**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №\_\_\_\_\_\_\_**

**г. Казань «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г**.

Общество с ограниченной ответственностью Туристическая Компания «Империя Туризма и К», туроператор по внутреннему туризму, реестровый номер РТО 019793, в едином федеральном реестре туроператоров, присвоен Федеральным агентством по туризму 05.03.2018 г., в лице Генерального директора, Елгушевой Валентины Станиславовны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

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

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

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

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

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

* 1. Полномочия, предоставленные Турагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

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

2.1. Реализация турпродукта Турагентом туристу или иному заказчику турпродукта осуществляется при условии набора минимального количества туристов в группе Туроператором и должна соответствовать требованиям настоящего Договора и Порядку оказания услуг по реализации туристского продукта определяемому Правительством РФ.

2.2. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

 До заключения договора о реализации туристского продукта, Турагентобязан предоставить туристу или иному заказчику туристского продукта Подтверждение Заявки Турагента Туроператором. Потребительские свойства турпродукта, в том числе программа пребывания и маршрут путешествия, указываются Турагентом в договоре о реализации туристского продукта, заключаемого с туристом или иным заказчиком туристского продукта в строгом соответствии с Подтверждением Заявки.

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

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

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

2.6. Конкретные компоненты бронируемогоТурагентом турпродукта указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка).

Заявка направляется Турагентом по электронной почте: imperia\_turizma@mail.ruТуроператора. Заявка должна соответствовать требованию к форме Заявки, указанной в п.3.3.1. настоящего Договора.

Заявка подается в письменной или электронной форме.

2.7. Предварительная возможность предоставления турпродукта Турагенту подтверждается отметкой Туроператора на Заявке Турагента «забронировано» и подписью ответственного менеджера.

2.8. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации подтверждается Туроператором при условии набора минимального количества туристов в группе за 20 дней до начала путешествия письменно или в электронном виде в Подтверждении Заявки.

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

2.9. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии Подтверждения Заявки и оплате Счета с учетом прочих положений настоящего Договора.

2.10. С даты подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента 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. 5.2. настоящего Договора.

2.11. Изменение Турагентом параметров Заявки после её предварительного подтверждения Туроператором, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение программы пребывания, маршрута путешествия или сроков, является отказом Турагента от забронированного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

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

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

**3. 1. Туроператор обязан:**

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

- о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению проездных и иных документов;

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

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

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

* + 1. Информировать Турагента в течение 2-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.
		2. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.
		3. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее, дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 30 минут до начала тура.

**3. 2. Туроператор имеет право:**

* + 1. До Подтверждения Туроператором Заявки Турагента отказать в предоставлении турпродукта Турагенту для целей реализации, в случае недобора минимального количества туристов в группе .
		2. Производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности). При замене ранее оплаченной Турагентом категории услуги перевозки, входящей в турпродукт, на услугу перевозки более низкого класса Туроператор возвращает Турагенту разницу в цене таких услуг.
		3. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.
		4. Изменять программу пребывания и маршрут путешествия, по устному согласованию с туристом.

3. 3. Турагент обязан**:**

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

В Заявке должны содержаться следующие данные:

- название фирмы, адрес, телефон, ответственное лицо (фамилия, имя)

- название программы;

- количество бронируемых мест в автобусе / пассажирском вагоне поезда, категория вагона, каюты;

- сроки путешествия;

- фамилии, имена, отчества полностью туристов, их пол, дата их рождения, гражданство, паспортные данные;

- тип размещения туристов;

- тип питания;

- ссылка на номер ценового предложения;

- необходимость визирования туристов;

- необходимость страхования туристов;

- иные дополнительные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

3.3.2. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства согласно выставленному Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Статьей 4 настоящего Договора.

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

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

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

3.3.6. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком турпродукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.3.2.2. настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.

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

* + 1. Достоверно, своевременно и в полном объеме предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также информировать туристов:

- о потребительских свойствах турпродукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, об условиях питания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, а также о дополнительных услугах;

- о недопустимости самовольного изменения туристом программы пребывания;

- 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 обязанности соблюдать законы, соблюдать правила проживания и поведения в объектах размещения и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора;

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

- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;

- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа;

- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;

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

- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;

- об условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;

- овозможной задержки до 9 часов прибытия автобуса в случаях поломки, отмены автобусного сообщения, возникновения трафиков на дорогах и прочих обстоятельств, которые могут вызвать задержку прибытия.

