

Общество с ограниченной ответственностью «Травелата»
ИНН:7705956888, ОГРН:1117746578355,
адрес:127055, г. Москва, ул. Новослободская, д. 24, стр. 1, эт./ком. 1/20,
(далее – «Принципал»)

Оферта на заключение агентского договора

г. Москва

Данный документ, опубликованный в свободном доступе на сайте Принципала в сети Интернет по адресу: <https://travelatapro.ru/> (далее – «сайт Принципала»), является официальным предложением Принципала (как определен ниже) заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения (при наличии), являющиеся его неотъемлемой частью, в обязательном порядке предоставляются Агенту (как определен ниже) для ознакомления при бронировании путем размещения на сайте Принципала и (или) в личном кабинете Агента и (или) путем отправки Агенту посредством электронной и иных форм связи.

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (Агентом).

Полным и безоговорочным акцептом оферты является регистрация Агента в Системе бронирования (как определена ниже) на сайте Принципала и (или) осуществление Агентом действий по выполнению указанных в оферте условий договора, в том числе, направление заявки на бронирование и/ или совершение полной или частичной оплаты по договору.

Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ.

Оферта может быть отозвана в любой момент до ее принятия.

При регистрации в системе бронирования Принципал предоставляет Агенту право доступа к личному кабинету Агента путем сохранения в системе уникальных «логина» и «пароля» Агента, при помощи которых Агент осуществляет исполнение обязательств, предусмотренных настоящим договором.

1. Термины и определения

1.1. Приведенные ниже термины, за исключением случаев, когда из контекста прямо следует иное, имеют следующие значения:

«Договор» - агентский договор, заключенный путем акцепта настоящей оферты Агентом, а также все приложения к нему.

«Агент» - зарегистрированное в Системе бронирования юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, присоединившееся к условиям оферты на заключение агентского договора посредством регистрации в системе бронирования и (или) осуществляющее действия, связанные с выполнением условий Договора.

«Денежный баланс» - сумма внесенных (и не использованных в соответствии с настоящим Договором) Агентом денежных средств на счет Принципала, которые могут быть использованы Агентом для оплаты Туристского продукта и/или Отдельных услуг в порядке, предусмотренном Договором.

«Бонусный баланс» - сумма имеющихся у Агента (и не использованных в соответствии с настоящим Договором) Бонусных баллов, которые были начислены Агенту Принципом в рамках отдельных соглашений между ними.

«Бонусный балл» - не являющаяся денежными средствами условная единица, начисляемая Принципом Агенту в соответствии с отдельными соглашениями между ними.

«Клиент» - лицо, заказывающее исключительно Отдельные услуги, не являющиеся туристским продуктом (как определен в Законе о туризме) и не связанные с ним (в т.ч. услуги по временному размещению (проживанию) в средстве размещения или иные).

«Договор с Заказчиком» - договор о реализации Туристского продукта, а также договор о реализации Отдельных услуг, заключаемый Агентом с Заказчиком.

«Заказчик» - турист (как термин определен Законом о туризме) или Клиент, а равно иное лицо, заказывающее Туристский продукт и (или) Отдельные услуги от имени такого туриста и (или) Клиента, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста и (или) Клиента.

«Закон о туризме» - Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (со всеми изменениями и дополнениями).

«Закон о защите прав потребителей» - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (со всеми изменениями и дополнениями).

«Личный кабинет Агента» - персональная страница Агента в Системе бронирования.

«Отдельные услуги» - услуги по перевозке, размещению, трансферу, экскурсионные и иные услуги.

«Правила функционирования единой информационной системы электронных путевок» - Постановление Правительства РФ от 18.03.2023 N 417 «Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 г. N 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 г. N 1903» (со всеми изменениями и дополнениями).

«Подтверждение бронирования» - изменение статуса заявки в Системе бронирования Принципала на статус «Подтвержден, полностью оплачен» или «Подтвержден, необходимо внести доплату до».

«Система бронирования» – программное обеспечение «Travelata Pro» - интеллектуальная система для автоматизации работы турагентств, которое является собственной разработкой Принципала.

«Туристский продукт» - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации Туристского продукта.

1.2. В Договоре могут быть использованы иные термины, не определенные в п. 1.1 Договора, толкование которых производится в соответствии с текстом Договора и законодательством Российской Федерации (далее – «РФ»). В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Договора следует руководствоваться толкованием термина: в первую очередь - определенным на сайте Принципала, во вторую очередь - в соответствии с Законом о туризме и законодательством РФ, в третью очередь - сложившимся в деловой практике и сети Интернет.

1.3. В Договоре, если иное не вытекает из его контекста:

- 1.3.1. ссылка на статью, пункт, приложение подразумевает статью, пункт и приложение Договора;
- 1.3.2. ссылка на несколько пунктов с указанием через дефис первого пункта и последнего пункта означает, что оба таких пункта и все пункты между ними подлежат включению в такую ссылку;
- 1.3.3. ссылка на дни подразумевает календарные дни, если из текста не следует иное;
- 1.3.4. ссылка на применимое законодательство, действующее законодательство или законодательство РФ толкуется как ссылка на законодательство, действующее в соответствующий момент времени;
- 1.3.5. все приложения, дополнительные соглашения, акты, иные отчетные документы (при наличии) являются неотъемлемой частью Договора и имеют такую же, как и Договор, юридическую силу и действие, как если бы они были прямо изложены в тексте Договора, при этом любая ссылка на «настоящий Договор» или «Договор» является ссылкой на Договор, включая приложения и дополнительные соглашения к нему;
- 1.3.6. слова, используемые в единственном числе, включают в себя и значение множественного числа, и наоборот, а слова, употребленные в том или ином грамматическом роде, подразумевают одновременно те же слова, употребленные во всех остальных грамматических родах;
- 1.3.7. заголовки статей Договора приведены исключительно для удобства прочтения и не должны использоваться для толкования содержания Договора.

2. Предмет Договора

2.1. Агент по поручению Принципала от своего имени за вознаграждение осуществляет реализацию подтвержденных Принципалом в установленном порядке Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг на условиях, определяемых Договором.

2.2. Способы и формы реализации Туристских продуктов и Отдельных услуг определяются Принципалом. Агент обязан исполнять указания Принципала по способам и формам реализации Туристских продуктов и Отдельных услуг.

2.3. Реализация Туристских продуктов и Отдельных услуг осуществляется Агентом на основании Договоров с Заказчиками. Агент реализует Туристский продукт и Отдельные услуги Заказчику по цене, установленной

Принципалом.

2.4. Заключение Агентом субагентских или иных посреднических договоров о реализации Туристского продукта и Отдельных услуг допускается только с письменного согласия Принципала. При этом Агент несет полную ответственность перед Принципалом за действия/бездействие субагентов.

2.5. По сделке, совершенной Агентом с третьим лицом от своего имени и за счет Принципала, приобретает права и становится обязанным Агент, хотя бы Принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки. В случае, если Агент при продвижении или реализации Туристского продукта и Отдельных услуг вышел за пределы полномочий, установленных Договором, обязанности и самостоятельную ответственность перед Заказчиком несет Агент.

2.6. Права и обязанности Сторон в отношении условий аннуляции/изменения заявок на бронирование применяются как при реализации Туристских продуктов, так и Отдельных услуг на территории РФ и иностранных государств.

2.7. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации Туристских продуктов и Отдельных услуг Принципала в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Агента, связанных с исполнением поручения Принципала по настоящему Договору (в том числе расходы на продвижение Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т. д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту в соответствии с условиями настоящего Договора (и дополнительному возмещению Принципалом не подлежат).

2.8. Согласно ст. 10.1. Закона о туризме Агент является исполнителем обязанностей турагента, установленных законом, настоящим Договором и Договором с Заказчиком, и несет перед Заказчиком и Принципалом самостоятельную ответственность, предусмотренную законодательством РФ, условиями настоящего Договора и Договора с Заказчиком.

2.9. Агент вправе осуществлять реализацию лишь тех Туристских продуктов и Отдельных услуг и заключать с туристами договоры лишь на те Туристские продукты и Отдельные услуги, которые были подтверждены Принципалом в установленном порядке и оплачены Агентом в установленном порядке.

2.10. Принципал может нести предусмотренную законом специальную ответственность (и нести предусмотренные законом специальные обязанности) туроператора лишь в прямо предусмотренных законом случаях и только при реализации туристского продукта. В иных случаях (например, при реализации Отдельных услуг, которые не являются туристским продуктом или его частью и не связаны с ним), Принципал несет ответственность на общих гражданско-правовых основаниях и не несет специальную ответственность туроператора.

2.11. В случае, если Агентом выступает действующий в соответствии с Законом о туризме туроператор, сведения о котором содержатся в Едином федеральном реестре туроператоров, Принципал в указанных правоотношениях выступает в качестве поставщика услуг и туроператором по заявкам такого Агента не является. Предусмотренную законом специальную ответственность туроператора перед туристами в таких случаях по указанным заявкам несет Агент.

2.12. При реализации Отдельных услуг, не являющихся туристским продуктом (как определен в Законе о туризме) и не связанных с ним (в т.ч. услуг по временному размещению (проживанию) в средстве размещения или иных), ни при каких обстоятельствах в таком случае Агент не вправе применительно к таким услугам указывать Принципала в качестве туроператора, а равно в качестве лица, имеющего какие-либо обязательства перед Агентом и (или) Заказчиком и (или) третьими лицами (или в качестве лица, несущего перед ними какую-либо ответственность), которые действующее законодательство о туристской деятельности (включая Закон о туризме и пр.) возлагает на туроператора. Агент обязан в полной мере и прозрачно доводить всю соответствующую информацию до Заказчика в процессе заключения с ним соответствующего Договора с Заказчиком, в самом таком Договоре с Заказчиком, а также при его исполнении. Применительно к реализации таких Отдельных услуг, ничто в настоящем Договоре не может и не должно рассматриваться как возложение на Принципала каких-либо специальных обязанностей или ответственности перед Агентом, Заказчиком или третьими лицами, которые возлагаются на туроператора в силу действующего законодательства о туризме, а равно возлагаются на Принципала в рамках настоящего Договора применительно к реализации Туристского продукта.

2.13. Договор с Заказчиком должен соответствовать законодательству РФ, условиям Договора, а также не должен предоставлять дополнительные права третьим лицам (в том числе Заказчику, туристам) по отношению к Принципалу или устанавливать дополнительные обязанности Принципала по отношению к третьим лицам (в том числе к Заказчику, туристам) или иным образом ухудшать положение Принципала по сравнению с положениями, установленными Договором. Ответственность за соблюдение установленных Договором и законодательством РФ требований к Договору с Заказчиком несет Агент. При нарушении установленных Договором, требованиями (уведомлениями), направленными Принципалом Агенту, и законодательством РФ требований к Договору с Заказчиком, считается, что Агент вышел за пределы полномочий, предоставленных Принципалом, ответственность

по Договору с Заказчиком в этом случае несет Агент, кроме того, Агент обязуется возместить Принциалу любые убытки Принциала.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Принципал обязан:

- 3.1.1. По запросам Агента предоставлять Агенту информацию и материалы, необходимые для исполнения Договора, включая информацию о потребительских свойствах и безопасности Туристского продукта и (или) Отдельных услуг в объеме, необходимом для их последующей реализации Агентом, и обеспечивающем исполнение требований Закона о защите прав потребителей и (когда применимо) Закона о туризме; 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.
- 3.1.2. По запросу Агента информировать Агента об изменениях цен на Туристские продукты и Отдельные услуги Принциала, и об изменении состава и (или) характеристик услуг, входящих в Туристские продукты Принциала. Сведения об изменениях, предусмотренных настоящим пунктом, отражаются также в Системе бронирования Принциала или могут быть направлены по запросу Агента на указанный в Системе бронирования электронный адрес Агента.
- 3.1.3. При условии соблюдения Агентом условий Договора уплачивать Агенту вознаграждение в порядке и на условиях Договора.

