# АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ЧЕЛЯБИНСК «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г

# Общество с Ограниченной Ответственностью Туристическая Компания «ВИТА Трэвел» (Номер в Едином государственном реестре туроператоров РТО 013930), в лице генерального директора Ципордей Алексея Владимировича, действующего на основании Устава, именуемое далее Оператор, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый далее Агент, с другой стороны, именуемые в дальнейшем по тексту Стороны, заключили настоящее агентский договор о нижеследующем:

1. предмет ДОГОВОРА

* 1. Агент обязуется по поручению и в интересах Оператора осуществлять продвижение и реализацию турпакетов, включающих туристско-экскурсионную путевку (групповую или индивидуальную) с определенным набором услуг, а также отдельно туристские услуги, а Оператор обязуется предоставить Агенту права по реализации Туров (услуг), сформированных Оператором, и уплачивать агентское вознаграждение на условиях настоящего договора.

Сведения об Операторе, финансовых гарантиях содержатся в Приложении № 1 к настоящему договору.

* 1. Договор о реализации туристического продукта, заключаемый Агентом от имени Оператора должен:

- соответствовать законодательству РФ, в том числе законодательству о защите прав потребителей;

- быть заключен под отлагательным условием, согласно которому права и обязанности Оператора перед туристами (иными заказчиками) Агента возникают только с момента подтверждения Оператором забронированного Тура, и полной оплаты стоимости Тура Оператору.

1.4. Агент осуществляет все действия, необходимые для реализации Туров, сформированных Оператором, на условиях финансовой самостоятельности, но от имени и по поручению Оператора. Агент при заключении договора о реализации туристического продукта уполномочен принимать денежные средства от туристов (и /или иного заказчика) в оплату стоимости подтвержденного Тура для последующей их передачи Оператору. Все расходы по реализации Туров (в т.ч. расходы Агента по оплате телефонной, факсимильной связи и прочие накладные расходы, включая рекламные) возмещаются Агенту в составе фиксированного агентского вознаграждения, уплачиваемого Оператором Агенту и оплате сверх агентского вознаграждения не подлежит.

1.5. Агент направляет Оператору Заявку с конкретными данными турпродукта и производит реализацию турпродукта только после получения от Оператора подтверждения Заявки с указанием стоимости продукта, схемы расчета и срока оплаты данного тура.

1.6. Поручение Оператора считается выполненным Агентом, если последний исполнил в полном объеме обязательство по оплате Тура, а также турист (туристы), указанные в договоре о реализации туристического продукта воспользовались оплаченными услугами.

1.7. Оператор передает Агенту по его запросам на бронирование документацию по Туру, в т.ч. документацию в электронном виде, удостоверяющую право туриста на потребление туристического продукта, при условии, что Агент произвел Оператору оплату стоимости Тура в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Договора и /или/ его отдельных приложений.

1.8. Все изменения в Заявке после её подтверждения осуществляются путем отказа от прежней Заявки и могут быть рассмотрены Оператором как отказ от заказанного тура. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п.4.3. настоящего договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ сторон

2.1 Агент обязуется

2.1.1 Рекламировать турпакеты и туруслуги Оператора за свой счет и на свой риск.

* + 1. При заключении договора с туристом (заказчиком) Агент обязан своевременно предоставлять данному лицу как потребителю услуги необходимую и достоверную информацию о туристическом продукте (туре), обеспечивающую возможность его правильного выбора.

**Информация о любом Туре в обязательном порядке должна содержать сведения:**

- о потребительских свойствах туристического продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в месте временного пребывании, о наличии экскурсовода (гида) и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене Туристического продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристического продукта;

- о возможности заключения добровольных договоров страхования.

**Информация о Операторе в обязательном порядке должна содержать сведения:**

- о внесении сведений о Туроператоре, сформировавшем реализуемый Агентом тур, в единый федеральный реестр туроператоров. По требованию Туриста Агент должен предоставить туристу (заказчику) копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в реестр;

- о наличии у Туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристического продукта, предусмотренных действующим законодательством РФ,

- способы связи с Туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты и другие сведения) должны доводиться до сведения туристов при инструктаже и содержаться в памятке по туру.

