.6. Заключить с туристом или иным заказчиком Договор о реализации туристского продукта, указанный в п.3.1 настоящего Договора.

Договор о реализации туристского продукта, туристской услуги заключается «ТУРАГЕНТОМ» с туристом от своего имени, в письменной форме и в соответствии с ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в РФ». Договор также должен содержать информацию о стоимости туристских услуг, турпродукта, потребительские свойства оказываемой услуги, подпись туриста о его согласии с потребительскими свойствами туристского продукта.

Передавать туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта «Памятку», Программу пребывания и туристский ваучер под роспись, и информировать их о возможности страхования на время путешествия, в случае отказа от страхования оформить отказ письменно в «Памятке».

4.1.7. Взять у туриста письменное согласие на обработку его персональных данных для формирования Заявки, осуществления бронирования турпродукта, туристской услуги.

4.1.8. Незамедлительно по требованию «ТУРОПЕРАТОРА» предоставлять все запрашиваемые им документы, всю запрашиваемую информацию для формирования заявки, а также для осуществления бронирования.

4.1.9. В договорах о реализации туристского продукта, туристской услуги, заключаемых с туристами и (или) иным заказчиком туристского продукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, согласно п.5.2.1 настоящего Договора. В противном случае «ТУРАГЕНТ» обязан возместить «ТУРОПЕРАТОРУ» все убытки, причиненные неисполнением данного обязательства.

4.1.10. Осуществлять реализацию туристского продукта, туристской услуги «ТУРОПЕРАТОРА» по ценам, установленным им и определенным в каталогах, выпущенных в летнем или зимнем сезонах текущего года, ценовым предложениям, системе онлайн-бронирования, которые являются Приложениями к настоящему договору.

4.1.11. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала поездки. Не позднее, чем за 24 часа до начала тура, отправления уточнять у «ТУРОПЕРАТОРА» информацию об изменениях. Отслеживать информацию о изменениях туров, отправления на электронной почте, в системе онлайн бронирования, в личном кабинете в системе «ТУРОПЕРАТОРА».

4.1.12. По окончании календарного месяца, но не позднее 5 (пятого) числа каждого следующего за отчетным месяца, предоставлять «ТУРОПЕРАТОРУ» Отчет «ТУРАГЕНТА» о результатах своей деятельности.

4.1.13. При заключении субагентских договоров, согласовывать своих контрагентов с Туроператором.

**4.2. «ТУРАГЕНТ» обязан информировать туристов о следующем:**

4.2.1. о недопустимости самовольного изменения туристом программы во время пребывания на маршруте, в отличие от приобретённого им комплекса туристских услуг; все вновь приобретённые услуги оплачиваются туристом на месте по индивидуальным тарифам, компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается;

4.2.2. об условиях применения тарифов перевозчиков;

4.2.3. о правилах заселения/выселения из отелей и иных средств размещения, о часе заселения, выселения из отелей и иных средств размещения, времени прибытия, времени отправления;

4.2.4. об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, 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, автотранспортному или другому предприятию, которое его обслуживает, должен быть возмещен туристом на месте, в противном случае возмещение ущерба относится на «ТУРАГЕНТА»;

4.2.5. о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным документам; об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;

4.2.6. об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;

4.2.7. информировать туристов о том, что они самостоятельно несут полную ответственность за действительность паспортов и иных предоставляемых документов, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;

4.2.8. информировать своих клиентов (туристов) о графиках и условиях поездок, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты туристских продуктов и обо всех изменениях в них на основании информации, предоставленной «ТУРОПЕРАТОРОМ»;

4.2.9. обо всех изменениях, вносимых «ТУРОПЕРАТОРОМ» в программу пребывания;

4.2.10. об иных особенностях путешествия, предусмотренных ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;

4.2.11. о правилах подачи претензии к «ТУРОПЕРАТОРУ», которые установлены п.9.4. настоящего Договора;

4.2.12. об иной информации необходимой для совершения путешествия и предусмотренной действующим законодательством;

4.2.13. о возможных штрафах и их размере при отмене бронирования или изменении данных в Заявке.

4.2.14. о телефоне «горячей линии» Ассоциации «Турпомощь» +7 499 678 12 03.

**4.3. «ТУРАГЕНТ» ИМЕЕТ ПРАВО:**

4.3.1. На вознаграждение, которое выплачивается «ТУРАГЕНТУ» при условии полного соблюдения последним требований настоящего Договора, в соответствии с размером, указанным в разделе 4 настоящего договора, в каталогах, выпущенных в летнем или зимнем сезонах текущего года, ценовых предложениях, системе онлайн-бронирования, или в Подтверждении Заявки «ТУРАГЕНТА».