3.2. Принципал вправе:

- 3.2.1. Производить замену услуг, входящих в Туристский продукт и (или) Отдельные услуги, на аналогичные услуги или с предоставлением услуг более высокого класса без доплаты со стороны Агента, в исключительных случаях перенести сроки совершения путешествия не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально указанными сроками.
- 3.2.2. При нарушении Агентом любого из обязательств по оплате или иных денежных обязательств, установленных Договором и (или) Договором с Заказчиком, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Агента или Заказчика отказать в предоставлении Туристских продуктов или Отдельных услуг и (или) изменить их потребительские свойства, и (или) приостановить их оказание. Понесенные Агентом и Заказчиком убытки, связанные с исполнением Принциалом прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Принциалом не возмещаются. В случае нарушения Агентом обязательств по оплате ответственность перед Заказчиком за неисполнение обязательств по Договору с Заказчиком несет Агент.
- 3.2.3. Отказать в выплате вознаграждения Агенту в случае аннуляции заявки, отмены поездки по любым причинам, непредоставления в установленные сроки отчета Агента, нарушения Агентом формы отчета, или нарушения Агентом иных условий Договора.
- 3.2.4. Давать Агенту обязательные к исполнению указания по определению цены Туристского продукта и Отдельных услуг, а также устанавливать предельный размер скидок, которые могут предоставляться Агентом. Если Договором не установлено иное, Агент обязан реализовать Туристский продукт и Отдельные услуги по цене, установленной Принциалом, и не вправе предоставлять скидки без предварительного письменного согласия Принциала. В случае нарушения настоящего требования Принциал, помимо иных последствий, предусмотренных Договором, вправе (но не обязан) потребовать от Агента оплаты неустойки в размере пятикратной суммы предоставленной Агентом скидки.
- 3.2.5. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование Заказчиком или иным туристом (лицом), в пользу которого они приобретены, Туристского продукта, сформированного Принциалом по заявке Агента, и (или) Отдельных услуг хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Агента и Заказчика на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом Договора не требуется.
- 3.2.6. Потребовать от Агента обеспечения своих обязательств по Договору. Форма и размер обеспечения определяются Принциалом. Агент обязан осуществить обеспечение своих обязательств по требованию Принциала в установленные Принциалом сроки.
- 3.2.7. Выдавать Агенту или размещать в Личном кабинете Агента или предоставлять Заказчикам определяемые Принциалом документы или сведения, статусы, подтверждающие оплату заявки, в том

числе: указание на статус оплаты заявки (например, «полная оплата»), справка установленной Принципом формы, в том числе с указанием полной стоимости Туристского продукта или Отдельных услуг или (по усмотрению Принципа) без указания стоимости, или предоставлять Заказчикам доступ к информационным системам Принципа для получения сведений о статусе оплаты заявки Заказчиков.

- 3.2.8. Получать от Агента в установленной Принципом форме и в установленные Принципом сроки любые документы и сведения, необходимые для соблюдения требований законодательства РФ и (или) условий Договора, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) сведения, предусмотренные законодательством РФ о туристской деятельности, в частности Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, а также требовать предоставлять в установленные Принципом сроки скан-копию договора о реализации Туристского продукта.

3.3. Агент обязан:

- 3.3.1. Реализовывать подтвержденные Принципом в установленном порядке Туристские продукты и Отдельные услуги в порядке и на условиях Договора и в соответствии с требованиями и указаниями Принципа.
- 3.3.2. Заключение договора о реализации туристского продукта с Заказчиком по форме, утвержденной Министерством экономического развития Российской Федерации (в установленных законодательством случаях).
- 3.3.3. Осуществлять продвижение Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг Принципа в согласованной с Принципом форме.
- 3.3.4. Заключение с Заказчиком от своего имени Договора с Заказчиком, соответствующий требованиям законодательства РФ, условиям Договора и требованиям Принципа. Агент вправе заключать Договор с Заказчиком лишь при условии исполнения требований Принципа, в том числе (но не только) при условии надлежащего исполнения Агентом на момент заключения Договора с Заказчиком обязательств перед Принципом по Договору, обязательств перед Принципом по любым иным соглашениям с Принципом, в том числе (но не только) обязательств Агента по оплате, при этом на момент заключения Договора с Заказчиком у Агента не должно быть задолженности перед Принципом по любым основаниям. Принцип вправе отдельно (в том числе с использованием Системы бронирования) предоставить Агенту возможность реализации Туристских продуктов и Отдельных услуг при условии отсутствия не исполненных Агентом денежных и иных обязательств перед Принципом.
- 3.3.5. При заключении Договора с Заказчиком предоставлять Заказчику в письменной форме полную и достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта и Отдельных услуг, информацию о безопасности Туристского продукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований Закона о защите прав потребителей и Закона о туризме, о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке Заказчика в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника и об общей цене Туристского продукта в рублях.
- 3.3.6. Иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется Заказчику по требованию в случае реализации Туристского продукта и иных установленных законодательством случаях.
- 3.3.7. При заключении Договора с Заказчиком предоставлять Заказчику в письменной форме информацию:
- 3.3.7.1. о том, что Агент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору о реализации Туристского продукта в отношении обязанностей Агента и довести до сведения Заказчика информацию о номере турагента в едином федеральном реестре турагентов;
- 3.3.7.2. в случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях): об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Заказчик предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- 3.3.7.3. в случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях): о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных

ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Заказчика.

3.3.7.4. о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;

3.3.7.5. в случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаев): о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать Отдельные услуги, входящие в Туристский продукт;

3.3.7.6. о том, что Принципал не несет ответственности за услуги, не входящие в Туристский продукт и приобретенные туристом самостоятельно;

3.3.7.7. об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс;

3.3.7.8. 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;

3.3.7.9. об обязанности туриста соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Принципала в стране (месте) временного пребывания;

3.3.7.10. о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, оказывающему услуги, входящие в Туристский продукт, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента;

3.3.7.11. о необходимости наличия у туристов вакцинации, необходимой для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг;

3.3.7.12. о необходимом сроке между вакцинацией и датой начала путешествия;

3.3.7.13. о необходимости наличия у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы;

3.3.7.14. о необходимости наличия qr-кода для потребления Туристского продукта и Отдельных услуг. Данные требования, как правило, устанавливаются не Принципалом, а поставщиками услуг или властями России и иностранных государств (Принципал не несет ответственности за действия третьих лиц по введению требований). Если Агент или туристы письменно не указали иное при бронировании, предполагается, что у туристов есть в наличии все перечисленное в настоящем пункте Договора, что подтверждают Агент и туристы своим бронированием без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки;

3.3.7.15. об обстоятельствах, зависящих от туриста, которые могут снизить качество Туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в Туристский продукт в сроки, указанные в Договоре с Заказчиком; о том, что в том числе (но не ограничиваясь перечисленными) следующие обстоятельства могут привести к невозможности оказания услуг по вине туристов: отсутствие у туристов вакцинации, необходимой для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг, либо недостаточный срок с момента такой вакцинации; отсутствие у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы; отсутствие у туристов qr-кода; отсутствие регистрации туристов на сайте государственных услуг. Если Агент или туристы письменно не указали иное при бронировании, предполагается, что у туристов нет обстоятельств, препятствующих совершению поездки, перечисленных в Договоре и в настоящем пункте, что подтверждает Агент и туристы совершением бронирования без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки;

3.3.7.16. 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;

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

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

3.3.7.19. 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;

3.3.7.20. о том, что к обстоятельствам, препятствующим совершению путешествия и (или) препятствующим потреблению Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, в том числе, но не только, могут относиться ограничения, наложенные органами государственной власти РФ, в том числе, но не только, ограничения на выезд или на перемещения, связанные с объявлением мобилизации или иных подобных мероприятий; о том, что Заказчик обязуется самостоятельно исполнять установленные законом предписания, ограничения и получать информацию в органах государственной власти о наличии или отсутствии таких ограничений; о том, что обеспечение исполнения Заказчиком Туристского продукта или туристами таких предписаний не входит в обязанности Principala. Principala не имеет установленного законом права и технической возможности по проверке наличия или отсутствия у туристов соответствующих ограничений на выезд. Principala не несет ответственности за невозможность совершения туристами поездки в связи с наличием указанных ограничений, в том числе (но не только) ограничений, связанных с объявлением полной или частичной мобилизации или связанных с иными подобными мероприятиями;

3.3.7.21. об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьёй 14 Закона о туризме;

3.3.7.22. о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), последствия неисполнения данного требования относятся на Агента;

3.3.7.23. о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора;

3.3.7.24. о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

3.3.7.25. в случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях): о правилах и порядке предъявления туристом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

3.3.7.26. в случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях): о полномочиях Агента совершать юридические и фактические действия по реализации Туристского продукта;

3.3.7.27. в случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях): о том, что лицом, оказывающим Заказчику услуги по договору о реализации Туристского продукта, является соответствующий туроператор, а также о возможности Заказчика в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Principala или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Principala.

3.3.8. По требованию Principala или туристов письменно (под роспись) информировать туристов о существенных, или любых иных указанных Principалом, условиях Договора.

3.3.9. В случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях), по требованию Заказчика, представлять Заказчику информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между Principалом и Агентом, на основании которого Агент реализует Туристский продукт, сформированный соответствующим туроператором;

3.3.10. В случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях); указывать в Договоре с Заказчиком на реализацию Туристского продукта реквизиты договора с туроператором.

- 3.3.11. Передать Принциалу копию (а по требованию Принциала – оригинал) запроса на оказание экстренной помощи в случае получения от туриста и/или иного Заказчика указанного запроса. Запрос предоставляется Принциалу Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, если иной срок не указан в требовании Принциала.
- 3.3.12. По требованию Принциала передать ему оригинал или копию Договора с Заказчиком, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи. Документы предоставляются Принциалу Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Агенту Принциалом соответствующего требования, если иной срок не указан в требовании Принциала.
- 3.3.13. Реализовывать Туристский продукт и (или) Отдельные услуги только после уточнения свойств конкретного Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, отличий от описаний, указанных в каталогах Принциала, и уведомления об этом туриста (иного Заказчика). Факт оплаты со стороны Агента подтверждает получение Агентом соответствующей информации.
- 3.3.14. Производить бронирование, изменение и аннуляцию заявок на бронирование только в соответствии с условиями Договора. Своевременно, в письменной форме информировать Принциала о наличии обстоятельств, препятствующих совершению туристами поездки, в том числе связанных с гражданством туристов, необходимостью оформления виз или получением специальных разрешений и отметок, наличием у туристов неисполненных обязательств на территории РФ. Принципал не несет ответственность в случае неоказания туристам услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.
- 3.3.15. Своевременно и в полном объеме перечислять Принциалу денежные средства в соответствии с условиями Договора.
- 3.3.16. Своевременно предоставлять Принциалу 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 конкретные услуги по Договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). В случае непредоставления Агентом в установленный срок полного комплекта документов Принципал освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз. Агент проинформирован о том, что любая досылка Агентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы, (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т. д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Принциалом в консульский отдел, что автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов. Принципал не несет ответственности в случае неисполнения Агентом обязанности по предоставлению Принциалу комплекта необходимых документов.
- 3.3.17. Своевременно предоставлять туристам документы, необходимые для совершения путешествия. Принципал не несет обязательств по предоставлению Агенту каких-либо документов, относящихся к Туристскому продукту и (или) Отдельным услугам, за исключением документов, прямо предусмотренных Договором. Агент обязуется самостоятельно получать документы в Системе бронирования, а по требованию Принциала – иными способами. Документы считаются переданными Агенту с момента извещения Агента о готовности документов для выдачи и (или) с момента появления документов в Личном кабинете Агента. Принципал обязан предоставлять документы, необходимые для совершения путешествия в срок не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуг или в более короткие сроки, а равно выполнять иные обязанности, как это установлено утвержденными в рамках действующего законодательства о правилах оказания услуг по реализации туристского продукта. Агент обязуется проверить и обеспечить проверку туристами документов незамедлительно при получении. Принципал освобождается от ответственности за правильность оформления документов, если Агент не сообщил о неточностях или ошибках в документах сразу после их получения.
- 3.3.18. Информировать Заказчика о необходимости своевременного (не позднее, чем за три часа до планируемого вылета или за полтора часа до отправления поезда, автобуса) прибытия туристов к месту начала путешествия.
- 3.3.19. В случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаях) в случае временного приостановления деятельности незамедлительно представить Заказчику информацию о сроках временного приостановления деятельности.