* + 1. Оплачивать турпакеты и туруслуги после получения подтверждения бронирования в указанные оператором сроки в рублях РФ. В случае не поступления полной оплаты тура на счет или в кассу Оператора в оговоренные сроки, Оператор оставляет за собой право аннулировать место в туре для клиента Агента и выставить Агенту счет на оплату штрафных санкций согласно п. 4.3 данного Соглашения.
		2. Своевременно предоставлять и обеспечивать правильное оформление необходимых документов. Осуществлять проверку соответствия, забронированного (запрошенного) и подтвержденного Оператором туристического продукта и/или туристических услуг.
		3. Незамедлительно сообщать об аннуляции туристического заказа. Заявка об аннуляции считается принятой с момента получения информации Оператором, отправленной в любой письменной форме, в том числе, в электронной.
		4. Информировать туристов о месте и начале действия турпакета или туруслуги.
		5. Принимать предложения, замечания и рекламации в отношении турпакетов или туруслуг и оперативно доводить их до Оператора. Претензия клиента по отношению к турпродукту может быть предъявлена Оператору в течение 20 дней после окончания поездки или предоставления услуг.
		6. Не использовать предоставленные рекламные, информационные и другие материалы ООО ТК «ВИТА Трэвел», а также учебные поездки по маршрутам для рекламы турпакетов и туруслуг других фирм.
		7. При заключении договора на реализацию турпродукта Агент обязан предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг и тура согласно условиям Оператора.
		8. В случае возникновения изменений в турпродукте на основании п. 2.2.6, Агент обязан уведомить об этих изменениях туриста. Если туриста не устраивает новая стоимость турпродукта, Агент обязан уведомить об этом Оператора в течении двух дней, после чего получения информации об изменении стоимости. Возврат денежных средств Агенту по данной заявке в таком случае осуществляется в течении трех рабочих дней без удержаний и штрафных санкций. Если Агент не уведомил Оператора в указанный срок, Оператор вправе на свое усмотрение аннулировать Заявку на основании п. 4.3 или считать изменения принятыми туристами и потребовать с Агента доплату.
		9. Агент имеет право заключать субагентские договоры с третьими лицами.
		10. Получить согласие лиц, потребителей турпродуктов на обработку персональных данных ОПЕРАТОРОМ и передачу партнерам ОПЕРАТОРА, а также иным третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: перевозчикам, отелям и т.п. с соблюдением принципов и правил, предусмотренных ФЗ «О персональных данных» от 27.06.2006г. Указанное согласие должно храниться вместе с договором, заключенным АГЕНТОМ и туристом, и предоставляться ОПЕРАТОРУ по требованию.
		11. Соблюдать конфиденциальность и безопасность при обработке персональных данных, в соответствии с требованиями ст. 19 ФЗ «О персональных данных» от 27.06.2006г.
	1. Оператор обязуется:
		1. Обеспечивать выполнение программы турпакетов и туруслуг, проданных Агенту.
		2. Своевременно и достоверно доводить до сведения Агента полную информацию по туру, ценам, датам отправления и прибытия, условиях размещения и дополнительных услугах, посредством почтовой рассылки, электронной рассылки, факсимильных и устных сообщений, а также посредством обновления (изменения) информации на Интернет-ресурсе Оператора.
		3. Оператор вправе аннулировать бронирование турпакета или туруслуги в случае несвоевременной оплаты или передачи документов Агентом. Последствия аннуляции заявки на бронирование, в том числе обязанность компенсировать фактические расходы Оператора, переходят на Агента.
		4. В случае аннуляции забронированного Тура и/или/ иной туристической услуги по вине и/или/ инициативе туриста и/или иного заказчика, а также в случае невозможности туристом совершить поездку или воспользоваться иной услугой по любым причинам, не зависящим от Оператора, в том числе в связи с неоплатой Тура или услуги, Оператор вправе удержать с Агента свои фактически понесенные расходы.
		5. Оператор не возвращает Агенту стоимость услуг, оплаченных, но не востребованных туристом по его инициативе или вине.
		6. Оператор вправе изменять программу пребывания и маршрут путешествия по согласованию с туристом, а также изменять порядок предоставления услуг в программе тура с сохранением всех услуг включенных в турпродукт.
		7. В случае удорожания транспортных тарифов или тарифов других консолидаторов тура, Оператор обязан предупредить об этом Агента не менее чем за 10 дней до начала тура.
		8. В исключительных случаях Оператор оставляет за собой право вносить изменения в стоимость туров. Измененная стоимость тура считается действительной, после официального размещения новой цены для общего доступа и информирования агента о новых ценах посредством почтовой рассылки, электронной рассылки, факсимильных и устных сообщений, а также посредством обновления (изменения) информации на Интернет-ресурсе Оператора. Стоимость туров проданных туристу Агентом и оплаченных Туроператору до официального изменения цены остается на первоначальном уровне, и дополнительная плата с Агента не взимается.
		9. Оператор вправе отменить тур, в случае, если набрано недостаточное количество туристов для осуществления поездки. Об отмене тура Оператор должен уведомить Агента в следующие сроки: при переезде на автобусе за одни сутки до выезда, при переезде на поезде за трое суток до выезда. В случае отмены тура Оператором в указанные сроки, Оператор полностью возвращает Агенту стоимость оплаченного по данной Заявке турпродукта, никакая другая компенсация при отмене тура не выплачивается.
		10. Использовать, полученные от АГЕНТА персональные данные туриста исключительно в целях исполнения настоящего договора. По поручению АГЕНТА и с согласия туриста, обрабатывать его персональные данные, осуществлять их передачу партнерам ОПЕРАТОРА, а также иным третьим лицам, непосредственно оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт: перевозчикам, отелям и т.п. с соблюдением принципов и правил, предусмотренных ФЗ «О персональных данных» от 27.06.2006г.
		11. Оператор не контролирует и не несет ответственность за правильность в оформлении санаторно-курортных карт, путевок и иных документов, если данное обязательство не установлено спецификой Тура или забронированной услугой. Если решением государственных органов или уполномоченных должностных лиц туристу отказано в возможности перевозки ж/д или автотранспортом или проживании в забронированном средстве размещения по причине отсутствия надлежащих документов (их правильного оформления); нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим; состояния алкогольного, наркотического и/или иного опьянения или нарушения других правил общественного поведения; или по иным причинам, Оператор в этом случае возвращает стоимость Тура за вычетом своих фактически понесенных расходов. Турист (иной заказчик) Агента оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по вышеуказанным обстоятельствам.

