АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №

г. Москва « » 2025г.

ООО Студия индивидуального отдыха и туризма «Свои люди» (реестровый номер **РТО 017357** в Едином Федеральном реестре туроператоров) в лице Генерального директора Афанасьева Дмитрия Васильевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Общие положения**

1.1. 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 РФ.

1.2. Стороны признают юридическую силу документов, отправленных (полученных) по факсу или иными видами электронной связи.

1.3. Все иные услуги, предоставленные туристам или иным заказчикам Агентом, но не оговоренные в Листе бронирования (Приложение №1) настоящего Договора не являются предметом Договора.

**2. Предмет договора**

2.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристского продукта, сформированного Туроператором.

2.2. В целях и на условиях настоящего Договора Агент 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.

2.3. Агент действует в пределах установленных полномочий, отступление от установленных полномочий и указаний Туроператора возможно в отдельных случаях, предусмотренных настоящим Договором. Агент приобретает права и становится обязанным по всем сделкам, совершенным им от своего имени с третьими лицами во исполнение договора, хотя бы Туроператор и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки. Агент не имеет права выступать от лица Туроператора.

2.4. Агент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной финансовой самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Агента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату рекламы, телефонной связи, факсимильной, и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту.

2.5. Подтвержденные условия тура, общая цена туристского продукта отражены в Листах бронирования, по образцу Листа бронирования согласно Приложению №1 настоящего Договора.

2.6. Полномочия, предоставленные Агенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

**3. Условия реализации туристского продукта**

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

3.2. Агент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором. Отступление от стоимости турпродукта, не допускается, за исключением случаев, предусмотренныхп.п.5.2.2., 5.2.3. настоящего Договора.

3.3. Потребительские характеристики турпродукта отражаются в Листе бронирования (Приложение №1) настоящего Договора и наглядным путем (демонстрация информационных каталогов, буклетов, сайтов).

3.4. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Агентом туристу или иному заказчику указываются в Заявке на бронирование. Заявка подается в письменном виде по факсу или в электронном виде.

3.5. Возможность предоставления турпродукта Агенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором в Листе бронирования (Приложение №1).

Стоимость турпродукта рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Листе бронирования (Приложение №1) настоящего Договора и Счете. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Статье 6 настоящего Договора.

3.6. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Агенту возникает при условии Подтверждения Заявки и оплате Счета Агентом с учетом прочих положений настоящего Договора.

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

3.8. Услуги, предоставляемые Агентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Листе бронирования (Приложение №1), не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Агентом под свою ответственность.

3.9. С даты подтверждения Туроператором Заявки, отказ Агента от турпродукта, 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. 7.2. настоящего Договора.

3.10. Изменение Агентом параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Агента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 7.2. настоящего Договора.

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

**4. Права и обязательства Туроператора**

4.1**. Туроператор обязан:**

4.1.1. Предоставить Агенту 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 предоставляется Агенту в письменном виде, или в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <https://www.svoiludi.ru/finance.html> или в устной форме по согласованию сторон. Подписанием настоящего Договора Агент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.

4.1.2. Информировать Агента в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.

4.1.3. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, своевременно информировать Агента.

4.1.4. Предоставлять Агенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.

4.1.5. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Агенту не позднее дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 3 часа до отправления.

4.1.6. Произвести выплату вознаграждения Агенту в течение двух банковских дней после согласования оригинала Отчета-Акта Агента. При получении документов почтой, срок перечисления вознаграждения отсчитывается от даты штампа почтового отделения Туроператора.

4. 2**. Туроператор имеет право:**

4.2.1. В исключительных случаях производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Агентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты. При заполнении Заявки Агент вправе отразить существенные для него условия, касающиеся средства размещения, перевозки или иных услуг.

4.2.2. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Агента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристами (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору реализации туристского продукта несет Агент.

4.2.3. Отказать в выплате вознаграждения Агенту в случае непредставления в установленные сроки Отчета-Акта Агента и необходимых бухгалтерских документов.