- 3.3.20. В случае реализации Туристского продукта (и иных установленных законодательством случаев) довести до сведения Заказчика посредством размещения на вывеске, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующую информацию: (а) наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица, адрес места нахождения, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты – для юридического лица; (б) фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, адрес места жительства, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты – для индивидуального предпринимателя.
- 3.3.21. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Принципом в программу путешествия. Обеспечивать круглосуточный (ежечасный) мониторинг Личного кабинета Агента и электронного почтового ящика в целях получения уведомлений от Принципа о возможных изменениях.
- 3.3.22. Накануне поездки письменно, в том числе путем отслеживания заявки в Системе бронирования, уточнять у Принципа место и время вылета, иные существенные данные; незамедлительно информировать Заказчика о возможных изменениях.
- 3.3.23. Своевременно предоставлять Принципу подписанный отчет о реализованных Туристских продуктах и Отдельных услугах в порядке и в сроки, установленные Принципом. Представить Принципу сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчетности. В случае непредоставления достоверных сведений, повлекших неправильное оформление бухгалтерской отчетности, Принцип освобождается от любой ответственности за несоблюдение сроков оформления бухгалтерской отчетности и имеет право отказаться от исполнения Договора.
- 3.3.24. Выполнять за свой счет требования Принципа в части электронного документооборота, согласованного Сторонами, в случае достижения такой договоренности Сторонами.
- 3.3.25. В случае изменения организационно-правовой формы Агента, реорганизации Агента, смены органов управления Агента и (или) лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Агента или его часть по Договору, изменения в экономическом положении Агента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Агента банкротом, изменения реквизитов Агента, включая изменения адреса места нахождения и (или) почтового адреса или адреса банковского учреждения Агента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Агента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Агента и иных средств связи с Агентом, требуемых для надлежащего исполнения Договора, Агент обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Принципа.
- 3.3.26. Получить от туристов и иных Заказчиков письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения Договора). Направлением сведений о туристах и иных Заказчиков, Агент гарантирует наличие указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Принципу любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов и иных Заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов и иных Заказчиков по гражданским искам и любым иным требованиям. Агент обязуется предоставлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Принципа. Агент поручает Принципу 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, передачи данных в консульство иностранного государства) и может включать в себя сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Принцип соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением процедуры оценки соответствия средств защиты информации, проводимой в установленном порядке, оценки эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей 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 уровнем защищенности информационных систем персональных данных. Принципал не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

3.3.27. Агент обязуется не распространять информацию и обеспечивать режим коммерческой тайны и конфиденциальности в отношении Договора, в том числе в отношении факта заключения настоящего Договора, условий Договора, способов работы с Принципалом, размера вознаграждения, бонусных программ, претензий по качеству работы, споров или разногласий, любой иной информации ставшей известной Агенту в связи с исполнением Договора. Агент не вправе распространять любую информацию, которая может или могла бы прямо или косвенно нанести ущерб имиджу или деловой репутации Принципала или принести вред интересам Принципала любым иным способом. В случае нарушения Агентом условий Договора (в том числе в случае разглашения условий Договора или любых эпизодов деятельности в рамках Договора или в случае нарушения настоящего пункта) Принципал вправе в любое время расторгнуть Договор, отказаться от исполнения Договора, приостановить доступ в Систему бронирования или в Личный кабинет Агента, приостановить исполнение заявок, потребовать от Агента возмещения убытков, применить иные последствия, предусмотренные Договором, а также взыскать штраф в размере пятидесяти тысяч рублей за факт разглашения информации, в том числе информации, указанной в настоящем пункте. Кроме того, Принципал при нарушении Агентом условий Договора (в том числе настоящего пункта) вправе пересмотреть (в том числе в сторону уменьшения) размер комиссии Агента или пересмотреть статус Агента в программах лояльности или выплаты повышенного вознаграждения, приостановить выплату бонусов, комиссий, повышенного вознаграждения или изменить их размер. Настоящий пункт Договора имеет обратную силу и распространяется на отношения Сторон с момента их фактического возникновения, в том числе на отношения, имевшие место до начала действия настоящего пункта и Договора. Если иное не установлено Договором или отдельно не согласовано Принципалом, Агент не вправе использовать фирменное наименование и товарный знак Принципала или указывать себя как генерального/основного/приоритетного агента (за исключением информации, указание которой обязательно в силу законодательства РФ).

3.3.28. Соблюдать порядок и сроки необходимых уведомлений и действий, которые установлены принятыми Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок. Предоставлять Принципалу в установленной Принципалом форме и в установленные Принципалом сроки любые документы и сведения, необходимые для соблюдения требований законодательства РФ и (или) условий Договора, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, в том числе Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок.

3.3.29. Информировать Заказчика об особенностях реализации и использования Отдельных услуг, не являющихся туристским продуктом (как определен в Законе о туризме) и не связанных с ним (в т.ч. услуг по временному размещению (проживанию) в средстве размещения или иных), в т.ч. об отсутствии у Принципала каких-либо обязательств, установленных Законом о туризме и законодательством о туристской деятельности, перед Заказчиком и третьими лицами в таком случае, а также не совершать никаких действий, которые могут создать у Заказчика или третьих лиц представление об обратном. Соответствующим образом учитывать особенности реализации таких Отдельных услуг в Договоре с Заказчиком.

3.3.30. Надлежащим образом выполнять иные обязанности, установленные действующим законодательством, в том числе в рамках специальных требований в случае реализации Туристского продукта.

3.4. Агент вправе:

3.4.1. Запрашивать и получать у Принципала информацию, указанную в п. 3.1.1 Договора.

3.4.2. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в Туристский продукт, дополнительные услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда (при условии, что Принципал предоставляет такие услуги или оказывает содействие в их приобретении). При отсутствии такого требования Агент обязан оказать вышеуказанные услуги сам, либо представить Принципалу расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг, в противном случае он принимает на себя ответственность перед Принципалом и (или) Заказчиком за убытки, вызванные

срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и (или) документов посольствами (консульствами).

- 3.4.3. Получить денежное вознаграждение, которое выплачивается Агенту при условии полного соблюдения последним условий Договора, в соответствии с условиями Договора.

4. Порядок бронирования

4.1. Агент бронирует Туристский продукт и (или) Отдельные услуги через Систему бронирования Принципала. В случае бронирования Туристского продукта Агент в безусловном порядке, одновременно с бронированием, предоставляет сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, а также сведения, предусмотренные или истребованные Принципом. К таким сведениям относятся в том числе (но не ограничиваясь перечисленным):

- 4.1.1. наименование Агента, реестровый номер Агента в реестре Агентов, ИНН Агента, телефон, адрес электронной почты;
- 4.1.2. фамилия, имя, отчество, паспортные данные Заказчика (и (или) ИНН, адрес места нахождения Заказчика-юридического лица);
- 4.1.3. номер и дата заключенного Договора с Заказчиком;
- 4.1.4. фамилии, отчества и имена туристов, их пол, дата рождения, гражданство;
- 4.1.5. данные документов, удостоверяющих личность на территории РФ, по каждому туристу;
- 4.1.6. данные загранпаспортов (при бронировании Туристского продукта с оказанием услуг за пределами России);
- 4.1.7. сроки совершения и маршрут путешествия, аэропорты убытия и прибытия;
- 4.1.8. название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
- 4.1.9. тип питания;
- 4.1.10. характеристики перевозки;
- 4.1.11. ссылка на номер ценового предложения;
- 4.1.12. необходимость включения в состав услуг дополнительных услуг и услуг по страхованию туристов;
- 4.1.13. иные сведения, предусмотренные законодательством о туристской деятельности, в том числе Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, а также затребованные Принципом;

4.2. В соответствии с характеристиками Туристского продукта и (или) Отдельной услуги, выбранными Агентом на сайте Принципала и сформированными в Системе бронирования, после отправления Агентом заявки на их бронирование Принципал формирует заказ, но не гарантирует его подтверждение до момента получения оплаты со стороны Агента.

4.3. Агент обязан оплатить заказы в соответствии с порядком, установленным в настоящем Договоре.

4.4. После поступления запроса оплаты и заморозки или фактической оплаты (в зависимости от применимого порядка оплаты конкретного заказа) суммы средств в размере полной или частичной стоимости заказа Агента, указанной на странице бронирования и далее на странице заказа в Личном кабинете Агента, при условии отсутствия у Агента задолженностей по иным заказам или любых иных задолженностей, Принципал вправе осуществить бронирование (оформить заказ в отношении) Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, указанных в заявке Агента, после чего направляет в адрес Агента документы, подтверждающие бронирование Туристского продукта и (или) Отдельных услуг.

4.5. Отправка документов (в том числе счетов и любых иных документов) может осуществляться с использованием Системы бронирования. В этом случае документы считаются полученными Агентом с момента размещения документов в Системе бронирования.

4.6. Обязанность Принципала по предоставлению каких-либо услуг возникает не ранее полной оплаты услуг в сроки, установленные Договором. Принципал предоставляет Агенту доступ к документам, необходимым для совершения путешествия, не ранее полной оплаты Туристского продукта при условии отсутствия у Агента неисполненных обязательств (в том числе – по другим заявкам). Предоставление Принципом такого доступа Агенту ранее указанного момента и (или) при наличии у Агента неисполненных обязательств является правом

Принципала и не освобождает Агента от обязанности по оплате.

4.7. В случае аннуляции заявки на бронирование для Агента наступают последствия, предусмотренные условиями Договора, в том числе обязанность по возмещению Принципалу и третьим лицам связанных с этим расходов.

4.8. Изменение Агентом и (или) Заказчиком количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется путем направления/заполнения Агентом формы в соответствующем разделе бронирования в Системе бронирования или другим способом по согласованию с Принципалом. Если изменение удовлетворяется Принципалом и при этом не влечет за собой штрафные санкции, то оно оплачивается в размере, указанном Принципалом. Если внесение изменений Принципалом в первоначальную заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то наступают последствия, предусмотренные условиями Договора об аннуляции заявок. В случае получения запроса на модификацию заявки Принципал имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить о невозможности изменения заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций, либо аннулировать заявку.

4.9. Отдельными приложениями к Договору и (или) условиями, размещенными на сайте Принципала и (или) в Системе бронирования, может устанавливаться особый порядок бронирования, аннуляции и (или) реализации Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг. Принципал вправе изменять условия бронирования, аннуляции и (или) реализации Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг. Изменения вступают в силу с момента публикации соответствующих изменений на сайте Принципала, или в Системе бронирования и могут распространяться, в том числе на заказы, оформленные до вступления в силу изменений. Такие изменения могут размещаться в том числе в виде актуальных версий оферты на заключение агентского договора, или в виде новостей, или в виде правил, запросов, или в иной форме, позволяющей определить волю Принципала на изменение условий бронирования, аннуляции или реализации Туристского продукта и (или) Отдельных услуг.

5. Полномочия Агента

5.1. Агент не имеет полномочий совершать сделки с Заказчиками от имени Принципала и выступать в отношениях с третьими лицами от имени Принципала.

5.2. Агент не имеет полномочий совершать сделки и (или) заключать Договоры с Заказчиками при наличии у Агента непогашенных задолженностей перед Принципалом, срок погашения которых уже наступил, по любым основаниям. До момента оплаты Принципалу задолженностей, а также до момента оплаты полной стоимости Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, указанные в заказе Туристский продукт и (или) Отдельная услуга не считаются подтвержденными Принципалом, и у Принципала не возникает обязанности по оказанию соответствующих услуг или каких-либо иных обязанностей.

5.3. Агент вправе осуществлять реализацию лишь тех Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг, которые были подтверждены Принципалом и оплачены Агентом в установленном порядке. Принципал в спорах с третьими лицами (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: в спорах, связанных с неполной или несвоевременной оплатой заказа или в спорах, прямо или косвенно связанных с наличием у Агента задолженности перед Принципалом) вправе ссылаться на отсутствие у Агента необходимых полномочий на совершение сделок.

