

# АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № АГ/\_\_\_\_\_

г. Казань

\_\_\_\_\_г.

ООО «СТЕН», именуемое в дальнейшем «Туроператор», (реестровый МТЗ № 014998) в лице директора Пресса Леонида Григорьевича, действующего на основании Устава с одной стороны и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице директора \_\_\_\_\_, действующей на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Туроператор поручает, а Турагент обязуется за вознаграждение от своего имени совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта и сопутствующих туристских услуг (далее - турпродукт).
- 1.2. Турагент, принимая указанное поручение к исполнению, действует от своего имени в интересах Туроператора в соответствии с полномочиями, устанавливаемыми договором. Турагент 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. Турагент не имеет права выступать от лица Туроператора.
- 1.3. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации турпродукта в условиях полной финансовой самостоятельности. Турагент на свой страх и риск осуществляет продвижение турпродукта, то есть обеспечивает комплекс мер, направленных на его реализацию, в том числе осуществляет рекламу, участвует в специализированных выставках, ярмарках, издании буклетов, рекламировании турпродукта иным способом.

## 2. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ

- 2.1. Не допускается реализация турпродукта Турагентом без заключения договора с туристом или иным заказчиком (далее – турист).
- 2.2. Исполнение Турагентом поручения, являющегося предметом настоящего договора (далее – Договор), обуславливается конкретными условиями предоставления прав на турпродукт и его реализацию, устанавливаемыми по определенным направлениям туризма.
- 2.3. В целях исполнения поручения, Туроператор осуществляет деятельность по организации перевозки пассажира и его багажа в страну пребывания, подаче документов в консульский орган страны пребывания для оформления въездных документов, предоставляет Турагенту для реализации туристам права на туристские услуги, оказываемые в стране пребывания - размещение в отелях и иных местах размещения, трансфер, экскурсионное обслуживание, прокат автомобиля, услуги русскоговорящего гида и иные услуги.
- 2.4. Все услуги, предоставленные туристам Турагентом, но не оговоренные в приложениях к Договору или в акцептированной Туроператором заявке Турагента, не являются предметом Договора.
- 2.5. Конкретные условия путешествия определяются в акцептированной Туроператором заявке Турагента.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

- 3.1. Туроператор предоставляет информацию о потребительских свойствах турпродукта.
- 3.2. При получении заявки от Турагента в течение двух рабочих дней Туроператор информирует Турагента о результатах бронирования: подтверждает заявку, что означает акцепт заявки Туроператором, или вносит изменения по факту бронирования.
- 3.3. Туроператор обязан принять в установленные сроки от Турагента, а в предусмотренных случаях от третьих лиц оплату стоимости турпродукта и иные денежные средства, причитающиеся Туроператору по Договору.
- 3.4. В случае изменения даты или отмены вылета туристов, изменения цены турпродукта, а также в случае изменения условий путешествия, Туроператор обязан незамедлительно проинформировать Турагента о вышеуказанных обстоятельствах.
- 3.5. Туроператор вправе аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной или неполной оплаты или несвоевременной передачи документов Турагентом, при этом сторонами признается, что аннуляция в данном случае произведена по инициативе Турагента и/или туриста и влечет за собой последствия, предусмотренные п.7.6 настоящего Договора.
- 3.6. В исключительных случаях (например, при задержке выдачи виз консульским органом страны пребывания) Туроператор оставляет за собой право вносить изменения в программу и условия путешествия. Если подобные изменения привели к уменьшению цены турпродукта, Туроператор производит перерасчет стоимости турпродукта.
- 3.7. В порядке содействия реализации турпродукта Туроператор по требованию посольства (консульства) иностранного государства вправе запросить от Турагента дополнительные документы на туристов для выдачи виз.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРАГЕНТА

- 4.1. Турагент обязан предоставить туристам всю информацию о турпродукте, полученную от Туроператора и предусмотренную законодательством РФ, в том числе об условиях аннуляции подтвержденного бронирования и правилах возврата стоимости перевозочных документов. Кроме того, Турагент обязуется изучить всю информацию, размещенную на сайте Туроператора касательно путешествия, регулярно уточнять получение Туроператором виз, приобретение билетов, время и место отправления туристов, изменения маршрутов или наличие иных обстоятельств, способствующих или препятствующих получению турпродукта.
- 4.2. Турагент обеспечивает своевременную передачу Туроператору необходимых для осуществления путешествия и оформленных в надлежащем порядке документов.
- 4.3. Турагент в письменном виде подает заявку на бронирование турпродукта. Заявка подписывается ответственным лицом. В заявке должны быть указаны: фамилии и имена туристов (в русской и латинской транскрипции), даты их рождения и номера загранпаспортов; страна и маршрут следования туристов; сроки поездки; необходимость оформления въездной визы, медицинской страховки, покупки проездных билетов (авиа, железнодорожных, авто) с указанием их класса; название и категория отеля, тип размещения по комнатам; тип питания; экскурсионная программа; дополнительные условия, в которые может входить перечень обязательных видов туристического обслуживания.
- 4.4. Турагент несет полную ответственность за правильность указанной в заявке информации.
- 4.5. Турагент производит оплату за турпродукт в соответствии с п. 5.3.
- 4.6. Турагент информирует туристов о возможности заключения договора страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, в целях минимизации рисков денежных расходов.
- 4.7. Турагент незамедлительно письменно сообщает Туроператору об аннулировании туристом заказа. Заявка об аннулировании считается принятой с момента получения сообщения Туроператором.
- 4.8. Турагент информирует туристов о сроках прибытия к месту начала путешествия с учетом времени, необходимого для прохождения процедур, предваряющих начало путешествия (таможенный, валютный контроль, личный досмотр и др.), а также последствиях их несоблюдения.
- 4.9. Турагент обеспечивает получение своим представителем оформленных документов для путешествия не позднее 24 часов до начала путешествия. При получении документов представитель Турагента должен иметь надлежащим образом оформленную доверенность на получение документов. В исключительном случае передача документов может осуществляться Туроператором непосредственно туристу перед началом путешествия, при условии, что Турагент письменно согласует этот вопрос с Туроператором.
- 4.10. Турагент принимает в письменном виде предложения, замечания и претензии туристов в отношении турпродукта и незамедлительно передает их Туроператору с сопроводительным письмом. Ответы Туроператора по предложениям, замечаниям и претензиям Турагент обязан незамедлительно доводить до сведения туристов.
- 4.11. Турагент контролирует прохождение заявки на бронирование, оплату турпродукта, получение документов туристами, получение Туроператором сообщения об аннуляции турпродукта.
- 4.12. Турагент вправе заключать субагентский договор на реализацию турпродукта Туроператора, оставаясь ответственным перед Туроператором за действия субагента.

4.13. Турагент предоставляет Туроператору отчет о реализации турпродукта не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным. В случае не предоставления отчета Турагентом в указанные сроки, турпродукт считается реализованным без исчисления агентского вознаграждения. Агентские отчеты, предоставленные Турагентом после указанного срока, Туроператором не принимаются и не подписываются.

## **5. ЦЕНА ТУРПРОДУКТА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Цена турпродукта формируется Туроператором с учетом условий, стоимости и иных характеристик включенных в него услуг.

5.2. Оплата может быть произведена за наличный или безналичный расчет. При безналичных расчетах фактом оплаты признается факт зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора.

5.3. Оплата стоимости турпродукта производится Турагентом в течение 2 (двух) банковских дней после получения от Туроператора подтверждения заказа или счета, но не менее чем за 5 (пять) банковских дней до начала путешествия. Оплата производится согласно выставленному счету. В случае подачи заявки в срок менее пяти банковских дней до начала путешествия оплата должна быть произведена Турагентом в течение суток после акцепта заявки. Дата получения подтверждения устанавливается моментом его выставления по факсу или электронной почте, указанных в реквизитах Турагента.

5.4. В качестве обеспечения исполнения обязательств Турагент имеет право перечислить денежные средства Туроператору в счет будущих расчетов за предоставленные турпродукты. Данное обеспечение засчитывается Туроператором в качестве оплаты реализованного турпродукта в момент подтверждения заявки Турагента или выставления счета на его оплату, а также в счет оплаты неустоек и санкций в случае нарушения Турагентом своих обязательств по Договору.

5.5. В случае изменения цены турпродукта, связанной с изменением стоимости оформления въездных документов (в посольствах, консульствах и т.п.), стоимости услуг транспортных компаний, аэропортовых сборов, а также резким изменением курсов национальных валют, Турагент обязан внести дополнительную плату, необходимую Туроператору для покрытия дополнительных затрат, которые должны быть подтверждены документально, либо отказаться от дальнейшей работы по продвижению турпродукта с возмещением Туроператору понесенных им расходов.