**5. Права и обязательства Агента**

5.1. **Агент обязан:**

5.1.1. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме с подписью ответственного сотрудника Агента (с указанием фамилии). В Заявке должны содержаться следующие данные:

* страна и маршрут следования туристов;
* место нахождения, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;
* количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
* сроки поездки, экскурсионная программа;
* фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата их рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
* тип питания;
* необходимость оформления въездной визы, страхования туристов;
* покупка проездных билетов (авиа, железнодорожных), бронирование автомобиля;
* иные условия и сведения, имеющие отношение у турпродукту.

5.1.2. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства согласно выставленному Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Статьей 6 настоящего Договора.

5.1.3. 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 Агенту дополнительно исходя из конкретных характеристик турпродукта

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

5.1.5. 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 в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.

5.1.6. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком турпродукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.4.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента.

5.1.7. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в ценовых предложениях (прайс-листах) или в Листах бронирования (Приложение №1) настоящего Договора.

5.1.8. 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 программы путешествия;
* 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 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 Агента;
* 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 иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
* 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 статьё 14 ФЗ«Об основах туристской деятельности в РФ»;
* о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.9.4. настоящего Договора;
* о правилах и порядке предъявления требований страховой компании, предоставивших Туроператору финансовое обеспечение.

5.1.9. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.

5.1.10. Обеспечивать получение доверенным лицом Агента и своевременную передачу туристам туристской путевки, проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.

5.1.11. 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).

**5.2. Агент имеет право:**

5.2.1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в статье 6 настоящего Договора.

5.2.2. Реализовать турпродукт по цене превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Листе бронирования, и полученную Агентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении. Стороны вправе принять особое соглашение oб условиях распределения дополнительной выгоды.

5.2.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в Листе бронирования. Скидка предоставляется за счет вознаграждения Агента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Агента.

**6. Порядок расчетов и платежей**

6.1. Оплата турпродукта производится Агентом в течение 2 (двух) банковских дней после получения от Туроператора подтверждения Заявки. Стоимость заказанных услуг отражена в Листах бронирования, по образцу Листа бронирования (Приложение №1) являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора или Счета на оплату, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до даты начала путешествия. В случае подачи Заявки в срок менее пяти дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в течение суток после Подтверждения Заявки Туроператором. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Агенту 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 Агента.

6.2. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

* удорожание транспортных тарифов (более 3% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Листа бронирования);
* изменение стоимости перелета (более 2% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Листа бронирования), 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 Листа бронирования);
* введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Агентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в Счете.

6.3. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях по внутреннему курсу компании на день платежа.

6.4. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.

6.5. Туроператор выплачивает Агенту вознаграждение в размере (8-10%), за исключением турпродукта, реализуемого с фиксированным размером вознаграждения.

6.6. Сумма вознаграждения не удерживается Агентом самостоятельно из сумм, подлежащих перечислению Туроператору. Вознаграждение Агента выплачивается после утверждения Отчета-Акта об исполнении поручения Агента.

6.7. В случае предоставления Агентом скидки туристам по договору о реализации туристского продукта за счет вознаграждения Агента, размер вознаграждения Агента уменьшается на сумму предоставленной скидки и должен быть указан в отчете Агента.

6.8. Туроператор не уплачивает Агенту вознаграждение со стоимости услуг, таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы и т.п. Стоимость таких услуг указываются без учета вознаграждения Агента.

**7. Ответственность сторон**

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

**7.2**. **При полном или частичном отказе Агента от подтвержденного турпродукта Агент обязан оплатить Туроператору фактически понесенные им расходы.\***

***\* под фактически понесенными расходами понимаются денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам), неустойки (штрафы) и удержания, оплаченные или подлежащие оплате Туроператором указанным лицам во исполнение настоящего Договора***.

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

7.3. При отказе Агента от турпродукта стоимость страховки, визового сбора (консульского сбора) и некоторых категорий выписанных авиабилетов возврату не подлежит.

7.4. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящим 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.

7.5. Агент оплачивает Туроператору штраф за переоформление авиабилета, исправление неточности в авиабилете на чартерный рейс. 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.

7.6. 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 и 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 нарушение особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.;
* за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Агентом;
* 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 Агент Туроператору для оформления виз.