5.4. В случае, если Агент при продвижении или реализации Туристского продукта и (или) Отдельных услуг вышел за пределы полномочий, установленных Договором, обязанности и самостоятельную ответственность перед Заказчиком несет Агент. Заказчики располагают информацией об ограничении полномочий Агента на совершение сделок (и Агент обязан доводить до Заказчиков соответствующую информацию), в том числе, в соответствии с утвержденными в рамках действующего законодательства правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, Заказчики вправе потребовать от Агента доказательства оплаты Туристского продукта и/или Отдельных услуг.

5.5. Договор Агента с Заказчиком должен соответствовать законодательству РФ, условиям настоящего Договора и требованиям Принципала, а также не должен предоставлять дополнительные права третьим лицам (в том числе Заказчику, туристам) по отношению к Принципалу или устанавливать дополнительные обязанности Принципала по отношению к третьим лицам (в том числе к Заказчику туристского продукта и (или) отдельных услуг, туристам) или иным образом ухудшать положение Принципала по сравнению с положениями, установленными настоящим Договором.

В рамках Договора с Заказчиком, по которому реализуются Отдельные услуги, не являющиеся туристским продуктом (как определен в Законе о туризме) и не связанные с ним (в т.ч. услуги по временному размещению (проживанию) в средстве размещения или иные), и в связи с таким Договором с Заказчиком Принципал не имеет (и не может иметь) никаких обязательств перед Агентом, Заказчиком или третьими лицами, которые законодательство о туристской деятельности и Закон о туризме возлагают на туроператоров. Агент обязан учитывать данное обстоятельство в отношениях с Заказчиком и третьими лицами, а также осуществлять его надлежащее оформление в соответствующем Договоре с Заказчиком.

5.6. Ответственность за соблюдение установленных настоящим Договором и законом требований к Договору с Заказчиком несет Агент. При нарушении установленных настоящим Договором и законом требований к Договору с Заказчиком считается, что Агент вышел за пределы полномочий, предоставленных Принципом, ответственность по договору с Заказчиком в этом случае несет Агент, кроме того, Агент обязан возместить все убытки Принципа.

6. Субагентские договоры. Договоры с управляющими компаниями сетей агентов

6.1. Агент не имеет права заключать субагентские договоры на реализацию Туристских продуктов или Отдельных услуг Принципа без предварительного письменного разрешения Принципа.

6.2. Сведения об Агентах в установленных законом случаях могут быть внесены в единый федеральный реестр Агентов. Указанный реестр является информационной системой. Наличие записи в едином федеральном реестре Агентов не является доказательством, имеющим заранее установленную силу для какого-либо судебного дела. Наличие сведений о договоре Принципа с Агентом или о договоре Агента с субагентом в реестре Агентов само по себе не свидетельствует о наличии у Агента необходимых полномочий на совершение конкретной сделки.

7. Порядок расчетов и платежей. Вознаграждение Агента

7.1. Цены Туристских продуктов и Отдельных услуг Принципа, указанные на сайте Принципа, являются справочными и могут быть изменены Принципом в одностороннем порядке.

7.2. Цена конкретного Туристского продукта или Отдельной услуги Принципа указывается в Системе бронирования. С момента оформления заявки и до момента подтверждения бронирования Туристского продукта и (или) Отдельных услуг стоимость Туристского продукта и (или) Отдельных услуг может быть изменена.

7.3. Стоимость Туристского продукта и (или) Отдельных услуг устанавливается в рублях. Платежи по Договору осуществляются в рублях. Указанная в Системе бронирования цена в рублях действует при полной или частичной оплате, если иное не установлено Принципом. Проценты на поступающие от Агента денежные средства не начисляются.

7.4. Агент производит оплату оформленных заявок (заказов) Принципу в порядке и способами, указанными в Системе бронирования или иными установленными Принципом способами. Оплата Туристского продукта (и (или) Отдельных услуг) должна осуществляться только одним способом, оплата одного Туристского продукта (и (или) одной Отдельной услуги) разными способами допускается только с согласия Принципа и при наличии соответствующей возможности в Личном кабинете Агента (если только Принципом не установлено иное).

7.4.1. Оплата заявок (заказов) осуществляется Агентом по его выбору: (а) с использованием денежных средств, перечисляемых Агентом Принципу в оплату конкретной заявки (заказа) посредством соответствующей функциональности Системы бронирования доступной на момент оплаты (или посредством оплаты счета, выставленного для этих целей Принципом), или (б) с использованием денежных средств, имеющихся на момент оплаты на Денежном балансе Агента. Денежные средства, имеющиеся у Агента на Денежном балансе и доступные для оплаты заявки (заказа), отражаются в Личном кабинете Агента. Агент может пополнить Денежный баланс путем внесения денежных средств через корпоративную карту, счет, выставленный Принципом по запросу Агента, или иным образом, доступным в рамках действующей функциональности Системы бронирования или согласованным с Принципом. В случае, если по какой-либо причине (включая ошибку Агента при оплате (в т.ч. при указании реквизитов оплачиваемого заказа и пр.), особенности и/или сбои в работе Системы бронирования, недоступность функциональности Системы бронирования по оплате Агентом конкретного заказа, уплату Агентом денежных средств в размере, превышающем общую стоимость заявки (заказа), и пр.) денежные средства (полностью или в части), перечисленные Агентом в соответствии с п. 7.4.1(а) выше, не могут быть бесспорно ассоциированы с конкретной заявкой (заказом) или иным образом не соответствуют условиям заявки (заказа), такие денежные средства все (или, по решению Принципа, в соответствующей части) являются и признаются Сторонами (если только Стороны прямо не договорятся об ином) пополнением Агентом его Денежного баланса (а не оплатой заявки (заказа)), с соответствующим учетом в Системе бронирования.

7.4.2. При оплате заявки (заказа) Агент вправе (в случае наличия на момент оплаты соответствующей функциональности Системы бронирования) использовать имеющиеся у него Бонусные баллы. Бонусные баллы, имеющиеся у Агента и доступные для использования при оплате заказа, отражаются в Личном кабинете Агента (если иное не установлено Принципом). Бонусные баллы могут быть использованы для уменьшения общей стоимости (получения скидки) на заказ Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг Принципа, в отношении которых Принципом установлена такая возможность (из расчета, что 1 Бонусный балл может использоваться для получения скидки в размере 1 (один) рубль). Если только Принцип не установил иное, использование Бонусных баллов допускается в отношении не более чем половины общей стоимости соответствующего заказа.

7.4.3. При оплате заявки (заказа) Агент вправе на условиях Договора воспользоваться отсрочкой оплаты в случае, если она была представлена Агенту в соответствии с настоящим Договором. Размер и условия предоставленной Агенту отсрочки оплаты отражаются в Личном кабинете Агента (если иное не установлено Принципом).

7.4.4. С момента бронирования Агентом Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, соответствующие средства, используемые для оплаты такой заявки (заказа), замораживаются (становятся недоступны для использования в целях оплаты других заявок (заказов)) до момента подтверждения бронирования Туристского продукта и (или) Отдельных услуг Принципом в рамках соответствующего заказа и соответствующего изменения статуса бронирования. После подтверждения бронирования и соответствующего изменения статуса бронирования по этому заказу, такие средства используются в оплату этой заявки (заказа) с соответствующей корректировкой Денежного баланса Агента, Бонусного баланса и остатка доступной для использования отсрочки оплаты (когда применимо), а также с учетом соответствующих операций в Системе бронирования.

7.4.5. В случае отсутствия у Агента достаточных средств (в том числе, недостаточного Денежного баланса Агента, Бонусного баланса и пр.), необходимых для оплаты и бронирования заказанных Агентом Туристского продукта или Отдельной услуги, а также невозможности по какой-либо причине использования Агентом отсрочки оплаты, бронирование не осуществляется.

7.5. Агент обязан произвести оплату в сроки, установленные при совершении бронирования Агентом в Системе бронирования, а по требованию Принципа – в иные указанные Принципом сроки. Оплата Туристского продукта после начала путешествия (а для Отдельных услуг, не являющихся туристским продуктом, – их оплата после времени заезда в средство размещения) допускается исключительно с предварительного письменного согласия Принципа или в случаях, предусмотренных отдельным дополнительным соглашением Сторон. Принцип вправе не предоставлять забронированные услуги и не передавать документы до поступления от Агента или заказчика полной оплаты Туристского продукта или Отдельных услуг. Днем оплаты Туристского продукта денежными средствами считается последняя по наступлению: дата зачисления денежных средств на расчетный счет Принципа (дата поступления денежных средств в кассу Принципа) или дата отнесения (использования) Агентом этих денежных средств (посредством направления Агентом соответствующего уведомления Принципу или использования Агентом соответствующей функциональности Системы бронирования в Личном кабинете) на оплату соответствующего заказа в соответствующем объеме. Действия банков, платежных систем или иных организаций, не освобождают Агента или Заказчика от обязанности и от ответственности за неисполнение обязательств. В случае наличия у Агента задолженности перед Принципом Принцип вправе (но не обязан) в любой момент времени использовать денежные средства, зачисленные Агентом на счет Принципа (поступившие в кассу Принципа) и не отнесенные к оплате конкретных заказов, в оплату такой задолженности (полностью или в части).

7.6. По запросу Агента о предоставлении отсрочки оплаты Туристского продукта и (или) Отдельных услуг (отсрочка оплаты), Принцип вправе (но не обязан) предоставить Агенту отсрочку оплаты.

7.6.1. Запрос Агента о предоставлении отсрочки оплаты должен быть направлен Агентом Принципу на один из следующих адресов электронной почты: b2b@travadm.org, agency.b2b@travelata.ru, csmxtravel@travelata.ru, или сформирован Агентом в Личном кабинете Агента посредством использования соответствующей функциональности (инструментов) Личного кабинета Агента.

7.6.2. В случае согласия Принципа на предоставление Агенту отсрочки оплаты, Принцип направляет Агенту подтверждение на адрес электронной почты, с которого поступил запрос Агента о предоставлении отсрочки оплаты (или иной адрес электронной почты, указанный Агентом), и (или) подтверждает предоставление отсрочки оплаты в Личном кабинете Агента. В подтверждении Принципа устанавливается (или подтверждается запрошенная Агентом) предельная сумма (лимит), на которую может быть предоставлена отсрочка оплаты, срок уплаты Агентом задолженности (срок возврата) и иные существенные условия предоставления Агенту отсрочки оплаты, по усмотрению Принципа. Принцип по собственному усмотрению вправе установить срок, в течение которого действует такое подтверждение Принципа на предоставление отсрочки оплаты на согласованных Принципом условиях; по истечении такого срока Агент лишается права использовать неиспользованную в течение срока действия подтверждения сумму отсрочки (но не лишается права сделать новый запрос о предоставлении отсрочки оплаты на общих условиях настоящего Договора).

7.6.3. Отсрочка оплаты, предоставленная Принципом, может быть использована применительно к одной или нескольким заявкам (заказам), но в любом случае на общую сумму, не превышающую установленный Принципом лимит. Если оформление Агентом заказа в счет предоставленной отсрочки оплаты приводит к превышению лимита и при этом неиспользованной в рамках лимита суммы отсрочки оплаты недостаточно для оплаты заказа, Принцип вправе не оформлять такой заказ и не производить

бронирование по нему.