5.6. Бронирование и рекламация проездных документов производится в строгом соответствии с Правилами перевозчиков.

## **6. АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ**

6.1. За деятельность, предусмотренную Договором, Турагенту выплачивается агентское вознаграждение.

6.2. Величина агентского вознаграждения составляет 10 % от стоимости реализованного туристского продукта, если сторонами не согласована иная сумма вознаграждения.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ПРИ КОТОРЫХ ТУРОПЕРАТОР НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ТУРАГЕНТОМ**

7.1. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом за последствия, обусловленные:

- а) недействительностью загранпаспорта туриста;
- б) отказом или несвоевременной выдачей консульским органом визы;
- в) отказом туриста явиться в назначенный консульским органом срок на прохождение собеседования или за его опоздание на это собеседование;
- г) неудовлетворительными результатами при прохождении туристом таможенного или паспортного контроля;
- д) сложившимися погодными условиями в странах пребывания и обстоятельствами непреодолимой силы;
- е) действиями перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов и иных транспортных средств).

Любые расходы, понесенные туристом в этих случаях, включая выезд в консульский орган для прохождения собеседования, возмещаются самим туристом. При отказе в выдаче визы туристу возвращается стоимость неиспользованных услуг за вычетом фактических расходов Туроператора.

7.2. Туроператор не несет ответственности в случае недостоверности, недостаточности или несвоевременности сведений и документов, предоставленных Турагентом.

7.3. Туроператор не несет ответственности за случаи, происшедшие в результате нарушения туристом норм поведения, утери и кражи багажа, вещей, документов, денег, ценностей.

7.4. Туристы, несвоевременно прибывшие к отправке транспортных средств, несут все дополнительно связанные с данным фактом расходы самостоятельно.

7.5. В случае наступления чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (включая, но не ограничиваясь следующими событиями: землетрясения, наводнения, пожары, тайфуны, ураганы, снежные заносы, военные действия, массовые заболевания, забастовки, решения государственных органов, ограничения перевозок, запрет торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций), препятствующие осуществлению путешествия и создающих угрозу жизни и здоровью туриста, а также опасность причинения вреда его имуществу, Туроператор обязан вернуть денежную сумму, равную стоимости турпродукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, должны быть установлены соответствующим решением органов государственной власти или местного самоуправления, возникнуть после заключения Договора.

7.6. В случае отказа туриста от всех или части входящих в турпродукт услуг в момент их предоставления по любым причинам, а также вынужденного прерывания туристом поездки в связи с непрохождением таможенного или паспортного контроля, нарушением законов страны пребывания или по иным основаниям, связанным с действиями туриста (нарушение норм и правил поведения), возврат производится за вычетом фактических расходов Туроператора.

7.7. Туроператор несет ответственность перед Турагентом за выполнение принятых на себя обязательств только при условии выполнения Турагентом требований Договора.

7.8. В случае если денежные средства по оплате стоимости турпродукта не поступят в полном объеме на счет Туроператора в установленный Договором срок, ответственность перед туристами за невозможность воспользоваться приобретенным турпродуктом несет Турагент.

## **8. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ**

8.1. При полном или частичном отказе Турагента от реализуемого турпродукта, возврат денежных средств производится с учетом фактически понесенных Туроператором расходов. При этом в состав фактических расходов Туроператора включаются санкции непосредственных поставщиков услуг за аннуляцию бронирования, стоимость услуг неподлежащих возврату, в том числе консульский сбор и иные расходы, подтвержденные документально.

## **9. ПРЕТЕНЗИИ ТУРИСТОВ**

9.1. Претензии туристов по качеству предоставленных услуг при соответствии турпродукта в целом условиям договора о реализации турпродукта рассматриваются в стране пребывания представителями принимающей стороны либо представителями Туроператора и по возможности разрешаются на месте.

9.2. В случае неудовлетворения требований туристов в стране пребывания принимающей стороной, претензии туристов по качеству турпродукта принимаются Туроператором в течение 20 дней со дня окончания действия договора о реализации турпродукта. К претензии туриста должны быть приложены подтверждающие документы.

9.3. Туроператор несет ответственность перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральным законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено что ответственность перед туристом несет третье лицо.

9.4. При несоблюдении Турагентом п. 4.1, 4.4, 4.10 Договора Турагент возмещает Туроператору реальный ущерб, причиненный совершенным им деянием.

9.5. Туроператор имеет право переложить материальную ответственность на Турагента в случае, если претензия туриста связана с искажением Турагентом информации об условиях путешествия.

9.6. Ответственность за действия Турагента, не указанные в Договоре, в полном объеме несет Турагент.

9.7. Туроператор в течение 10 дней со дня получения претензии обязан рассмотреть полученную претензию и дать Турагенту обоснованный ответ.

## **10. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

10.1. Исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта обеспечивается договором страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 0603023237 от 06/05/2015, заключенному с ОАО "НАСКО" филиал в г. Казани (далее – договор страхования) сроком с 11/08/2015 по 10/08/2016; № 0603053110-ГОТ от 11/04/2016, заключенному с ОАО "НАСКО" филиал в г. Казани (далее – договор страхования) сроком с 11/08/2016 по 10/08/2017

- 10.2. Страховая сумма по договору страхования гражданской ответственности Туроператора составляет 30 000 000 (Тридцать миллионов) рублей.
- 10.3. Страховщик: ОАО "НАСКО" филиал в г. Казани. Адрес места нахождения страховщика: 420094, г. Казань, ул. Чуйкова 2Б.
- 10.4. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.
- 10.5. При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком):
- требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключается заказчиком); дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, который заключил договор страхования; наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, то от своего имени); информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором по договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; размер денежных средств, подлежащих уплате туристу или иному заказчику туристского продукта в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом или иным заказчиком туристского продукта, в связи с его расходами эвакуации;
  - копия паспорта или иного документа туриста или иного заказчика туристского продукта, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
  - копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);
  - документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом или иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платежные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т.п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.
- 10.6. Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате туристу или иному заказчику туристского продукта и (или) туроператору.

## 11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 11.1. Споры и разногласия, возникающие между сторонами по исполнению Договора, будут разрешаться путем переговоров. Все неурегулированные споры и разногласия подлежат разрешению в судебном порядке в Арбитражном суде г. Казани в соответствии с законодательством РФ.

## 12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 12.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до «\_» \_\_\_\_\_ г.
- 12.2. Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий год в случае, если ни одна из сторон письменно не известит другую сторону о своем намерении расторгнуть Договор за один месяц до окончания срока его действия.

## 13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 13.1. Договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.
- 13.2. Любые изменения и дополнения к Договору будут действительны только в том случае, если они совершены в письменной форме за подписью уполномоченных представителей сторон.
- 13.3. Условия Договора, а также коммерческая, технологическая, экономическая или иная информация, полученная сторонами друг от друга в ходе совместной деятельности либо ставшая известной в связи с заключением и исполнением данного Договора, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению без согласия другой стороны. Сторона, виновная в нарушении этого условия, возмещает другой стороне все понесенные им в этой связи убытки в полном объеме.
- 13.4. Сторонами признаются надлежаще оформленные документы, переданные посредством факсимильной, электронной и иных средств связи.
- 13.5. Действие Договора может быть прекращено путем одностороннего отказа одной из сторон, если одна из сторон систематически (два и более раз) не выполняет или ненадлежащим образом выполняет свои обязательства по Договору.
- 13.6. Туроператор имеет право расторгнуть Договор досрочно в случае низкой активности Турагента в продвижении турпродукта.
- 13.7. После подписания Договора все предварительные переговоры по нему, переписка, соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, так или иначе касающимся Договора, теряют юридическую силу.
- 13.8. Все исправления по тексту Договора имеют юридическую силу только при взаимном их удостоверении представителями сторон в каждом отдельном случае.
- 13.9. Изменение положений Договора о финансовом обеспечении исполнения обязательств по договору реализации турпродукта осуществляется Туроператором в одностороннем порядке с обязательным уведомлением об этом Турагента.
- 13.10. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, стороны руководствуются законодательством РФ.

## 14. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

**Туроператор: ООО «СТЕН»**

Юридический адрес: 420107, г. Казань, ул. Островского, д. 57Б, офис 309

Фактический адрес: 420107 г. Казань, ул. Островского, д. 67 офис 301

Телефон/факс (843) 2330050, 2330052

e-mail sten@sten-travel.ru

ИНН/КПП 1655028827/165501001

Банковские реквизиты: р/с 40702810762020100458 в ОСБ "Банк

Татарстан" №8610г. Казань к/с 3010181060000000603 БИК 49205603

**Турагент:**

**Туроператор**

**Турагент**

\_\_\_\_\_/Пресс Л.Г.

М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.