4.3.2. Поручить «ТУРОПЕРАТОРУ» оказать услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда.

4.3.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в ценовом предложении, прайс-листе, системе онлайн. Скидка предоставляется за счет вознаграждения «ТУРАГЕНТА». Сумма предоставленной скидки не может превышать сумму вознаграждения «ТУРАГЕНТА», а также не может быть ниже установленной «ТУРОПЕРАТОРОМ».

4.3.4. Заключать субагентские договоры с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед «ТУРОПЕРАТОРОМ».

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА.**

**5. 1. «ТУРОПЕРАТОР» ОБЯЗАН:**

5.1.1. 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 в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта;

Указанная информация представляется «ТУРАГЕНТУ» как в письменной форме или в электронном виде на сайте «ТУРОПЕРАТОРА» по адресу: **http://kazkurort.ru**, так и в специальных Памятках, выдаваемых «ТУРАГЕНТУ». Подписанием настоящего договора «ТУРАГЕНТ» подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.

5.1.2. Подтверждать «ТУРАГЕНТУ» в течение реального времени (в исключительных случаях в течение 3 рабочих дней) с момента получения Заявки возможность предоставления запрашиваемого «ТУРАГЕНТОМ» туристского продукта, туристкой услуги.

5.1.3. В случае изменения даты заезда, изменения стоимости туристского продукта, изменения потребительских свойств туристского продукта, своевременно информировать «ТУРАГЕНТА».

5.1.4. Предоставлять «ТУРАГЕНТУ» для последующей реализации туристский продукт, отвечающий оговоренным в Заявке «ТУРАГЕНТА» потребительским свойствам туристского продукта; при этом «ТУРОПЕРАТОР» не несет ответственности за несоответствие предоставленных оговоренных услуг субъективным ожиданиям заказчиков туристского продукта.

5.1.5. После полной оплаты туристского продукта оформлять и передавать «ТУРАГЕНТУ» проездные и иные документы, подтверждающие возможность фактического получения третьими лицами забронированного «ТУРАГЕНТОМ» туристского продукта (например: посадочные талоны). Установленные настоящим пунктом договора документы передаются третьим лицам в месте начала поездки.

**5. 2. «ТУРОПЕРАТОР» ИМЕЕТ ПРАВО:**

5.2.1. Производить замену туристских услуг, входящих в туристский продукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной «ТУРАГЕНТОМ» категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без взимания дополнительной платы.

5.2.2. Аннулировать бронирование туристского продукта в случае несвоевременной оплаты «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».

5.2.3. Допускать дополнительно согласованные изменения с «ТУРАГЕНТОМ» в программе пребывания и маршруте путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое потребление услуг заказчиком туристского продукта, входящих в туристский продукт, сформированного «ТУРОПЕРАТОРОМ», хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия туриста на изменение условий тура. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

5.2.4. В случае не предоставления «ТУРАГЕНТОМ» «ТУРОПЕРАТОРУ» подписанного «Отчета Турагента» в течение 30 дней по истечении отчетного периода, «Отчет Турагента» считается подтвержденным в одностороннем порядке и является исходным для дальнейших взаиморасчетов.

**6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА.**

6.1. Оплата предоставленных туристских продуктов производится «ТУРАГЕНТОМ» в полном объеме, за минусом сумм, составляющих агентское вознаграждение, в течение 3 (трех) банковских дней после получения от «ТУРОПЕРАТОРА» Подтверждения Заявки «ТУРАГЕНТА» или Счета на оплату, но не позднее, чем за 14 (четырнадцать) дней до даты начала путешествия.

В случае подачи Заявки «ТУРАГЕНТОМ» в срок менее 14 (четырнадцати) дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в течение суток после Подтверждения Заявки «ТУРОПЕРАТОРОМ» и предоставлена копия платежного поручения «ТУРОПЕРАТОРУ». Если в указанный срок оплата не произведена, нет копии платежного поручения или гарантийного письма, то Заявка аннулируется, в соответствии с разделом 7 настоящего Договора;

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. Риск задержки совершения банковских операций относится на «ТУРАГЕНТА».