3. агентское вознаграждение

3.1. За реализацию турпродукта Оператор выплачивает Агенту вознаграждение, которое указывается в счетах, выставленных на оплату. Оплата счета производится в 3-х дневный срок по безналичному расчету. Размер агентского вознаграждения указан в прайс-листе и на сетевом ресурсе Оператора.

3.2. Агент обязан ежеквартально, в срок не позднее пятнадцатого числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Оператору отчет Агента за соответствующий период по форме, установленной Оператором. Отчет Агента считается утвержденным Оператором при отсутствии возражений со стороны последнего в течении десяти дней с момента получения отчета от Агента.

3.3. В случае не представления Агентом отчета Оператору в срок, указанный в п.п. 3.2. , турпродукт будет считаться реализованным на условиях купли-продажи.

4. ответственность и штрафные санкции

* 1. Стороны несут ответственность за невыполнение или некачественное выполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством.
	2. Агент не имеет права на агентское вознаграждение в случае аннуляции Оператором оплаченных турпакетов и туруслуг по факту форс-мажорных обстоятельств, а также по вине или инициативе туриста (заказчика) и по вине Агента.
	3. При отказе от купленных турпакетов или туруслуг (изменений условий бронирования) в указанные сроки Агент возмещает туроператору суммы фактических расходов в зависимости от срока изменений условий бронирования и аннуляции:

Более 20 дней 5% от общей стоимости пакета услуг

От 19 до 10 дней 10% от общей стоимости пакета услуг

От 9 до 2 дней 50% от общей стоимости пакета услуг

Менее 2 дней 100% от общей стоимости пакета услуг

* 1. Ответственность по настоящему договору возникает у Агента с момента направления им заявки Оператору и подтверждения им бронирования. Любые изменения или аннуляция Тура/услуги с этого времени влекут за собой ответственность, установленную п.4.2, 4.3. настоящего договора.
	2. Оператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействия) третьих лиц, а именно:

– за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления транспортных средств) и сохранность багажа во время тура;

- за действия страховых организаций (страховой полис является договором на представление услуг и возмещение расходов между страховой компанией и туристом). Претензии, связанные с наступлением страхового события, предъявляются непосредственно в страховую компанию.

- за отсутствие у туриста проездных документов, выданных ему Оператором или Агентом, а также за отсутствие у туристов информационных листов.

- за неявку или опоздание туристов к месту сбора, указанного Оператором.

- за несоответствие турпродукта субъективной оценке туриста.

4.6. Стороны не несут ответственность за решения официальных властей и организаций, повлекших ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями сторон настоящего договора.

4.7. Оператор не несет ответственности за погодные условия в месте пребывания туристов; за работу магазинов, ресторанов и др. учреждений, если данная услуга не включена в стоимость турпродукта; за состояние окружающей среды, дорог и поведение субъектов общественной жизни, если указанные явления лежат вне сферы компетенции Оператора.

4.8. В случае возникновения разногласий по настоящему договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров. В случае если разногласия не могут быть разрешены сторонами за столом переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке.