- 7.6.4. Сумма отсрочки оплаты не является коммерческим кредитом Агента, как это предусмотрено ст. 823 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 7.6.5. Агент обязан оплатить Принциалу возникшую в результате использования Агентом отсрочки оплаты по заявке (заказу) задолженность в срок, установленный Принципалом (а если такой срок не установлен – в течение 3 (трех) дней со дня возникновения соответствующей задолженности). Днем оплаты считается день поступления денежных средств на расчетный счет Принципала. В случае неисполнения обязанности по своевременной уплате задолженности Принципал вправе начислять Агенту неустойку (пени) за просрочку в размере 0,1% от общей суммы задолженности за каждый день просрочки.
- 7.6.6. Принципал вправе в любой момент в одностороннем порядке (без необходимости обращаться в суд и без каких-либо негативных последствий и ответственности для Принципала): (а) отменить все или некоторые бронирования, оформленные Агентом с использованием отсрочки оплаты и не оплаченные Агентом полностью в установленный срок (в этом случае Агент самостоятельно несет все документально подтвержденные расходы, возникшие у него и Принципала в связи с каждым таким бронированием – компенсация таких расходов Принципала должна быть осуществлена Агентом в течение 5 (пяти) дней со дня предъявления Принципалом соответствующего требования и в указанном в таком уведомлении размере); и/или (б) отменить предоставление отсрочки оплаты (в этом случае датой отмены предоставления отсрочки оплаты является дата получения Агентом уведомления Принципала); и/или (в) отменить подтвержденную ранее отсрочку оплаты (полностью или в части).
- 7.6.7. Если иное не установлено Принципалом, информация о представленной Агенту отсрочке оплаты: лимите предоставленной отсрочки, сумме отсрочки, которой воспользовался Агент по состоянию на конкретный момент времени, а также иная информация об отсрочке оплаты отражается в Личном кабинете Агента. В случае расхождений между информацией об отсрочке оплаты, содержащейся в Личном кабинете Агента, и подтверждениях (уведомлениях), направленных Принципалом Агенту иным образом (например, по электронной почте или в ином установленном порядке), преимущественную силу имеет информация, направленная Принципалом в рамках таких подтверждений (уведомлений).
- 7.7. В случае удорожания Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг до момента подтверждения бронирования по объективным причинам, том числе в результате:
- повышения транспортных тарифов, изменения стоимости перелета;
 - введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей,
 - по иным основаниям;

– Стороны согласовывают дальнейшие действия по оформлению бронирования в каждом конкретном случае. При этом, если Стороны не достигнут соглашения об ином, соответствующая разница подлежит доплате Агентом в течение 24 часов с момента направления Принципалом соответствующего требования Агенту. В случае уменьшения стоимости Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг (при условии их фактической оплаты Агентом в большем размере) разница подлежит возврату Агенту тем же образом (способом оплаты), которым соответствующие средства были получены (использованы) для оплаты соответствующих Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг (а если по какой-либо причине это невозможно – посредством соответствующего увеличения Денежного баланса Агента (а в части использованных Бонусных баллов – соответствующего увеличения Бонусного баланса)), если только Стороны прямо не договорятся об ином.

7.8. В случае наличия задолженности Агента перед Принципалом Принципал вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее (в том числе по полностью оплаченным заявкам, в этом случае такие заявки считаются не оплаченными, ответственность несет Агент), имеющуюся задолженность и применить иные последствия, предусмотренные Договором.

7.9. Принципал вправе взимать с Агента и (или) Заказчика сбор за оказание услуг по изменению и (или) аннуляции заявки на бронирование Туристского продукта и (или) Отдельных услуг в размерах, установленных Принципалом, размеры такого сбора могут быть указаны при бронировании или при аннуляции или при модификации заявки.

Вознаграждение Агента

7.10. Вознаграждение Агента за реализацию Агентом каждого Туристского продукта и Отдельной услуги в соответствии с Договором составляет 30 (тридцать) рублей. Порядок выплаты вознаграждения определяется Принципалом.

7.11. Поручение может признаваться Принципалом полностью исполненным, а вознаграждение –

подлежащим оплате, при одновременном выполнении следующих условий: Заказчику был реализован Туристский продукт или Отдельная услуга, при этом не были нарушены условия Договора, и при этом поездка фактически состоялась (а Отдельные услуги были фактически получены), заказ не был отменен. В связи с этим, Агент не вправе ссылаться на обязательство Принципала по возврату Заказчикам суммы вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента. При этом Агент при отмене путешествия и (или) аннуляции заявки вправе (если это допускается законодательством и условиями Договора) обосновывать удержание денежных средств с Заказчика Туристского продукта за дополнительные услуги Агента любыми иными способами, не создающими для Принципала потенциальных финансовых или правовых рисков, например, оказывать Заказчику дополнительные услуги, указывать стоимость дополнительно оказанных Агентом услуг, и заявить об обязанности Заказчика по оплате таких услуг.

7.12. Дополнительная выгода в случае надлежащего исполнения поручения и совершения туристами путешествия (а в случае с Отдельными услугами – их получения) полностью остается в распоряжении Агента при этом Принципал не несет ответственности по любым требованиям Заказчика на сумму дополнительной выгоды, соответствующие требования подлежат рассмотрению Агентом и относятся к ответственности Агента. На портовые и любые иные сборы, таксы, чаевые, оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, рождественские, новогодние и другие праздничные ужины, и мероприятия, дополнительные экскурсии, страхование, другие дополнительные услуги, не оговоренные в заказе Агента на бронирование Туристского продукта и фактически оказанные туристам и т.д., Агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается. В случае явного ошибочного указания Принципалом суммы вознаграждения (или любых иных сумм) сумма может быть скорректирована Принципалом. Принципал вправе отказать в выплате агентского вознаграждения по аннулированным заказам и (или) по несостоявшимся по любым причинам турам (не оказанным услугам), а если вознаграждение выплачено – потребовать от Агента возврата оплаченного вознаграждения в установленные Принципалом сроки или потребовать от Агента совершения иных действий, направленных на минимизацию финансовых рисков Принципала в связи с возможными требованиями Заказчиков Туристского продукта и (или) Отдельных услуг. Принципал не несет ответственности по любым требованиям Заказчика на сумму вознаграждения и (или) дополнительной выгоды Агента, такие требования могут рассматриваться, а при наличии оснований - удовлетворяться Агентом за свой счет и своими силами. Принципал вправе потребовать от Агента возмещения убытков в случае нарушения настоящего пункта и (или) в случае взыскания с Принципала в претензионном или судебном порядке денежных средств в части Агентского вознаграждения, удержанного (полученного Агентом, и (или) дополнительной выгоды Агента, в том числе штрафов, неустоек, или иных санкций, оплаченных Принципалом по решению суда или по требованиям третьих лиц (такие требования удовлетворяются Агентом в течение пяти дней с момента выставления требования). При этом Агент не лишен права защищать свои интересы и обосновывать размер удержаний с Заказчиков Туристского продукта и (или) отдельные услуги способами, не нарушающими интересов Принципала и не создающими правовых, финансовых или иных рисков для Принципала, например обосновывать право Агента на оказание Заказчику дополнительных консультационных услуг и право Агента на оплату таких услуг Заказчиком при отмене путешествия и (или) обосновывать право Агента на удержание фактически понесенных расходов при исполнении заключенного с Заказчиком договора. Перечисленные в настоящем пункте права Принципала не являются обязанностью Принципала и могут применяться в отношении Агента по усмотрению Принципала, например, в исключительных случаях или при наличии конфликтных ситуаций или при наступлении форс-мажорных ситуаций или в иных определяемых Принципалом случаях. Настоящее условие принято Агентом в добровольном порядке и согласовано Сторонами в порядке ст. 421 ГК РФ.

7.13. Каждая из Сторон самостоятельно несет операционные расходы, необходимые для надлежащего исполнения ей Договора. В частности, не подлежат возмещению другой Стороной расходы, понесенные Стороной на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи, на оплату труда привлеченных сотрудников, на оплату услуг третьих лиц и т.д.

7.14. Все расчеты по Договору производятся в рублях, по текущему курсу иностранных валют, установленных Центральным банком РФ на день платежа.

8. Отказ от забронированных услуг, изменение и аннуляция брони, возврат средств

8.1. В случае поступления от Заказчика заявления об отказе от исполнения Договора с Заказчиком, Агент обязан незамедлительно (но в любом случае в течение того же дня) произвести аннулирование соответствующей заявки (заказа) в Системе бронирования посредством направления уведомления Принципалу по электронной почте, использования инструментов Системы бронирования по аннулированию заявки (заказа), или другим способом по согласованию с Принципалом. В случае неисполнения данного требования все расходы и иные негативные последствия, связанные с такой заявкой (заказом) и Договором с Заказчиком, будут лежать исключительно на Агенте без какой-либо обязанности Принципала по их возмещению (а любые расходы, возникшие у Принципала в связи с этим, должны быть компенсированы Агентом по требованию Принципала).

8.2. Принципал вправе изменять условия (в том числе порядок или перечень необходимых документов) аннуляции. Изменения вступают в силу с момента публикации соответствующих изменений на сайте Принципала или в Системе бронирования (что наступит раньше). Такие изменения могут размещаться в том числе в виде актуальных версий Договора, или в виде новостей, или в виде правил, или в иной форме, позволяющей определить волю Принципала на изменение условий бронирования, аннуляции или реализации Туристского продукта.

8.3. Агент проинформирован и согласен, что в некоторых случаях, по усмотрению Принципала, возврат денежных средств может осуществляться Принципалом Заказчику напрямую. Агент обязуется по запросу Принципала в установленный Принципалом срок (а при отсутствии такого срока – в течение одного рабочего дня) предоставить Принципалу реквизиты туриста для возврата и иные истребованные Принципалом документы.

8.4. В случае отказа Агента и (или) Заказчика от забронированного Туристского продукта и (или) Отдельных услуг и (или) иного отказа от заявки (заказа), а также в случаях невозможности исполнения Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Принципал, помимо иных прав, предусмотренных Договором, имеет право на возмещение фактически понесенных расходов (далее также – «ФПР»), связанных с исполнением соответствующей заявки (заказа). К таким расходам относятся в том числе, но не ограничиваясь, оплаты, произведенные поставщикам услуг (а также еще не произведенные, но те, обязательство по выплате которых уже принято и не может быть отменено Принципалом), списания поставщиков услуг из авансов, внесенных ранее Принципалом, штрафы, неустойки, удержания поставщиков услуг, любые иные обязательства или обязанности Принципала, возникшие в связи с отказом от заказа или с невозможностью оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает.

8.4.1. Агент проинформирован и обязуется проинформировать Заказчика о том, что условия сотрудничества Принципала с поставщиками услуг (в том числе, но не только: условия договоров, цены услуг, условия оплаты, условия отказа от услуг) являются конфиденциальными (и это является обычной коммерческой практикой в сфере туризма и в отношениях между контрагентами), в связи с чем Принципал вправе не предоставлять Заказчику указанные документы.

8.4.2. Агент и Заказчик проинформированы и согласны (и Агент обязан проинформировать Заказчика соответственно и получить от него это согласие) с тем, что надлежащим и достаточным доказательством наличия и размера расходов (ФПР) Принципала, связанных с исполнением заявки (заказа) Принципала является письмо, и (или) справка, и (или) иное уведомление от Принципала о наличии и размере расходов (ФПР), в том числе – информация и уведомления, сгенерированные Системой бронирования и размещенные в Личном кабинете Агента. Предоставления иных доказательств со стороны Принципала не требуется.

8.4.3. Агент проинформирован, согласен и обязуется проинформировать Заказчика о том, что возврат денежных средств по аннулированным заявкам (заказам) может быть осуществлен Принципалом после указанной в заявке (заказе) даты окончания путешествия. Сумма фактически понесенных расходов Принципала подлежит оплате Агентом Принципалу в любом случае и может быть удержана Принципалом из сумм, оплаченных Агентом по Договору.

8.4.4. В случае аннуляции бронирования (отмены заявки (заказа)) Агент, помимо выполнения иных обязанностей по настоящему Договору, оплачивает услуги Принципала по предоставлению Агенту доступа к Системе бронирования Принципала, сопровождению и (или) аннуляции бронирования, технической и информационной поддержке, а также выплачивает Принципалу сумму фактически понесенных расходов (ФПР) Принципала, связанных с соответствующей заявкой (заказом). Величина такого ФПР и цена услуг Принципала по предоставлению Агенту доступа к Системе бронирования Принципала, сопровождению или аннуляции бронирования, технической и информационной поддержке, подлежащие выплате Агентом Принципалу (удержанию Принципалом из денежных сумм, подлежащих возврату Агенту в соответствии с настоящим Договором), могут быть указаны в Договоре, на сайте Принципала, в документах, оформленных Принципалом (в том числе в электронной форме) и (или) размещенных в Личном кабинете Агента, а также предоставляться в виде информации, размещаемой в Личном кабинете Агента, и (или) в виде уведомлений, направляемых Принципалом Агенту в Личном кабинете Агента – и в каждом из перечисленных выше случаев Стороны признают соответствующую величину ФПР и цену услуг Принципала однозначно установленной и согласованной Сторонами в указанном соответствующим образом размере (при этом отдельных письменных соглашений заключать не требуется, и соответствующие величина ФПР и цена услуг признаются Сторонами согласованными ими в письменной форме).