7.7. Туроператор не несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком турпродукта за непредоставление или предоставление недостоверной информации Агентом туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также информации, указанной в п.5.1.8. настоящего Договора.

7.8. При отказе, просрочке в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, в том числе, когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью Агента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператором, Агент 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 штрафные санкции, предусмотренные п.7.2. настоящего Договора.

7.9. 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 заказчиком турпродукта, если федеральными законами и иным и нормативным и правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

7.10. Агент несет ответственность перед Туроператором, туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия наступившие вследствие непредоставления или представления недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также не предоставление информации, указанной в п.5.1.8. настоящего Договора.

**7.11** **Туроператор не несет ответственности за несоответствие туристических услуг необоснованным ожиданиям Туриста и их субъективной оценке.**

**8. Страхование**

**8.1** В случае если Законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, Туроператор обязан предоставить такие гарантии и оказать услугу по содействию в заключение договора страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев.

8.2. **Туроператор настоятельно рекомендует Туристу застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Туристом поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).**

**9. Финансовое обеспечение**

9.1 Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности

туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии, опубликованы в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <https://www.svoiludi.ru/finance.html>.

**10. Претензии и порядок разрешения споров**

10.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

10.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

10.3. В случае если разногласия между Туроператором и Агентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.

10.4. Агент 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 20 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 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 Агента 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 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.

10.5. При наличии каких-либо замечаний у туристов относительно туристского обслуживания, Агент обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о требованиях туриста в офис Туроператора.

10.6. 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 Агенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Агентом.

10.7. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Агенту, Агент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.

**11. Обстоятельства непреодолимой силы**

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, таким как: 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, изменения законодательства РФ или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, затрудненное дорожное движение и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

11.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Агентом по настоящему договору, производится за вычетом фактически понесенных расходов Туроператора.

**12. Прочие условия**

12.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение одного года.

12.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

12.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

12.4. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашению сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.

12.5. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другуюсторону 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.

12.6. Договор считается пролонгированным на следующий год при условии, что ни одна из сторон не являлась инициатором его расторжения к моменту окончания его действия.

12.7. Листы бронирования, Отчеты-Акты Агента являются приложениями к настоящему Договору и являются его неотъемлемой частью.

**13. Реквизиты и подписи сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПРИНЦИПАЛ:** | **ООО Студия индивидуального отдыха и туризма «Свои люди»** | **АГЕНТ:** |  |
| ИНН | 7709491369 | ИНН |  |
| КПП | 770901001 | КПП |  |
| Р/С | 40702810700014689986 | Р/С |  |
| Банк | АО ЮниКредит Банк г. Москва | Банк |  |
| Корр.сч. | 30101810300000000545 | Корр.сч. |  |
| БИК | 044525545 | БИК |  |
| Юридический адрес: | 105062, г. Москва, Лялин переулок, д. 9, стр.1, пом. Ѵ, ком. 1-9 | Юридический адрес: |  |
| Фактический адрес: | 105062, г. Москва, Лялин переулок, д. 9, стр.1, пом. Ѵ, ком. 1-9 | Фактический адрес: |  |
| Тел./факс | (495) 660-49-33/917-24-75 | Тел./факс |  |
| Е-mail: | info@svoiludi.ru | Е-mail: |  |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Афанасьев Д.В.  М.П. | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  подпись Ф.И.О.  М.П. | |



Приложение № 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата |  | **ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ / BOOKING FORM** | Ref |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик/Турист/Турагентство** |  |
| **Телефон/ Адрес** |  |
| **Источник информации** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Название тура:** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация об участниках тура (туристах) | | | | | | |
| **№** | **Ф.И.О.** | **Пол** | **Паспорт** | **Дата рожд.** | **Виза** | **Страховка** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Авиаперелет | | | | | | | | | | | | | |
| **N Рейса** | | **Маршрут** | | | **Класс** | **Дата вылета** | | **Время отпр (местн)** | | **Время прилета (местн)** | | **Аэропорт** | |
| Размещение по маршруту | | | | | | | | | | | | | |
| № | Страна | | Город | **Отель (катег.)** | | **Номер** | Питание | | **Дата заезда** | | **Дата выезда** | | **Кол.**  **ночей** |
|  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Переезды по программе Тура | | | |
| **Переезд** | **Дата** | **Время (местное)** | **Транспорт** |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Экскурсионные программы |
|  |