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

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

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

* + 1. За 48 часов до начала туристом путешествия уточнить у Туроператора программу пребывания, расписание поезда, место и время сбора группы.
		2. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.
		3. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.
		4. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала путешествия - на железнодорожный вокзал, аэропорт или иному месту, обусловленному составом турпродукта, не позднее, указанного времени Туроператором в информационном листе о начале тура.
		5. Агент обязан получить от туристов письменное согласие на обработку их персональных данных (в том числе в целях исполнения договора о реализации туристского продукта и настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах, Агент гарантирует наличие указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов по гражданским искам. Агент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора.

Агент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, уничтожение персональных данных».

* + 1. Туроператор обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных туристов при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинныхносителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных».

**3.4. Турагент имеет право:**

* + 1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в статье 4 настоящего Договора.
		2. Реализовать турпродукт по цене превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки на бронирование, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.
		3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в ценовом предложении (прайс-листе). Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.
		4. Заключать субагентские договоры с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед Туроператором.

1. **ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА**
	1. В течение 4 (четырех) банковских дней после получения от Туроператора предварительного подтверждения возможности предоставления турпродукта с отметкой на Заявке Турагента «забронировано» Турагент вносит аванс в размере не менее 30 % от стоимости турпродукта (сроки предоплаты могут быть увеличены по договоренности).
	2. Полная оплата турпродукта за вычетом комиссионного вознаграждения производится Турагентом в течение 3 (трех) банковских дней после получения от Туроператора Подтверждения Заявки или Счета на оплату (сроки полной оплаты могут быть увеличены по договоренности), но не позднее чем за 10 (десять) дней до даты начала путешествия. В случае подачи Заявки Турагентом в срок менее десяти 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 Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента.
	3. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:

- удорожание транспортных тарифов (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки);

- изменение стоимости перевозки (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки);

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

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

* 1. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору выражаются в % (рублях), если иное не установлено в отдельных Приложениях к Договору. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.
	2. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.
	3. Туроператор выплачивает Турагенту за исполненное поручение вознаграждение в размере, указанном в прайс-листе.
	4. В случае предоставления Турагентом скидки туристам по договору о реализации туристского продукта за счет вознаграждения Турагента, размер вознаграждения Турагента уменьшается на сумму предоставленной скидки и должен быть указан в отчете Турагента.
	5. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как: рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг устанавливается Туроператором и указываются в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.
1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

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

* 1. При отказе Турагента от подтвержденного турпродукта, Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в виде штрафа, размер которой указан в Приложении №1 к настоящему Договору.

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

5.3. Сверх неустойки Турагент дополнительно возмещает Туроператору все убытки, вызванные отказом Турагента от турпродукта. При отказе Турагента от турпродукта, стоимость страховки, стоимость авиабилетов по безвозвратному тарифу (в том числе, удержание комиссии по групповому тарифу), комиссионные сборы при сдаче Ж/Д билетов, неустойка в виде штрафов за бронирование объектов размещения (отели/гостиницы/пансионаты/санатории и т.д.) возврату не подлежат.

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

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

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления/прибытия, поломка поездов, рейсовых автобусов и прочих транспортных средств). В этих случаях ответственность перед туристами несут транспортные организации - перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ Договор воздушной или наземной перевозки – авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя туриста – является самостоятельным договором туриста (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, турист в праве предъявить претензии непосредственно перевозчику.

- за сохранность, потерю или повреждение багажа, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки;

- за действия страховых организаций;

- за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;

- за неявку или опоздание туристов к месту начала путешествия или к месту сбора группы;

- за несоблюдение туристами установленных правил поведения на транспорте;

- за отсутствие у туристов соответствующих документов к моменту начала поездки,;

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

5.6. Туроператор не несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта за негативные последствия наступившие вследствие:

- не предоставления или представления недостоверной информации Турагентом туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, информации, указанной в п.3.3.8. настоящего Договора;

- нарушения Турагентом общих условий реализации Турагентом туристского продукта, указанных в Статье 2 настоящего Договора.

В этих случаях ответственность перед Туроператором, туристом или иным заказчиком туристского продукта несет Турагент.

1. **ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.**

6.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовой обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора указываются в Приложении №2 к настоящему Договору.