8.5. Изменение условий, указанных в заявке (заказе), является правом, а не обязанностью Принципала. При поступлении запроса на изменение услуг Принципал вправе отказаться от внесения изменений, либо согласиться с изменениями на определяемых Принципалом условиях.

8.6. Принципал вправе взимать оплату услуг по обработке заявки (в состав таких услуг входят в том числе, но не только: бронирование услуг у поставщиков услуг, переписка с поставщиками услуг и другие сопутствующие услуги) и (или) за услуги по аннулированию заявки (заказа). Сумма оплаты может указываться на сайте Принципала или в оформляемых Принципалом документах, или в Личном кабинете Агента. Агент обязуется доводить до сведения Заказчика стоимость соответствующих услуг Принципала и условий их оказания.

8.7. Ни при каких обстоятельствах Бонусные баллы не выплачиваются, не возвращаются и не компенсируются Агенту в виде денежных средств. В случае возврата Принципалом Агенту средств, использованных Агентом для оплаты заказа (если такая обязанность возникла у Принципала в соответствии с настоящим Договором), использованные Агентом Бонусные баллы возвращаются исключительно в форме Бонусных баллов (посредством их обратного начисления Агенту и соответствующего изменения Бонусного баланса Агента).

8.8. В случае возврата Принципалом денежных средств, перечисленных Агентом в соответствии с п. 7.4.1(а), возврат осуществляется (если только Стороны прямо не договорятся об ином) посредством перевода Принципалом денежных средств, подлежащих в соответствии с настоящим Договором возврату, на банковский счет, с которого было осуществлено такое перечисление, или, по усмотрению Принципала, иной банковский счет Агента (а в случае, если такой счет не доступен или не указан или перевод на банковский счет не может быть осуществлен Принципалом по каким-либо причинам, а равно в иных случаях, установленных настоящим Договором или согласованных Сторонами, – посредством пополнения Денежного баланса Агента на соответствующую сумму). В случае возврата Принципалом денежных средств, использованных в оплату заявки (заказа) в соответствии с п. 7.4.1(б), такой возврат денежных средств, подлежащих в соответствии с настоящим Договором возврату, осуществляется (если только Стороны прямо не договорятся об ином) посредством соответствующего увеличения Денежного баланса Агента. Если оплата заявки (заказа) была осуществлена с использованием разных способов оплаты, порядок и способ возврата денежных средств определяются Принципалом.

8.9. Если в соответствии с настоящим Договором Принципал обязан вернуть денежные средства Агенту по какой-либо причине, Принципал осуществляет такой возврат (за вычетом удержаний в соответствии с настоящим Договором) в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня возникновения у Принципала такой обязанности в соответствии с настоящим Договором (если настоящим Договором прямо не установлен иной срок для ее исполнения). При этом Стороны в любом случае понимают, что этот срок может быть увеличен Принципалом на время, требующееся Принципалу для получения возврата от лиц, участвующих в исполнении соответствующего заказа (включая поставщиков услуг и пр.).

9. Ответственность

9.1. Принципал и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком. Пределы ответственности Принципала и Агента установлены Законом о туризме (применительно к случаям реализации туристских продуктов) и Договором.

9.2. Принципал несёт обязательства и ответственность перед Агентом и (или) Заказчиком только при условии выполнения Агентом и Заказчиком всех требований и условий Договора и Договора с Заказчиком.

9.3. Принципал не несет ответственности перед Агентом и Заказчиком за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, в том числе:

9.3.1. за любые услуги, не заказанные у Принципала и (или) не оплаченные Принципалу Агентом в установленные сроки;

9.3.2. за услуги, приобретаемые Агентом или туристами Агента в средстве размещения или в стране (месте) временного пребывания, или у любых иных поставщиков услуг за исключением Принципала. В том числе Принципал не несет ответственности за услуги, реализуемые и (или) предоставляемые Агенту или туристам третьими лицами с устной или письменной ссылкой на Принципала или с использованием атрибутики или фирменного обозначения или товарных знаков или любых иных обозначений прямо или косвенно указывающих на Принципала. Принципал не несет обязанности и не имеет фактической возможности для контроля за использованием третьими лицами своей атрибутики и (или) обозначений Принципала на территории РФ или иностранных государств, или для контроля за лицами, которые устно или письменно заявляют о своей аффилированности с Принципалом или о принадлежности к структурам Принципала или о любой иной связи с Принципалом.

9.3.3. за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов, потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ;

9.3.4. за действия страховщиков;

- 9.3.5. за действия консульских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы). В этом случае Принципал вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости Туристского продукта или услуг, за вычетом расходов Принципала;
- 9.3.6. за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
- 9.3.7. за отсутствие у туристов Агента проездных документов, выданных им Принципалом или Агентом;
- 9.3.8. за неявку или опоздание туристов Агента на регистрацию в аэропорт отправления;
- 9.3.9. за несоблюдение туристами Агента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
- 9.3.10. за отсутствие у туристов Агента оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
- 9.3.11. за подлинность документов (и достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Агент Принципалу для оформления виз;
- 9.3.12. за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей РФ или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Принципал вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости Туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных Принципалом затрат;
- 9.3.13. за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Агента в течение всего срока их поездки;
- 9.3.14. по возмещению денежных затрат туристов Агента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Принципалом услуг, и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре.

9.4. Принципал не несет ответственности в случае изменения санитарно-эпидемиологической обстановки в РФ или в зарубежных странах, или в отдельных местах пребывания. Такие события находятся вне компетенции Принципала. Агентом получена и будет передана Заказчику исчерпывающая информация о санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); а также информация о том, что уполномоченными органами РФ и (или) иностранного государства могут быть в любой момент выдвинуты дополнительные требования к документам, необходимым для выезда с территории РФ и (или) для въезда на территорию страны временного пребывания, и (или) для пребывания на территории страны временного пребывания, в том числе затребованы медицинские справки, результаты анализов и (или) иные документы; о том, что к туристам в РФ и (или) в стране временного пребывания могут быть применены ограничительные (профилактические) меры, в том числе (но не только): отказ в пересечении границы и (или) меры по необходимости соблюдения изоляции (карантина, нахождения в обсерваторе и т.д.) или любые иные меры связанные с особенностями санитарной или эпидемиологической обстановки, применение таких мер не является нарушением условий договора со стороны туроператора; о том, что ухудшение эпидемиологической обстановки в РФ и (или) стране временного пребывания (до или во время путешествия) может привести к ограничительным мерам, применяемым к региону (местности, городу или иному населенному пункту), что, в свою очередь, повлечет перебои в работе инфраструктуры, в частности (но не ограничиваясь) - могут быть закрыты границы государств или областей или населенных пунктов, а также закрыты магазины, рестораны, запрещены развлекательные мероприятия, а также может быть ограничен доступ к пляжам, развлекательным и оздоровительным сооружениям, достопримечательностям, иным объектам, кроме того, может быть отменено или ограничено транспортное сообщение, а также могут не работать средства размещения.

9.5. Агент согласен и обязуется получить согласие Заказчика с тем, что невозможность совершения указанными в Договоре с Заказчиком и иных договорах туристами путешествия либо ухудшение условий совершения путешествия, либо невозможность использования Отдельных услуг, по причинам, не зависящим от Принципала, а также по причинам отказа в выезде с территории РФ или въезда на территорию страны временного пребывания, связанным с эпидемиологической обстановкой как в мире в целом, так и в стране (месте) временного пребывания в частности, не являются следствием действий (бездействия) Принципала и не является нарушением условий Договора со стороны Принципала.

9.6. Агент отказывается от каких-либо претензий, связанных с возможным ухудшением санитарно-эпидемиологической ситуации (а Принципал ни при каких обстоятельствах не обязан удовлетворять никакие такие претензии).

9.7. Агент проинформирован и обязуется проинформировать Заказчика Туристского продукта о необходимости прохождения тестов (в том числе ПЦР- и (или) иных тестов) и о необходимости наличия вакцин (в том числе вакцин конкретного вида или вакцин конкретных производителей) и о необходимости наличия у туристов qr-кодов, при потреблении услуг по перевозке, услуг по размещению или иных услуг. При заключении Договора с Заказчиком Туристского продукта Агент обязуется предоставлять информацию о правилах въезда на территорию иностранного государства или региона РФ, о правилах перевозки и документах, необходимых для перевозки, о правилах заселения и передвижения по стране или региону, совершением бронирования Агент подтверждает получение (или наличие) у Агента такой информации и предоставление Агентом туристам такой информации.

9.8. Агент проинформирован и обязуется проинформировать Заказчика Туристского продукта о необходимости прохождения ПЦР-тестов по возвращении из страны временного пребывания и информирования уполномоченных государственных органов РФ о результатах тестов.

9.9. Агент обязуется обеспечить соблюдение туристами всех законных требований уполномоченных органов, предъявляемых как к документам, так и к ограничительным обстоятельствам и мерам.

9.10. Агент гарантирует наличие у всех указанных в договоре туристов документов, необходимых для выезда с территории РФ, въезда на территорию страны временного пребывания и для транзита через третьи страны, а также документов и справок, необходимых для пользования туристскими услугами, в том числе услугами по перевозке и размещению.

9.11. Агент проинформирован и обязуется проинформировать Заказчика о том, что в случае невыполнения обязанностей, указанных в настоящем Договоре и Договоре с Заказчиком, услуги могут быть признаны не оказанными по вине Заказчика с применением ч. 2 ст. 781 ГК РФ и удержанием полной стоимости услуг с Заказчика.

9.12. Агент обязуется оплатить любые расходы по депортации и иные убытки в случае отказа туристам во въезде на территорию страны временного пребывания либо в случае наложения каких-либо иных санкций со стороны каких-либо уполномоченных на то органов.

9.13. Агент согласен и обязуется получить согласие Заказчика с тем, что даже в случае соблюдения всех условий Договора с Заказчиком и иных договоров, изменения санитарно-эпидемиологической обстановки и иные подобные обстоятельства могут быть признаны обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, что повлечет обязанность по возмещению расходов в порядке ч. 3 ст. 781 ГК РФ и, как следствие, удержание суммы расходов поставщиками услуг.

9.14. Принципал не несет ответственности за: отсутствие у туристов вакцинации, необходимой для въезда в страну (место) временного пребывания и (или) для потребления туристских или иных услуг, либо недостаточный срок с момента такой вакцинации; отсутствие у туристов результатов ПЦР-тестирования установленной формы; отсутствие у туристов qr-кода; отсутствие регистрации туристов на сайте государственных услуг.

9.15. Принципал не несет ответственности за убытки и расходы Агента, Заказчика и туристов, связанные с объявлением полной или частичной мобилизации или связанные с иными подобными мероприятиями. При невозможности оказания услуг по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Принципал вправе удержать фактически понесенные расходы и применить иные последствия, предусмотренные Договором.

9.16. Если Агент или Заказчик письменно не указали иное при бронировании, предполагается, что у туристов нет обстоятельств, препятствующих совершению поездки или использованию иных услуг, перечисленных в Договоре и в настоящем разделе, что подтверждают Агент и Заказчик совершением бронирования без письменного указания на наличие обстоятельств, препятствующих совершению поездки.

9.17. Принципал не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный лицом, фактически оказывающим услуги (поставщиком услуг).

9.18. Принципал не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств поставщиком услуг. Принципал может лишь информировать Агента о решениях и действиях поставщика, однако не несет ответственности за такие решения и действия и не обязан осуществлять возврат за свой счет.