6.2. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в рублях, если иное не установлено в отдельных Приложениях к Договору. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях. Цены туристских продуктов «ТУРОПЕРАТОРА», указанные в ценовых приложениях, а также в сети Интернет на веб-сайтах Туроператора, в т.ч. **http://kazkurort.ru**, являются справочными и могут быть изменены Туроператором в одностороннем порядке.

6.3. Безналичная оплата туристского продукта без предварительно выставленного «ТУРОПЕРАТОРОМ» Счета не допускается.

6.4. «ТУРОПЕРАТОР» выплачивает «ТУРАГЕНТУ» за исполненное поручение вознаграждение. Размер агентского вознаграждения определяется «ТУРОПЕРАТОРОМ» и отражается в выставляемых счетах на оплату. Оплата счета является согласием Агента с размером агентского вознаграждения

6.5. «ТУРОПЕРАТОР» не выплачивает «ТУРАГЕНТУ» вознаграждение с услуг, не входящих в стандартный туристский продукт. Стоимость таких услуг указываются в ценовых предложениях без учета вознаграждения «ТУРАГЕНТА».

6.6. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов, либо при наступлении иных обстоятельств, объективно влияющих на стоимость турпродукта, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты турпродукта, но до начала путешествия, «ТУРОПЕРАТОР» вправе произвести перерасчет стоимости турпродукта с доплатой «ТУРАГЕНТОМ» возникшей разницы в цене. «ТУРАГЕНТ», не согласившийся с наступившими изменениями цены, вправе отказаться от реализации турпродукта (турпродуктов) при условии оплаты «ТУРОПЕРАТОРУ» фактически понесенных им расходов.

6.7. В случае наличия задолженности «ТУРАГЕНТА» перед «ТУРОПЕРАТОРОМ», «ТУРОПЕРАТОР» вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему «ТУРАГЕНТОМ» ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате туристского продукта, оплаченная «ТУРАГЕНТОМ» в соответствии с его текущими заявками на бронирование туристского продукта.

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

7.1. При отказе «ТУРАГЕНТА» от подтвержденного туристского продукта, «ТУРАГЕНТ» обязан оплатить «ТУРОПЕРАТОРУ» штрафные санкции, размер которых составляет:

- в срок от 20 до 15 суток до начала поездки, денежную сумму, эквивалентную 30 % стоимости турпродукта

- в срок от 14 до 7 суток до начала поездки, денежную сумму, эквивалентную 50 % стоимости турпродукта

- в срок от 6 и менее суток до начала поездки, денежную сумму, эквивалентную 100 % стоимости турпродукта

При этом, независимо от направления и даты отказа от поездки, стороны договорились считать затраты на междугородние телефонные переговоры в размере 2% от общей стоимости туристского продукта (без подтверждающих документов), но не менее 200 руб.

7.2. Отказ от туристского продукта может быть произведен «ТУРАГЕНТОМ» только в письменном виде, с подтверждением «ТУРОПЕРАТОРА» о его получении.

7.3. При отказе от туристского продукта, «ТУРАГЕНТ» несет ответственность согласно данному Договору независимо от причин, вызвавших отказ.

7.4. В случае, если турист добровольно отказывается либо совершает действия, свидетельствующие о добровольном отказе от одной или нескольких услуг входящих в туристский продукт во время туристской поездки 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 туристского продукта не производится.

7.5. В случае отказа туриста от турпродукта, туристкой услуги по уважительной причине, «ТУРАГЕНТ» обязан направить «ТУРОПЕРАТОРУ» заявление туриста об отказе от турпродукта, туристской услуге, а также медицинскую справку или иной документ, подтверждающий уважительную причину отказа. При отсутствии заявления туриста, а также в случае не предоставления документов, подтверждающих уважительную причину отказа «ТУРОПЕРАТОР» имеет право отказать в возврате уплаченных денежных средств. В случае удовлетворения «ТУРОПЕРАТОРОМ» поступившего заявления он имеет право вернуть денежные средства на счет «ТУРАГЕНТА» для возврата туристу или иному заказчику с учетом фактически понесенных расходов.

**7.6. «ТУРОПЕРАТОР» не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно:**

- действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), 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 автотранспортные перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

- действия страховых организаций;

- действия таможенных и иммиграционных властей. За 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 им «ТУРОПЕРАТОРОМ» или «ТУРАГЕНТОМ»;

- за неявку или опоздание туристов на регистрацию к месту отправления;

- за несоблюдение туристами установленных транспортной компанией правил поведения;

- за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил «ТУРАГЕНТ» для оформления путешествия «ТУРОПЕРАТОРУ»;

7.6. «ТУРОПЕРАТОР» не несет ответственности перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта за непредоставление или предоставление недостоверной информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, а также информации, указанной в п.4.2. настоящего Договора. В данном случае перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта несет ответственность «ТУРАГЕНТ».