4.9. Требование к качеству турпродукта предъявляются туристом Оператору в письменной форме в течении двадцати дней со дня возвращения туриста из поездки и подлежат рассмотрению в течении десяти дней с момента получения претензии. В случае, если для получения и уточнения обстоятельств, связанных с изучением требований по претензии, необходимо увеличить срок рассмотрения претензии, Оператор приостанавливает подготовку ответа на претензию, уведомив предварительно Агента или туристов.

4.10. Претензии и жалобы, поданные с нарушением условий п. 4.9. настоящего договора, Оператором к рассмотрению не принимаются.

5. форс-мажор

Форс-мажорные обстоятельства (землетрясения, наводнения, террористические акты, пожары, эпидемии, решения высших государственных органов, изменение иммиграционной политики и др.), препятствующие осуществлению тура, предоставлению услуг или исполнению обязательств, освобождают стороны от обязательств по настоящему соглашению. Стороны и клиенты в связи с такими обстоятельствами, подтвержденными надлежащим образом, несут убытки самостоятельно. Если форс-мажорные обстоятельства имеют место в период туристической поездки, Оператор не несет ответственности за понесенные туристами убытки.

6. срок действия соглашения

* 1. Соглашение вступает в силу с момента подписания и действительно до «31» декабря 2020 г.
	2. Соглашение автоматически продляется сроком на 1 год, если стороны не выразят письменно волеизъявления о досрочном его прекращении.
	3. Соглашение может быть прекращено по инициативе любой из сторон. Однако такое заявление должно быть сделано не менее чем за 1 месяц и стороны обязаны до прекращения соглашения завершить все взаиморасчеты. Датой заявления считается дата получения стороной письменного заявления.

7. арбитраж

Все споры Стороны стремятся решить путем переговоров. Споры, не решенные путем переговоров, передаются в арбитраж по месту нахождения Оператора.

8. заключительные положения

* 1. С момента подписанием данного Соглашения, все предыдущие договора и соглашения между сторонами, касающиеся сходного предмета соглашения считаются недействительными.
	2. Данное Соглашение составлено в двух экземплярах на русском языке, по одному для каждой стороны.
	3. Стороны договорились, что подписание и предоставление настоящего договора, изменений, дополнений, приложений к нему может быть осуществлено путем обмена документами почтовой, электронной связи, позволяющим достоверно установить, что документ исходит от Стороны по договору. Документы, оформленные Сторонами в электронном или факсимильном виде считаются действительными до момента получения Сторонами оригиналов документов по почте.

9. юридические адреса сторон:

|  |  |
| --- | --- |
| Оператор: | Агент: |
| ООО Туристическая компания «ВИТА Трэвел»Юридический адрес: 454091, г. Челябинск, ул. Цвиллинга д. 44Фактический адрес: 454091, г. Челябинск, ул. Цвиллинга д. 44телефон: (351) 700-11-10, 200-99-107402@vita-travel.com7411@vita-travel.comфакс: (351) 700-11-10ОГРН 1027403775189 ОКАТО 75401000000, ОКВЭД 63.30.1ИНН 7452023824, КПП 745101001,БИК 044525974, к/с 3010 1810 1452 5000 0974 р/с 4070 2810 4100 0004 4649 в АО «ТИНЬКОФФ БАНК» г. МОСКВА |  |

Приложений № 1 к Агентскому договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от « \_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1. Сведения о туроператоре:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование | Общество с ограниченной ответственностью Туристическая компания "ВИТА Трэвел" |
| Сокращенное наименование | ООО ТК «ВИТА Трэвел» |
| Адрес (место нахождения) | 454091, г. Челябинск, ул. Цвиллинга, д. 44 |
| Почтовый адрес | 454091, г. Челябинск, ул. Цвиллинга, д. 44 |
| Реестровый номер | РТО 013930 |
| Телефон / факс | (351) 700-11-10, 200-99-10 |
| Электронная почта / Сайт | Эл. почта: visa@vita-travel.com Сайт: www. vita-travel.com |

1. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид финансового обеспечения | Договор страхования гражданской ответственности туроператора |
| Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение | Общий размер финансового обеспечения: 500 000 Размер финансового обеспечения, руб.: 500 000 Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора Документ: № М178365-43-18 от 24.10.2018 Срок действия финансового обеспечения: с 15.02.2019 по 14.02.2020. Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: ООО "Страховое общество "Помощь". Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: 191124,г Санкт-Петербург, Центральный р-н, Синопская наб, д 50А. Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение: 191124,г Санкт-Петербург, Центральный р-н, Синопская наб, д 50А. Сфера туроператорской деятельности внутренний туризм, международный въездной. |