9.19. Принципал не отвечает перед туристами или иными Заказчиками Туристского продукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Принципалом возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами (а также Заказчиком Туристского продукта), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Услуги, предоставляемые Агентом туристу или иному Заказчику по договору о реализации Туристского продукта, но не указанные в документах Принципала или не оплаченные Агентом в установленные сроки, не являются предметом Договора и предоставляются Агентом под свою ответственность. Ответственность Принципала перед туристом (а также Заказчиком Туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Принципала

по договору о реализации Туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора, возникает при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств перед Принципиалом по Договору. Агент проинформирован и обязуется проинформировать туристов о том, что ответственность руководителей и сотрудников поставщиков услуг (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: руководителей и сотрудников средств размещения (гостиниц, отелей и других средств размещения), перевозчиков, компаний предоставляющих экскурсионные и иные услуги) за причинение вреда жизни или здоровью или имуществу туристов, в том числе если действия (бездействие) сотрудников поставщиков услуг повлекли телесные повреждения, или смерть туристов, регулируется нормами уголовного законодательства РФ или иностранного государства.

9.20. Принципиал не является государственным надзорным или контролирующим органом, в том числе не является органом пожарного надзора или санитарно-эпидемиологического надзора и не вправе проводить соответствующие инспекции поставщиков услуг. Принципиал предлагает к реализации услуги поставщиков услуг, учитывая, что такие услуги были разрешены к оказанию в стране (месте) временного пребывания соответствующими компетентными органами, в обязанности которых входит проверка безопасности услуг поставщиков услуг. Принципиал не несет ответственности перед туристами за действия (бездействие) соответствующих компетентных органов. Агент проинформирован и обязуется проинформировать туристов о том, что Принципиал не имеет обязанности и возможности по дополнительной, повторной и (или) регулярной проверке безопасности оказываемых поставщиками услуг. Агент проинформирован и обязуется проинформировать туристов об их праве обратиться с требованиями о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью или имуществу, и с иными аналогичными требованиями к руководству или сотрудникам поставщиков услуг даже при отсутствии договора с поставщиком услуг. Агент проинформирован и обязуется проинформировать туристов о том, что отсутствие договора между туристом и поставщиком услуг не является основанием для освобождения от ответственности поставщика услуг, и не препятствует обращению туриста с требованиями к поставщику услуг и его сотрудникам в гражданском и (или) уголовном порядке. При этом Принципиал вправе (но не обязан) оказывать туристам соответствующую информационную и консультационную поддержку, направленную на защиту интересов туриста (объемы такой поддержки определяются Принципиалом).

9.21. Особенности услуг, включающих перевозку рейсами особых категорий. Согласно статистике, рейсы особых категорий иногда отменяются как до начала путешествия (рейсы «туда»), так и в ходе совершения путешествия (рейсы «обратно»). При этом отмены или изменения рейсов особых категорий осуществляются чаще чем отмены или изменения иных рейсов. Агент проинформирован и обязуется информировать заказчиков Туристского продукта о том, что согласно письмам Росавиации, Ростуризма, Минэкономразвития или иных уполномоченных органов, перевозка пассажиров на грузопассажирских рейсах не рекомендована. Агент внимательно прочитал все указанные выше условия, согласен с ними и обязуется получать соответствующее согласие Заказчика Туристского продукта. Совершением бронирования Агент подтверждает, что на момент бронирования располагал информацией и (или) получил информацию о том, является ли рейс грузопассажирским и (или) входит ли в оплаченный состав услуг перевозка рейсом особой категории, которая связана с повышенным риском отмены поездки или отмены перелета в страну временного пребывания или из страны временного пребывания, а также подтверждает что предоставил данную информацию заказчику Туристского продукта (ответственность за предоставление такой информации лежит на Агенте). Все условия договора перевозки Агенту полностью понятны (что подтверждается совершением Агентом бронирования), Агент проинформирован о возможности уточнить всю информацию перед совершением бронирования и обязан уточнять соответствующую информацию. Агент совершением бронирования подтверждает, что все условия (в том числе условия о перевозке и о виде перевозки) были согласованы Агентом с заказчиком Туристского продукта без какого-либо принуждения.

9.22. Принципиал не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм поведения и общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами, болезнь туристов, о которой Агент письменно не сообщил при бронировании. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Агенту или туристу не производится. При этом Принципиал не несет обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Принципиал понес такие расходы, они подлежат

взысканию с туриста или с Агента).

9.23. Принципал не несет ответственности перед третьими лицами (туристами) в случае ненадлежащего исполнения обязательств Агентом, в том числе в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Агента, непредоставления Агентом необходимых сведений и документов, а также при прекращении (в том числе фактическом) деятельности Агента и (или) при совершении Агентом мошеннических действий. Принципал вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем заказам Агента. Ответственность перед туристами в указанных случаях несет Агент.

9.24. Агент обязуется отразить в Договоре с Заказчиком указанный способ распределения ответственности между Агентом и Принципалом – в том числе (но не только) указать в договоре, что Агент самостоятельно отвечает перед Заказчиком и туристами за исполнение обязательств, предусмотренных ст. 10.1. Закона о туризме и Законом «О защите прав потребителей».

9.25. Принципал вправе в любое время проверить договоры, заключаемые Агентом с Заказчиками (Агент предоставляет Принципалу скан копии или (по усмотрению Принципала) оригиналы Договоров с Заказчиками) и в случае нарушения требований Принципала к таким договорам – применить к Агенту штраф в размере 5 000 рублей за каждый договор и (или) аннулировать заказы по таким договорам и (или) расторгнуть Договор.

9.26. Заключение Агентом Договора с Заказчиками с нарушением требований настоящего Договора и (или) Принципала к таким договорам является превышением полномочий Агента, обязанности по таким сделкам возникают непосредственно у Агента, Принципал не несет перед туристами и Агентом ответственности по таким сделкам Агента.

9.27. Принципал не несет ответственности перед Заказчиками по любым суммам, удержанным Агентом при заключении или исполнении Договора с Заказчиком или Договора (Агентское вознаграждение, дополнительная выгода, оплата дополнительных услуг и так далее). Требования Заказчиков в соответствующей части рассматриваются (а при наличии оснований – удовлетворяются) Агентом самостоятельно и за свой счет.

9.28. Обязанность Принципала по предоставлению Туристских продуктов и (или) Отдельных услуг, документов является встречной по отношению к обязанности Агента и Заказчика по оплате заказа.

9.29. При невозможности оказания услуг по вине Агента или Заказчика, оплате подлежит полная стоимость Туристского продукта или Отдельных услуг, возврат оплаченных по заявке денежных средств не производится.

9.30. Агент принимает на себя ручательство за исполнение сделки Заказчиком, в том числе за исполнение Заказчиком обязанности по оплате по договору, обязанности по исполнению договора и совершению путешествия на согласованных условиях, обязанности по оплате понесенных Принципалом расходов. Соответствующее вознаграждение Агента включено в общую сумму вознаграждения Агента по Договору. Агент не вправе ссылаться на неисполнение обязательств Заказчиками как на основание для просрочки исполнения обязательств или как на основание для неисполнения обязательств.

9.31. Агент несет установленную законом и Договором ответственность за своих субагентов.

9.32. Агент отвечает перед Принципалом и Заказчиком за нарушение правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и Договором, а также за невыполнение требований Принципала, связанных с их исполнением Договора. Агент обязуется возместить убытки и расходы Принципала, связанные с нарушением указанных правил и требований, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) убытки, связанные с непредоставлением необходимых сведений, или с предоставлением недостоверных сведений, или с несвоевременным предоставлением сведений, или в связи с иными нарушениями. К убыткам и расходам Принципала, подлежащим возмещению Агентом, среди прочего, могут быть отнесены расходы Принципала, связанные со штрафами государственных органов, а также расходы, связанные с исключением Принципала из реестра туроператоров и последующим внесением Принципала в единый федеральный реестр туроператоров (в том числе расходы по оплате страховых премий или иных форм финансовых гарантий). Агент возмещает такие расходы в срок, установленный Принципалом. Кроме того, сверх иных санкций и последствий, установленных договором, за нарушение Агентом правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и Договором, а также за невыполнение требований Принципала, связанных с исполнением Правил, Принципал вправе взыскать с Агента неустойку в размере (по усмотрению Принципала) либо 25% цены каждого Туристского продукта (заявки, бронирования), по которому было допущено нарушение, либо в размере 25 000 (двадцати пяти тысяч) рублей за каждый случай нарушения.

9.33. За просрочку обязательств по оплате бронирования Агента подлежит аннуляции с применением последствий, предусмотренных Договором.

9.34. Сумма в счет оплаты предусмотренных условиями Договора неустойки, возмещения убытков, оплаты

задолженности может быть удержана Принципалом из поступающих от Агента денежных средств или из денежных средств, уплаченных Агентом ранее, в том числе из средств, оплаченных Агентом за Туристские продукты или Отдельные услуги – в этом случае соответствующие Туристские продукты и Отдельные услуги считаются не оплаченными Агентом в соответствующей части. Денежные средства, поступившие от Агента ранее или продолжающие поступать от Агента при наличии у Агента задолженности, вне зависимости от указанного Агентом назначения платежа могут быть отнесены Принципалом в счет оплаты задолженности по любым счетам (и по любым Заказам по усмотрению Принципала. Принципал вправе, но не обязан информировать Агента о наличии задолженности. В случае предъявления Принципалом требования о погашении задолженности, Агент обязан погасить задолженность в установленный в требовании срок. Требования могут предъявляться, в том числе (но не только) с использованием системы бронирования и считаются полученными Агентом в день размещения требования в системе бронирования.

9.35. Агент несет самостоятельную ответственность перед Заказчиком и Принципалом:

- 9.35.1. за непредоставление или предоставление Заказчику ненадлежащей информации о Туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, которую Агент обязуется предоставить Заказчику и туристам в соответствии с условиями Договора, информации о страховании, информации о порядке выплат из резервного фонда и фонда персональной ответственности, иной информации;
- 9.35.2. за нарушение правил и требований, установленных Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок и Договором;
- 9.35.3. за исполнение иных обязанностей, установленных законодательством РФ или Договором.

10. Порядок разрешения споров и предъявления требований

Претензии и иски Заказчика

10.1. Претензии Заказчика к качеству Туристского продукта и (или) Отдельных услуг предъявляются Заказчиком в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия заключенного с Агентом Договора с Заказчиком или окончания конкретного путешествия (применимо в случае, если между Агентом и Заказчиком заключен договор на реализацию нескольких Туристских продуктов) и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В случае получения претензии к качеству Туристского продукта и (или) Отдельной услуги Агент обязан незамедлительно проинформировать Принципала о поступившей претензии. По требованию Принципала Агент обязан незамедлительно предоставить Принципалу оригинал претензии Заказчика и приложенных документов, оригинал договора о реализации Заказчику Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, приложений к нему, а также иные документы, истребованные Принципалом.

10.2. Несоблюдение претензионного порядка может являться основанием для оставления претензии без рассмотрения Принципалом. В этом случае ответственность по таким претензиям может быть возложена на Агента. Требования к претензионному порядку, указанные в настоящем пункте, могут распространяться на предъявление любых заявлений и требований, в том числе (но не только): заявлений на возврат. Необходимость предоставления документов на бумажном носителе и (или) необходимость предоставления документов в оригинале или необходимость предоставления дополнительных документов (например, доверенностей или иных документов) определяется Принципалом в каждом конкретном случае, Агент обязуется соблюдать требования Принципала к оформлению заявлений, претензий, требований и любых иных документов.