7.7. «ТУРОПЕРАТОР» отвечает перед туристами или иными заказчиками туристского продукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых «ТУРОПЕРАТОРОМ» возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками туристского продукта, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

7.8. «ТУРАГЕНТ» не имеет право использовать реестровый номер «ТУРОПЕРАТОРА», зарегистрированный в Едином федеральном реестре туроператоров при самостоятельном формировании турпродукта, а также при его продаже и продаже туристских услуг туристам и иным заказчикам. А также «ТУРАГЕНТ» не имеет право ссылаться на реестровый номер «ТУРОПЕРАТОРА», зарегистрированный в Едином федеральном реестре туроператоров, при заключении с туристами и иными заказчиками каких-либо договоров, заключаемых не в рамках данного Договора. Нарушение настоящего условия Договора влечет за собой для «ТУРАГЕНТА» штрафные санкции, а также возможность «ТУРОПЕРАТОРА» незамедлительно в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

7.9. Стороны несут ответственность по настоящему договору в соответствии с действующим Законодательством. Все спорные вопросы, по которым стороны не пришли к соглашению, разрешаются в Арбитражном суде г. Омска.

**8. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.**

8.1. Порядок и сроки предъявления Заказчиком (Туристом) требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, условия предусматривающие возможность осуществления выплат Туристу и (или) Заказчику туристского продукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора устанавливаются Приложением к настоящему Договору.

8.2. Реестровый номер Туроператора РТО 019019. Общий размер финансового обеспечения 10 000 000 (десять миллионов) рублей. Договор страхования ответственности № ГОТО-19/4500700-133/0024 от 25/06/2019. Срок действия договора страхования ответственности Туроператора: с «30».06.2019г. по «29».06.2020г. Наименование, адрес, место нахождения и почтовый адрес организации, предоставивший финансовое обеспечение: ООО СК "Орбита", 107023, г. Москва, площадь Журавлева, д. 2, стр. 2, эт. 5, пом. 1, ком. 22-25

**9. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

9.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору между «ТУРОПЕРАТОРОМ» и «ТУРАГЕНТОМ» Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров в мирном порядке.

9.2. Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии. Обмен документами допускается по электронной почте, указанной в договоре. Предоставление сканов документов с помощью электронной почты не лишает Стороны права запросить предоставить необходимый документ непосредственно запрашиваемой Стороне.

9.3. Если разногласия между «ТУРОПЕРАТОРОМ» и «ТУРАГЕНТОМ» не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Омска с применением законодательства РФ.

9.4. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком «ТУРАГЕНТУ» в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания поездки и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. «ТУРАГЕНТ» незамедлительно, в свою очередь, обязан направить полученную от туриста претензию, со всеми приложенными к ней документами «ТУРОПЕРАТОРУ». «ТУРОПЕРАТОР» предоставляет ответ ТУРАГЕНТУ», который второй должен предоставить туристу. «ТУРОПЕРАТОР» имеет право запрашивать у «ТУРАГЕНТА» контакты туриста в целях всестороннего рассмотрения претензии и связываться с туристом напрямую. «ТУРОПЕРАТОР» имеет право предоставить ответ на претензию туриста в срок превышающий 10 дней, в случае если требуется получение ответа от контрагента, а также если выяснение обстоятельств требует большего времени.

**9.5. «ТУРАГЕНТ» обязан проследить на указание в претензии, заявлении туриста следующих сведений:**

9.5.1. фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался с заказчиком);

9.5.2. номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения, **номер брони;**

наименование «ТУРАГЕНТА», адрес «ТУРАГЕНТА»;

9.5.3. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении «ТУРОПЕРАТОРМ» обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта;

9.5.4. размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта.

9.5.5. 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 туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению, отдельных туристских услуг.

9.6.При наличии каких-либо замечаний у туристов «ТУРАГЕНТА» относительно туристского обслуживания, «ТУРАГЕНТ» обязан незамедлительно (в течение 48 часов) обратиться к «ТУРОПЕРАТОРУ».

9.7. Претензии в части нарушения прав туристов на информацию, в том числе информацию о личной безопасности подаются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно «ТУРАГЕНТУ» и подлежат рассмотрению «ТУРАГЕНТОМ». «ТУРАГЕНТ» обязан проинформировать «ТУРОПЕРАТОРА» о поступивших претензиях.