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

7.4. Турагентобязан 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 Турагента и Туроператора;
4. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта
5. размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.

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

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

* 1. При наличии каких-либо замечаний у туристов во время совершения путешествия относительно туристского обслуживания, турист должен незамедлительно (в течение 24 часов) на месте сообщить о своих требованиях Туроператору, руководителю группы либо принимающей стороне для решения вопроса на месте или зафиксировать их в письменном виде.
	2. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о турпродукте, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.
	3. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.
1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.**
	1. Стороны освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с хищением имущества, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, поломка автобуса, трафики на дорогах, «пробки» и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.
2. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**
	1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
	2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течении одного года. Договор автоматически продлевается на год, если стороны не выразят письменно волеизъявление о его прекращении.
	3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Cторон.
	4. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашения сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.
	5. Договор, может быть, расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор, может быть, досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.
	6. Заявки на бронирование, Аннуляции, Подтверждения, Отчеты Турагента, Акты сверки, ценовые предложения являются приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

**10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ТУРОПЕРАТОР: ООО ТК «Империя Туризма и К»****Юридический адрес:**420034 г.Казань, ул. «2-я Юго-Западная, 36-121**ИНН:**1658186596**КПП:**165801001 **Р/ч :** 40702810500130024568 **Банк:**АКБ «Энергобанк» (ПАО), г.Казань**К/с:**30101810300000000770**БИК:**049205770**Тел/факс:** 8(843) 518-20-65,**Сот.** 89196357090, 89179323073**e-mail:** imperia\_turizma@mail.ru **Генеральный директор** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ В.С. Елгушева/  |

|  |
| --- |
| **ТУРАГЕНТ:** **Юридический адрес:****ИНН:** **Р/ч :** **Банк:****К/с:****БИК:****Тел/факс:****Сот.** **e-mail:****Директор**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  |
|  |

 |
|  |  |

М.П. М.П.

Приложение № 1 к договору № \_\_\_\_\_\_\_

 от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ года

1. Общие условия наступления фактически понесенных затрат, удерживаемых Туроператором, при отказе туриста от поездки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Для групповых туров** | **Штрафные санкции**  |
| от 25 дней до 15 дней | 10% стоимости |
| от 14 до 10 дней до начала тура | 20% стоимости |
| от 9 до 4 дней до начала тура | 30% стоимости |
| от 3 дней до момента начала тура | 50% стоимости |

|  |  |
| --- | --- |
| **Для индивидуальных туров** | **Штрафные санкции**  |
| от 25 дней до 15 дней | 30% стоимости |
| от 14 до 10 дней до начала тура | 50% стоимости |
| от 9 до 4 дней до начала тура | 80% стоимости |
| от 3 дней до момента начала тура | 90% стоимости |

2. Отказом от поездки считается заявление Агента. Если заявление об отказе не поступает на момент начала тура, поездка считается состоявшейся.

3. При отказе туриста от поездки ввиду форс-мажорных обстоятельств, болезни и др., при наличии подтверждающих документов и личного заявления туриста, Туроператор может рассмотреть возможность уменьшения суммы удерживаемых убытков, после согласования с поставщиками услуг.

При замене туриста (в том числе в групповом бронировании) удерживается стоимость переоформления проездных документов и страховых полисов.

4. Любые изменения в бронировании принимаются только в письменном виде. Начиная с третьего подтверждения изменений по одной заявке, запрошенных Агентством, Агент должен оплатить расходы услуг по перебронированию.

|  |  |
| --- | --- |
| ТУРОПЕРАТОР:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.С. Елгушева | ТУРАГЕНТ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение №2 к договору №\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ года

**АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление/пакетные туры | Базовое вознаграждение |
| 1 | Ж/Д туры на море, индивидуальные/групповые(Крым; Курорты Краснодарского края: Сочи, Геленджик, Анапа, Туапсе, Абхазия). | 12% |
| 2 | Экскурсионные туры (все регионы РФ), групповыетуры (дети, школьники, студенты, корпоративные/ организованные группы). | 10% |
| 3 | Экскурсионные туры (все регионы РФ), индивидуальные туры | 10% |
| 4 | Приём организованных групп в Казани | 10% |

|  |  |
| --- | --- |
| ТУРОПЕРАТОР:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.С. Елгушева | ТУРАГЕНТ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |