**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата акцепта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Туроператор», (реестровый № \_\_\_\_\_\_\_\_\_) в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава с одной стороны, и «Турагент» с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

Настоящий договор является официальным предложением заключить агентский договор на нижеперечисленных условиях. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса РФ настоящий документ является публичной офертой. Настоящий агентский договор-оферта (далее - Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта Турагентом настоящей публичной оферты, содержащей все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского Кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является нажатие при первоначальной регистрации Турагентом кнопки «Согласие и регистрация», расположенной в личном кабинете на странице регистрации, либо нажатие кнопки «Принять» при перезаключении договора. Лицо, осуществляющее акцепт настоящей публичной оферты от имени лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, подтверждает наличие у него на это соответствующих полномочий.

Настоящий Договор между Туроператором и Турагентом считается заключенным в момент получения Туроператором Акцепта Турагента. Акцепт считается полученным Туроператором в момент появления на экране Турагента всплывающего окна, подтверждающего получение Акцепта Турагента Туроператором, непосредственно после нажатия Турагентом кнопки «Согласие и регистрация» или «Принять». При отсутствии такого всплывающего окна (вследствие технической ошибки) акцепт Турагента не считается полученным Туроператором, а настоящий Договор не считается заключенным. Заключенный Договор размещается в Личном кабинете Турагента.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

«ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ТУРОПЕРАТОРА» (в тексте настоящего Договора также «САЙТ ТУРОПЕРАТОРА»).

«СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ ТУРОПЕРАТОРА» – информационный ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу: https://r-express.ru/.

«ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ТУРАГЕНТА» – персонализированная страница Турагента на сайте Туроператора, посредством которой осуществляется бронирование турпродукта, формируемого Туроператором, или отдельных туристских услуг; вход в личный кабинет осуществляется строго по индивидуальному логину и паролю Турагента, выдаваемому Туроператором. Турагент несет полную ответственность за все бронирования, осуществленные с использованием логина и пароля в Системе бронирования Туроператора. Логин и пароль должны быть предоставлены сотруднику Турагента, имеющему достаточную квалификацию для осуществления бронирования.

«ОТДЕЛЬНЫЕ ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ» (в тексте настоящего Договора также «ТУРИСТКИЕ УСЛУГИ») – услуга, предоставляемая туристам в процессе выезда и/ или в месте временного пребывания (услуга по перевозке, размещению, транспортное обслуживание или любая иная подтвержденная Туроператором услуга), не входящая в состав туристского продукта.

Содержание терминов «ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ» (в тексте настоящего Договора также «ТУРПРОДУКТ»), «ТУРИСТ», «ЗАКАЗЧИК» - определяется положениями федерального закона «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации».

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1. 1.1. По поручению Туроператора Турагент обязуется за вознаграждение совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта и/ или отдельных туристских услуг Туроператора.
2. 1.2. Турагент, принимая указанное поручение к исполнению, действует от своего имени в интересах Туроператора в соответствии с полномочиями, устанавливаемыми настоящим Договором. Турагент приобретает права и становится обязанным по всем сделкам, совершенным им от своего имени с третьими лицами во исполнение договора, хотя бы Туроператор и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки. Турагент не имеет права выступать от лица Туроператора.
3. 1.3. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по продвижению и реализации турпродукта в условиях полной финансовой самостоятельности. Турагент самостоятельно осуществляет продвижение турпродукта, то есть обеспечивает комплекс мер, направленных на его реализацию, самостоятельно оплачивая накладные расходы, в т.ч. на аренду помещений, оплаты услуг третьих лиц и прочее.

**2. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Турагент направляет Туроператору , заявку на бронирование конкретного туристского продукта и/или отдельных туристских услуг через личный кабинет Турагента в системе бронирования Туроператора.

2.2. Туроператор на основании полученной заявки Турагента, при наличии возможности, подтверждает предложенный Турагентом вариант исполнения поручения в системе онлайн бронирования. Датой подтверждения заявки является дата отправления Туроператором Турагенту соответствующего уведомления.

2.3. После подтверждения заказанных турпродукта и/ или отдельных туристских услуг, Турагент оплачивает их стоимость в соответствии с условиями настоящего Договора. Реализация Турагентом туристского продукта и/ или отдельных туристских услуг Туроператора без соблюдения условий настоящего пункта не допускается и не является предметом настоящего Договора. Обязанность Туроператора предоставить заказанные турпродукт и/ или отдельные туристские услуги возникает только после согласования Сторонами условий путешествия и перечисления Турагентом полной (100%) стоимости за турпродукт и/ или отдельные туристские услуги. В случае неполной или несвоевременной оплаты стоимости заказанных продуктов и услуг Турагент несет самостоятельную ответственность по данному заказу перед туристами. В случае полного или частичного отказа от заказанных услуг, внесения любых изменений в заявку, Турагент несет ответственность, в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

2.4. Если при выполнении заявки у Турагента возникают дополнительные источники дохода, в т.ч. за подбор тура, оплата этих услуг взимается Турагентом непосредственно с туриста/ заказчика этих услуг. Данные услуги не являются предметом настоящего Договора и расчетов между Туроператором и Турагентом.

# **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

3.1. Туроператор предоставляет информацию о потребительских свойствах турпродукта, размещая ее на официальном сайте Туроператора, осуществляя информационные рассылки, иными способами, согласованными Сторонами.

3.2. При получении заявки от Турагента в течение двух рабочих дней Туроператор информирует Турагента о результатах бронирования: подтверждает заявку, что означает акцепт заявки Туроператором, или вносит изменения по факту бронирования. В исключительных случаях, срок подтверждения заявки может быть увеличен.

3.3. Туроператор обязан принять в установленные сроки от Турагента, а в предусмотренных случаях от третьих лиц оплату стоимости турпродукта и/ или туристских услуг и иные денежные средства, причитающиеся Туроператору по Договору.

3.4. В случае изменения даты или отмены вылета туристов, изменения цены турпродукта, а также в случае изменения условий путешествия, Туроператор обязан незамедлительно проинформировать Турагента о вышеуказанных обстоятельствах.

3.5. Туроператор вправе аннулировать бронирование турпродукта и/ или отдельных туристских услуг в случае несвоевременной или неполной оплаты или несвоевременной передачи документов Турагентом, при этом Сторонами признается, что аннуляция в данном случае произведена по инициативе Турагента и/ или туриста и влечет за собой последствия, предусмотренные условиями настоящего Договора.

3.6. В исключительных случаях (например, при задержке выдачи виз консульским органом страны пребывания) Туроператор оставляет за собой право вносить изменения в программу и условия путешествия. Если подобные изменения привели к уменьшению стоимости турпродукта и/ или туристских услуг, Туроператор производит перерасчет стоимости.

3.7. Туроператор обрабатывает и использует персональные данные туриста, полученные от Турагента, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», и гарантирует их использование только с целью оказания заказанных услуг.

# **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРАГЕНТА**

4.1. Турагент обязан предоставить туристам полную и достоверную информацию о турпродукте и/ или туристских услугах, предусмотренную законодательством РФ, в том числе об условиях аннуляции подтвержденного бронирования и правилах возврата стоимости перевозочных документов. Кроме того, Турагент обязуется изучить всю информацию, размещенную на сайте Туроператора касательно турпродукта и/ или отдельных услуг, заказываемых у Туроператора, регулярно уточнять получение Туроператором виз, приобретение билетов, время и место отправления туристов, изменения маршрутов, рейсов, расписаний или наличие иных обстоятельств, способствующих или препятствующих получению турпродукта и/ или отдельных туристских услуг. Договор, заключаемый Турагентом с туристом и/ или иным заказчиком турпродукта и/ или отельных туристских услуг, должен полностью соответствовать действующему законодательству РФ, в том числе Федеральному Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закону РФ «О защите прав потребителей», Гражданскому кодексу РФ, иным нормативно правовым актам, а также условиям настоящего Договора, и содержать, но не ограничиваясь, следующие условия:

* полное и сокращенное наименование, фактический адрес, место нахождения Турагента;
* полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес, номер телефона, сайт, адрес электронной почты и реестровый номер Туроператора, размер финансового обеспечения ответственности Туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности Туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий; наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора;
* сведения о членстве Туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциации «Турпомощь») и наличии фонда персональной ответственности Туроператора;
* сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта и/ или отдельных туристских услуг;
* общая цена туристского продукта в рублях;
* информация о потребительских свойствах туристского продукта;
* права, обязанности и ответственность Турагента и туриста или иного заказчика;
* информацию о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора;
* условие о выдаче туристу и (или) иному заказчику, перевозочного документа (билета, в том числе электронного) и документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера);
* сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах и иные расходы;
* информацию о том, что Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору о реализации турпродукта в отношении обязанностей турагента;
* обязательство Турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и/ или иного заказчика, Туроператору;
* обязательство Турагента по согласованию с Туроператором условий путешествия (в том числе потребительских свойств услуг) на основании запроса туриста и/ или иного заказчика и уведомлению Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта;
* условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;
* сведения о порядке и сроках предъявления туристом или иным заказчиком претензий к Туроператору, а также Турагенту в случае нарушения ими обязательств по договору о реализации турпродукта;
* иные существенные условия и сведения, определенные ст.ст. 10, 10.1, 14, 17.4, 17.5 ФЗ «Об основах туристской
* деятельности в Российской Федерации» и другими нормативными правовыми актами, регулирующими туристскую деятельность, а также настоящим Договором.