9.8. «ТУРАГЕНТ» обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками туристского продукта предусмотреть аналогичные условия предъявления и рассмотрения претензий. В противном случае «ТУРАГЕНТ» принимает на себя полную ответственность за удовлетворение требований туриста.

**9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.**

9.1. «ТУРОПЕРАТОР» освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (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 или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с тайным или открытым хищением имущества; отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и т. д.).

9.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных туристом, «ТУРАГЕНТОМ» по настоящему договору, производится в соответствии с фактическими затратами «ТУРОПЕРАТОРА»

**10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

10.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон. Срок действия настоящего договора составляет 1 (один) год с момента подписания и вступления его в силу. Если за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия договора ни одна из Сторон письменно не заявит о своем желании прекратить его действия, договор считается продленным на тот же срок и на тех же условиях.

10.2. 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.

10.3. Договор может быть расторгнут досрочно «ТУРОПЕРАТОРОМ» с уведомлением «ТУРАГЕНТА» 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.

10.4. Все изменения, приложения и дополнения к настоящему договору, совершенные в письменной форме и подписанные Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

10.5. Изменения, дополнения, приложения к настоящему договору, согласованные сторонами посредством обмена факсимильными сообщениями, сообщениями, направляемыми почтовой, телеграфной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору, подписанные с использованием факсимильного воспроизведения подписи, с помощью средств механического или иного копирования, электронной цифровой подписи, имеют юридическую силу и обязательны для обеих сторон.

**11. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН.**

**«ТУРОПЕРАТОР» «ТУРАГЕНТ»**

|  |
| --- |
| ООО «Казкурорт»Юр. адрес: г. Омск, ул. 10 Лет Октября, дом 215ОГРН 1155543021182ИНН 5504113563КПП 550401001р/с 40702810474770000107Сибирский филиал ПАО Росбанкк/сч 30101810000000000388БИК 040407388Тел. (3812) 901-737E-mail: agency@kazkurort.ruДиректор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г.Мурыгин **М.П.** |

**Приложение №1**

К Агентскому Договору № \_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

1.Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика 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 о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

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

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

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

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

2.Порядок и сроки выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора ,турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

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

номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные «Основанием для выплаты страхового возмещения», послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

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

копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Не подлежат возмещению страховщиком 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 и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика 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.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Подписи сторон.

Туроператор:

ООО «Казкурорт» Турагент:

Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мурыгин В.Г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

м.п. м.п.

**Приложение №2**

К Агентскому Договору № \_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
| ПРЕДОСТОВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ | АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ |
| Казахстан. Боровое   * Санатории и туркомплексы курорта Боровое * Санаторий «Ок-жетпес» * Автобусная доставка на туркомплексы Борового | 10%  3%  10% |
| Казахстан. Сарыагаш   * Санатории «Коктерек», «Алтынай», «Казахстан KZ» * Санатории «Окси-Сарыагаш», «Жансая» | 5%  3% |
| Кыргызстан   * Отели и гостиницы Кыргызстана | 10% |

\* Туроператор имеет право изменять размер агентского вознаграждения Турагента

«Туроператор» «Турагент»

ООО «Казкурорт»

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мурыгин В.Г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**М.П. М.П.**

**Приложение №3**

К Агентскому Договору № \_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

**СОГЛАСИЕ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ**

**И ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**в соответствии с ФЗ от 07.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»**

Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» дает согласие ООО «Казкурорт», являющееся Туроператором по выездному туризму, (реестровый номер № РТО 019019 в едином федеральном реестре туроператоров, выдан Федеральным агентством по туризму «29» мая 2017г.) в лице директора Мурыгина Виктора Георгиевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку персональных данных Общества, туриста, заказчика, третьих лиц, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

В соответствии с №152 – ФЗ обработкой персональных данных признается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Обработка персональных данных осуществляется третьим лицом в целях исполнения договора, а именно в целях оформления проездных документов, заказа страховых услуг, бронирования номеров в средствах размещения, передачи данных в консульство иностранного государства, передачи данных туроператору, оплату услуг и включает в себя сбор, систематизацию, накопление хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Третье лицо имеет право использовать персональные данные туриста, заказчика, третьих лиц, общества в целях его информирования.

Общество с ограниченной ответственностью «Казкурорт» подтверждает, что им получено согласие на обработку персональных клиента.

**«Турагент» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**