10.3. Претензии и иски, предметом которых не является качество Туристского продукта и (или) Отдельных услуг, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным):

- 10.3.1. претензии и иски, связанные с непредоставлением или предоставлением ненадлежащей информации Заказчику об услугах и их потребительских свойствах, в том числе информации, предусмотренной условиями Договора;
- 10.3.2. претензии и иски, связанные с непредоставлением или предоставлением ненадлежащей информации Заказчику о добровольном страховании и его условиях;
- 10.3.3. претензии и иски, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств по Договору, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) связанные с неисполнением Агентом обязательств по оплате Отдельных услуг или Туристских продуктов и (или) обязательств по соблюдению сроков и способов оплаты услуг Принципала, и (или) иных обязательств;
- 10.3.4. претензии и иски на сумму вознаграждения Агента или иных сумм, полученных или удержанных Агентом при исполнении Договора с Заказчиком, предъявляются туристами (иными Заказчиками Туристского продукта) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом.
- 10.3.5. Агент несет перед Заказчиком и Принципалом самостоятельную ответственность по таким претензиям.

и искам.

Споры между Агентом и Принципалом

10.4. Претензии Агента к Принципалу по качеству Туристского продукта и (или) Отдельных услуг или иные претензии Агента к Принципалу предъявляются Агентом Принципалу путем вручения Агентом Принципалу досудебной претензии. До обращения в суд Агент обязан вручить Принципалу оригинал подписанной руководителем Агента претензии с подробным изложением обстоятельств и с приложением заверенных копий документов, на которых Агент (или Заказчик) основывают свои требования, а также с приложением договоров Принципала с Агентом и Заказчика с Агентом. По требованию Принципала Агент обязан предоставлять иные документы, связанные с рассмотрением претензии Агента или Заказчика. С согласия Принципала допускается вручение претензии и документов с использованием электронной формы связи. Срок ответа на претензию составляет 10 дней с момента вручения претензии и всех необходимых документов. Претензия вручается Агентом в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Принципалом условий Договора. Несоблюдение Агентом указанного в настоящем разделе Договора срока для подачи претензии и порядка ее подачи признается Сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Принципалом. В этом случае Агент принимает на себя ответственность по соответствующим претензиям.

10.5. Агент проинформирован (и не вправе указывать в своих Договорах с Заказчиками Туристского продукта иное), что указанный в законе десятидневный срок предусмотрен лишь для рассмотрения требований туристов, связанных с качеством Туристского продукта. Срок возврата денежных средств в связи с изменением или расторжением договора по инициативе одной из сторон может определяться сторонами договора. Возврат денежных средств в связи с отказом Заказчика Туристского продукта и (или) Агента от исполнения договора может осуществляться Принципалом в срок от 10 до 30 рабочих дней, если законом, или Договором, или правилами Принципала (в том числе размещенными в Системе бронирования Принципала) не установлены более продолжительные сроки. В случае, если возврат денежных средств не осуществлен поставщиком услуг (авиакомпанией, отелем, принимающей стороной, контрагентом Принципала) на планируемую дату возврата Агенту и (или) Заказчику Туристского продукта денежных средств, Принципал вправе осуществить возврат денежных средств по заявке после осуществления возврата поставщиками услуг. В случае, если для уточнения суммы к возврату необходимо (по мнению Принципала) дождаться даты начала или даты окончания путешествия в рамках забронированного Туристского продукта, возврат денежных средств может осуществляться Принципалом после соответствующей даты. Принципал вправе принимать меры по информированию Агента и (или) туриста о планируемых сроках возврата денежных средств, а также (по усмотрению Принципала) об обстоятельствах, послуживших основаниями для применения соответствующих сроков.

10.6. В случае наличия у Агента задолженности и (или) невыполнения Агентом своих обязательств по Договору Принципал вправе (но не обязан) направить Агенту претензию с требованием о погашении задолженности и (или) об устранении нарушений и (или) вправе незамедлительно (в том числе – на следующий день после отправки Агенту претензии или размещения информации о задолженности или нарушениях Агента любым иным способом) обратиться в суд. Отсутствие претензии и (или) доказательств отправки претензии не лишает Принципала права на обращение в суд, досудебный претензионный порядок в виде отправки претензии Агенту не является для Принципала обязательным. Принципал вправе в целях досудебного урегулирования спора размещать информацию о задолженности Агента или о нарушении Агентом обязательств в Личном кабинете Агента и (или) информировать Агента о наличии задолженности по электронной почте, а также вправе обращаться в суд незамедлительно (на следующий день) после такого информирования.

10.7. При неурегулировании спорных вопросов в претензионном порядке споры между Агентом и Принципалом разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы с применением законодательства РФ.

11. Финансовое обеспечение. Фонд персональной ответственности

11.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Принципала или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Принципалу финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным Заказчикам Туристского продукта страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются на сайте Минэкономразвития России (на момент настоящего Договора: https://ev.economy.gov.ru/lk_exp/registry/to/1471395e-e841-47ad-b95c-b845f9e4e931). Выплаты Заказчикам по договору страхования ответственности Принципала или выплаты денежной суммы по банковской гарантии осуществляются в порядке, установленном законодательством РФ. Сведения об общей цене Туристского продукта в сфере выездного туризма; о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма; о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год; о размере уплаченного взноса в резервный фонд; о фактическом размере фонда персональной

ответственности туроператора; о размере ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году, размещаются на указанном выше сайте Минэкономразвития России.

12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, и если данные обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по Договору, при этом срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

12.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказывать влияние и которые препятствуют исполнению Сторонами настоящего Договора: землетрясение, наводнение, пожар, ураган и другие природные катаклизмы, эпидемии и пандемии, а также восстания, гражданские беспорядки, забастовки, акты государственных органов, военные действия любого характера, противозаконные действия третьих лиц, случаи изменения законодательства РФ или иного применимого права, полный или частичный запрет видов деятельности, указанных в Договоре, и пр.

12.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней со дня их наступления.

12.4. Факт наступления обстоятельств непреодолимой силы подтверждается справкой и/или иным документом, выданным Торгово-Промышленной палатой или иным уполномоченным органом на территории места наступления обстоятельств непреодолимой силы.

12.5. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать и препятствуют надлежащему исполнению Договора в течение 60 (шестидесяти) календарных дней и более, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив другой Стороне соответствующее уведомление в письменной форме.

12.6. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Принципал имеет право на возмещение фактически понесенных расходов и применение последствий аннуляции заказа, установленных Договором. Денежные средства могут быть удержаны Принципалом из любых оплат, произведенных Агентом ранее в ходе исполнения Договора. Последствия наступления обстоятельств непреодолимой силы определяются Принципалом. В том числе (но не только) Принципал вправе предлагать Агенту или Заказчику возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов в определенные Принципалом сроки, либо перенос суммы заказов полностью или частично на иные заказы (в том числе на тех же или иных (по усмотрению Принципала) туристов, либо выдавать Агенту или туристам ваучеры на полную сумму оплаты по заказам или на сумму, уменьшенную на размер фактически понесенных расходов, либо на иные суммы, кроме того Принципал вправе информировать Агента или Заказчика о выдаче соответствующих ваучеров Поставщиками услуг (в том числе, но не только: авиакомпаниями, круизными компаниями, отелями, зарубежными туроператорами и иными лицами) при выдаче таких ваучеров обязательства Принципала могут быть прекращенными в соответствующей части. Агент проинформирован о том, что в ряде случаев государственными органами могут быть установлены особые правила возврата денежных средств или особые правила изменения или расторжения договоров. При этом отсутствие таких правил не лишает Принципала права устанавливать собственные правила возврата денежных средств, изменения или расторжения договоров, в том числе (но не только) – использовать права, предусмотренные настоящим пунктом.

13. Уведомления и обмен информацией

13.1. Обмен информацией, а также уведомлениями по Договору производится Сторонами по каналам электронной коммуникации (по адресам электронной почты), с дальнейшим направлением оригиналов юридически значимых документов по адресам, указанным в Договоре или в Личном кабинете Агента.

13.2. Стороны устанавливают способ обмена юридическими и бухгалтерскими документами как электронный (ЭДО) с последующим подтверждением и отправкой подписанных оригиналов юридически значимых документов почтовым отправлением или доставкой курьером.

13.3. Стороны обязуются сообщать друг другу об изменении своих контактных номеров телефонов, адресов электронной почты ответственных сотрудников, банковских реквизитов и/или иной информации в течение 5 (пяти) календарных дней с момента наступления такого события.

Сторона, не исполнившая обязанность, предусмотренную настоящим пунктом Договора, самостоятельно несет риск всех и любых негативных последствий, связанных с таким неисполнением.

14. Заключение, изменение и расторжение Договора

14.1. Договор распространяется на отношения, возникшие с 01.03.26 года, и действует бессрочно.

14.2. Если иное прямо не установлено в настоящем Договоре, Стороны вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно известив об этом другую сторону в срок, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента предполагаемого расторжения.

14.2.1. Принципал вправе в любой момент в одностороннем порядке незамедлительно (с момента принятия Принципом соответствующего решения) расторгнуть настоящий Договор в случае (а) любого нарушения Агентом действующего законодательства Российской Федерации (о котором стало известно Принципу); (б) любого нарушения Агентом условий настоящего Договора (даже если такое нарушение было впоследствии устранено Агентом); а также (в) любого нарушения Агентом или его аффилированными лицами прав Принципа на результаты интеллектуальной деятельности (включая, помимо прочего, товарные знаки, фирменное наименование и пр.) и (или) иных прав.

14.2.2. С момента прекращения (в т.ч. расторжения) Договора Принципал вправе без возникновения у него каких-либо негативных последствий или ответственности заблокировать и удалить Личный кабинет Агента, а также всю содержащуюся в нем, а равно любую иную имеющуюся у Принципа информацию и материалы Агента (где и в какой форме они бы ни существовали) без возможности их восстановления.

14.2.3. Обязательства Сторон, принятые до момента расторжения Договора, сохраняют свою силу до момента полного их исполнения.

14.3. Совершение Агентом любых действий по исполнению Договора подтверждает согласие Агента с условиями, содержащимися в Договоре.

14.4. Агент допускает и признает действительным факсимильное воспроизведение подписи Принципа с помощью средств копирования. Адрес электронной почты, логин и пароль Агента признаются аналогом его собственноручной подписи. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной и факсимильной связи достаточной для исполнения обязательств по Договору.

14.5. Любые изменения и дополнения к Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон или совершены в ином порядке, не запрещенном законодательством РФ и установленном в настоящем Договоре. Принципал вправе размещать на своем сайте или в Системе бронирования тексты дополнительных соглашений или новые редакции Договора или правила бронирования, возврата или аннуляции Туристского продукта и (или) Отдельных услуг. Такие правила вступают в силу с момента публикации, если иной срок не установлен Принципом. Дополнительного согласования с Агентом изменений не требуется. При этом совершением бронирования или оплаты, или любых иных действий по исполнению Договора, Агент подтверждает свое согласие с редакцией договора, действующей на момент бронирования, а также с текстом дополнительных соглашений и иных изменений на сайте Принципа или в системе бронирования.

14.6. Агент не вправе вносить изменения в Договор без согласия Принципа. При наличии разночтений или несоответствий в редакции Договора Агента и Принципа приоритет имеет редакция Принципа.

14.7. Стороны признают юридическое значение действий, совершенных в Системе бронирования Принципа.

14.8. Если одно или несколько положений Договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечет недействительности или утраты силы остальных положений и Договора в целом.

Принципал:

Генеральный директор ООО «Травелата»

 / С.В. Сацук/


ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТРАВЕЛАТА»

127055, г. Москва, ул. Новослободская, д. 24, стр. 1, этаж/ком 1/20
ОГРН 1117746578355 ИНН 7705956888

ПРИКАЗ

21 августа 2026 года

№ П-210826/1

Об утверждении оферты на заключение агентского договора

В целях обеспечения и упорядочения договорной работы Общества с ограниченной ответственностью «Травелата» (далее – «Общество»)

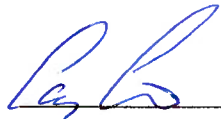
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить новую редакцию Оферты на заключение агентского договора в соответствии с приложением № 1 к настоящему Приказу и разместить на сайте в сети Интернет по адресу: <https://travelatapro.ru/>.
2. Отменить приказ Общества от 29.06.2026 г. № П-290626/1 «Об утверждении оферты на заключение агентского договора».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

Приложение № 1 – Оферта на заключение агентского договора

Генеральный директор

 / С.В. Сацук /