

# ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

г. Москва

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

ООО «Арона Турс - АВИА», туроператор по международному туризму (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица 031649, реестровый номер МТЗ 006634 в едином федеральном реестре туроператоров), в лице генерального директора Кухарской Е.Л., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего (ей) 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 обязуется совершить 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.

1.5. 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 должна осуществляться в соответствии с требованиями настоящего Договора и Порядком оказания услуг по реализации туристского продукта определяемым 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, Турагент обязан предоставить туристу или иному заказчику туристского продукта Подтверждение Заявки Турагента Туроператором. Потребительские свойства турпродукта 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 международного туризма.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

2.5. Конкретные компоненты бронируемого Турагентом турпродукта указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка).

Заявка направляется Турагентом по форме, указанной на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.aronatour.ru/> и (или) должна соответствовать требованию к форме Заявки, указанной в п.3.3.1. настоящего Договора.

Заявка подается в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами) и должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии) и заверена печатью Турагента.

2.6. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно (или в электронном виде, если это согласовано сторонами) в Подтверждении Заявки.

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

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

2.8. С даты подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты на Счета Туроператора, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

2.9. Изменение Турагентом параметров Заявки после подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

2.10. 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:**

3.1.1. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию:

- о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и въезда на территорию иностранных государств;
- о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.

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

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

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

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

3.1.4. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.

3.1.5. 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 3 часа до отправления.

3.1.7. Необходимым условием исполнения Туроператором обязательств, предусмотренных п. 3.1 договора, является перечисление денежных средств в оплату турпродукта Турагентом, произведенное своевременно и в объеме, соответствующем условиям настоящего договора.

### **3.2. Туроператор имеет право:**

3.2.1. 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) без доплаты.

3.2.2. По своему выбору аннулировать бронирование турпродукта и (или) изменить потребительские свойства турпродукта и (или) приостановить оказание услуг, входящих в турпродукт 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. Понесенные Турагентом убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, последним не возмещаются.

3.2.3. 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) и заверять печатью Турагента.

В Заявке должны содержаться следующие данные:

- маршрут и условия путешествия;
- место нахождения, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;
- количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- сроки проживания в отеле;
- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата их рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость страхования туристов;
- необходимость авиаперелета;
- иные 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 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 Турагенту дополнительно исходя из конкретных характеристик турпродукта.

3.3.4. 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.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

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.3.2.1 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. Отступление от цены турпродукта, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.

3.3.8. 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 авиабилетов, приобретенных 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;
- о правилах страхования, в том числе о характере события, на случай наступления которого осуществляется страхование (страхового случая);
- 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 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;
- о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;
- о том, что авиабилет – договор воздушной перевозки пассажира и его багажа и страховой полис – договор на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов связанных с предоставлением медицинской помощи являются самостоятельными договорами с авиаперевозчиком и страховой организацией. Данные договоры являются договорами присоединения, поэтому турист имеет права и несет обязанности в соответствии с условиями таких договоров. Ответственность авиаперевозчика и страховой организацией предусмотрена Воздушным кодексом РФ и иным применимым законодательством;
- об 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;

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

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

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

3.3.10. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристских и проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.

3.3.11. 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).

3.3.12. Предоставить Туроператору Отчет об исполнении поручения и оригинал счета-фактуры на сумму вознаграждения Турагента в течение 5 дней с даты начала путешествия, указанной в Заявке.

#### **3.4. Турагент имеет право:**

3.4.1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в статье 4 настоящего Договора.

3.4.2. 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 своем распоряжении. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.

3.4.3. 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.

3.4.4. Заключать субагентские договоры с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед Туроператором.

### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА**

4.1. Оплата турпродукта производится Турагентом в полном объеме в течение 2 (двух) банковских дней после получения от Туроператора Подтверждения Заявки или Счета на оплату, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до даты начала путешествия. В случае подачи Заявки Турагентом 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 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.

4.2. 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 перелета (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета или Подтверждении Заявки), в том числе из-за увеличения стоимости топлива;
- резкое изменение курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ курсов валют 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.

4.3. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

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

4.5. Туроператор выплачивает Турагенту за исполненное поручение вознаграждение в размере 8% (восемь) % от стоимости турпродукта, установленной ценовым предложением.

4.6. Турагент вправе удерживать сумму вознаграждения Турагента самостоятельно из сумм, подлежащих оплате Туроператору.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

4.7. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указываются в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

## 5. 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.

5.2. При отказе Турагента от подтвержденного турпродукта, Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в виде штрафа, размер которого составляет:

- в срок свыше 30 суток до начала поездки – 5%;
- в срок от 30 до 21 суток – денежную сумму, эквивалентную 10%;
- в срок от 20 до 15 суток - денежную сумму, эквивалентную 15%;
- в срок от 14 до 11 суток - денежную сумму, эквивалентную 30%;
- в срок от 10 до 8 суток - денежную сумму, эквивалентную 75%;
- в срок менее 8 суток - денежную сумму, эквивалентную 100%;

Условия наступления неустойки в виде штрафа при отказе от турпродукта с датами начала или окончания путешествия в периоды с 20 декабря по 10 января, с 20 марта по 01 апреля, с 26 апреля по 06 мая, с 01 августа по 23 августа, в периоды национальных праздников страны, на территории которой предоставляются туристские услуги, а также турпродукты, включающие нестандартное размещение:

- в срок свыше 30 суток до начала поездки - денежную сумму, эквивалентную 90% стоимости турпродукта;
- в срок менее 30 суток - денежную сумму, эквивалентную 100% стоимости турпродукта.

Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, 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, визового сбора (консульского сбора) и некоторых категорий выписанных авиабилетов 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 страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

5.5. Турагент оплачивает Туроператору штраф за переоформление авиабилета, исправление неточности в авиабилете на чартерный рейс в размере 350 рублей за каждый авиабилет. 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.

5.6. 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 в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;
- за действия страховых организаций;
- за действия таможенных и иммиграционных властей.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

- за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.
- за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;
- 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 Турагент Туроператору для оформления виз.

5.7. При отказе в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи, фактические расходы, понесенные туристом или иным заказчиком турпродукта, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы производятся страховой организацией в соответствии с условиями страхования «от невыезда».

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 Турагента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператором, Турагент 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 неустойку, предусмотренную п. 5.2. настоящего Договора.

5.8. 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;
- за последствия, вызванные несвоевременностью передачи Туроператору документов, указанных в п. 3.3.3.

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

5.9. В соответствии с действующим законодательством РФ ответственность по обязательствам, связанным с транспортными перевозками и страхованием (в том числе связанные с задержкой отправления/прибытия пассажиров, отменой рейса, утратой или порчей багажа, с не предоставлением или предоставлением услуг, предусмотренных страховым полисом, ненадлежащего качества и т.д.) несут, соответственно, транспортные перевозчики и страховые организации, в связи с чем претензии и иски предъявляются непосредственно транспортным компаниям и страховым организациям.

5.10. Ответственность Туроператора перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Туроператора по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора возникает с момента передачи Турагентом туристу и (или) иному заказчику туристского продукта Туристской путевки и иных проездных и туристских документов, а также при условии надлежащего исполнения Турагентом его обязательств перед Туроператором по настоящему Договору.

## **6. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

6.1. Финансовым обеспечением Туроператора является договор страхования гражданской ответственности 5 00 2003 00 32101 000610 от 4 апреля 2011 года в размере 30000000 рублей (тридцать миллионов рублей). Финансовое обеспечение предоставлено Туроператору страховой организацией ООО "Первая Страховая Компания", находящейся по адресу 115088, г. Москва, ул. Новоостроповская, д.5, стр. 14.

6.2. В случае возникновения у потребителя обоснованных претензий по туру Туроператора, последний принимает на себя удовлетворение указанных претензий при условии соблюдения следующего претензионного порядка.

- турист обязан незамедлительно через Турагента уведомить Туроператора или представителя принимающей стороны, обозначенной в ваучере. Туроператор обязан приложить все усилия для устранения недостатков.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

- в случае предъявления претензии после даты окончания тура, турист обязан иметь письменные документы, подтверждающие факт неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг, документы, удостоверяющие материальные расходы, возникшие у туриста в связи с этим.
- претензия подаётся в письменном виде не позднее 20 дней после даты окончания тура, с приложением документов, фактически подтверждающих обоснованность претензий.
- Предъявленные документы подлежат рассмотрению в течение 10 дней с момента получения из Туроператором.

6.3. Турагент несёт полную материальную ответственность:

- в случае отсутствия письменного подтверждения об информировании туриста о свойствах Турпродукта в соответствии с обязанностью Турагента по п. 3.3. настоящего договора.
- за своевременность подачи документов, необходимых для оформления выезда туриста, за точное и правильное информирование туристов об условиях и организации проведения туров, в том числе об условиях медицинского страхования и страхования расходов возникших вследствие отмены поездки.

## **7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

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

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

7.3. 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 Москвы.

7.4. Турагент 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 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

7.8. 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.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. Стороны освобождаются 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 страны пребывания туристов 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, маршрутов такси, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

8.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом расходов Туроператора.

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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

9.2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

9.3. Любые изменения настоящего Договора действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

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

9.5. 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.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

## 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
<p>ООО «Арона Турс - АВИА» Фактический адрес: 107996, г. Москва, ул. Гиляровского, д.57, офис 215. Телефон/факс (495) 684 1852, 684 1279 E-mail: arona@aronatour.ru Юридический адрес: 107996, г. Москва, ул. Гиляровского, д.57, офис 215. 1. Р/сч № 40702810500070014812 в АКБ МОСОБЛБАНК ОАО г. Москва БИК 044552866 к/сч 30101810700000000866 (рублевый) 2. Р/сч № 40702810100001035609 в Московском филиале ЗАО «Райффайзенбанк» БИК 044552603 к/сч 30101810400000000603 (рублевый) ИНН/КПП 7702729340/770201001 ОГРН 1107746278738 от 12.04.2010 ОКПО: 66328854 ОКВЭД: 63.3 ОКАТО: 45286570000</p>	

Ген. директор  
Кухарская Е.Л. / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

М.П.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_