|  |
| --- |
| Круизы / Дополнительные услуги |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Стоимость услуг | | | | |
| **Стоимость полная , у.е.** | Скидка (на чел.) | **К оплате, у.е.** | **Курс,у.е.** | **К оплате, руб.** |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма оплаты Отметка об оплате | | | | |
| **Наличная** | | Безналичная | |  |
|  | |  | |
| Оператор | | | |
| **Фамилия** | | Дата | Подпись |
|  | |  |  |
| Заказчик/Турист/Турагентство | | | |
| **Фамилия** | | Дата | Подпись |
|  | |  |  |
| Внимание! При расторжении (изменении) договора на туристическое обслуживание по инициативе клиента, последний обязан оплатить часть выполненной турфирмой работы (оказанной услуги) и возместить убытки по правилам, предусмотренным ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителя». | | | |

Заказ услуг на Листе бронирования подтверждаю.

Заказчик/Турист/Турагентство: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

подпись Ф.И.О.

С правилами бронирования тура и условиями получения визы ознакомлен. С условиями предоставления тура (страхование, авиаперелет, проживание, экскурсионное обслуживание и прочее), требованиями и ограничениями, предъявляемыми к туристам со стороны перевозчиков, консульских, пограничных, таможенных и других учреждений, об ответственности за нарушение законов, обычаев и традиций страны временного пребывания, ознакомлен.

Заказчик/Турист/Турагентство: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

подпись Ф.И.О.

При просрочке оплаты ООО «Студия индивидуального отдыха и туризма «Свои люди» оставляет за собой право аннулировать бронирование всех услуг по программе тура.

Генеральный директор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Афанасьев Д.В.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| Приложение № 2 к договору № от 2025г. | | | | | |
| **СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:** | | | | | |
| **Полное наименование** | | Общество с ограниченной ответственностью Студия индивидуального отдыха и туризма «Свои люди» | | | |
| **Сокращенное наименование** | | ООО СИОТ «Свои люди» | | | |
| **Адрес (место нахождения)** | | 105062, г. Москва, Лялин переулок, д. 9, стр. 1, пом. V, ком. 1-9 | | | |
| **Почтовый адрес** | | 105062, г. Москва, Лялин переулок, д. 9, стр. 1, пом. V, ком. 1-9 | | | |
| **Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты** | | тел: +7 (495) 660-49-33  http://www.svoiludi.ru  e-mail: info@svoiludi.ru | | | |
| **Реестровый номер** | | РТО 017357 | | | |
| **Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение.** | | Договор страхования гражданской ответственности туроператора  Договор: № 00472-420001-25. Дата заключения: от 20/05/2025  Срок действия финансового обеспечения с 16/07/2025 по 15/07/2026  Размер финансового обеспечения: 500 000 рублей.  АО «Боровицкое страховое общество», 119049 г. Москва,  вн. тер. г.Муниципальный округ Якиманка, ул. Мытная, дом 1, стр. 1  На основании решения Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма  "ТУРПОМОЩЬ" от 28 марта 2025 № 307 для сферы "выездной туризм" финансовое обеспечение не требуется до 01.04.2026. | | | |
| **СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:** | | | | | |
| Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Туриста (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Туриста (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу 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.  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.  В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Туристом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии 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.  Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».  Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей. Письменное требование Туриста о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Туриста (туристов) 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. | | | | | |
| **СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ** | | | | | |
| Наименование объединения туроператоров | | | Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» | | |
| Юридический адрес | | | 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, офис 424 | | |
| Телефон | | | +7 (495) 981-51-49, 8-800-100-41-94 | | |
| E-mail | secretary@tourpom.ru | | Адрес в сети Интернет | www.tourpom.ru | |
| Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма  Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.  Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).  Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.  Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.  Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.  Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.  Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии. | | | | | |