Договор о реализации туристского продукта и/ или реализации отдельных туристских услуг, заключаемый Турагентом с туристом или иным заказчиком, имеет юридическую силу только после подтвержденного Туроператором бронирования данных турпродукта и/ или отдельных туристских услуг.

4.2. Турагент обеспечивает своевременную передачу Туроператору необходимых для осуществления путешествия и оформленных в надлежащем порядке документов. В порядке содействия реализации турпродукта Туроператор по требованию посольства (консульства) иностранного государства вправе запросить от Турагента дополнительные документы на туристов для выдачи виз.

4.3. Турагент обязан получить согласие туриста на обработку, использование и передачу персональных данных третьим лицам в целях оказания туристических услуг.

4.4. В заявке должны быть указаны: фамилии и имена туристов (в русской и латинской транскрипции), даты их рождения и номера загранпаспортов; страна и маршрут следования туристов; сроки поездки; необходимость оформления въездной визы, медицинской страховки, покупки проездных билетов (авиа, железнодорожных, авто) с указанием их класса; название и категория отеля, тип размещения по комнатам; тип питания; экскурсионная программа; дополнительные условия, в которые может входить перечень обязательных видов туристического обслуживания.

4.5. Турагент несет полную ответственность за правильность указанной в заявке информации.

4.6. Турагент производит оплату туристского продукта и/ или за отдельные туристские услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и/или подтверждения заявки.

4.7. Турагент информирует туристов о возможности заключения договора страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей, в целях минимизации рисков денежных расходов.

4.8. Турагент незамедлительно письменно сообщает Туроператору об аннулировании туристом заказа. Заявка об аннулировании считается принятой с момента получения сообщения Туроператором.

4.9. Турагент информирует туристов о сроках прибытия к месту начала путешествия с учетом времени, необходимого для прохождения процедур, предваряющих начало путешествия (таможенный, валютный контроль, личный досмотр и др.), а также последствиях их несоблюдения.

4.10. Турагент обеспечивает получение своим представителем оформленных документов для путешествия не позднее 24 часов до начала путешествия. При получении документов представитель Турагента должен иметь надлежащим образом оформленную доверенность на получение документов. Турагент в случае необходимости обязуется согласовать с туристом получение оформленных документов для путешествия, в срок, более поздний, чем за двадцать четыре часа до начала путешествия. Турагент несет ответственность в случае реализации турпродукта при отсутствии предварительного согласия туриста с вышеуказанным условием.

4.11. Турагент принимает в письменном виде предложения, замечания и претензии туристов в отношении турпродукта и/ или отдельных туристских услуг и незамедлительно передает их Туроператору с сопроводительным письмом. Ответы Туроператора по предложениям, замечаниям и претензиям Турагент обязан незамедлительно доводить до сведения туристов.

4.12. Турагент контролирует прохождение заявки на бронирование, оплату турпродукта, получение документов туристами, получение Туроператором сообщения об аннуляции турпродукта и/ или туристских услуг. Турагент обязан регулярно проверять актуальность информации по заявкам, содержащейся в личном кабинете, в противном случае ответственность за недоведение/ несвоевременное доведение актуальной информации до туриста, возлагается на Турагента.

4.13. Турагент несет ответственность за полноту и достоверность выдаваемых туристу документов. При получении документов, необходимых для путешествия туристов, как в офисах Туроператора, так и в электронном виде, распечатываемых самим Турагентом, Турагент обязуется проверять содержащуюся в документах информацию, касающуюся условий поездки. При обнаружении какой-либо ошибки, Турагент незамедлительно уведомляет об этом Туроператора.

4.14. Турагент вправе заключать субагентский договор на реализацию турпродукта Туроператора, оставаясь ответственным перед Туроператором за действия субагента.

4.15. Турагент подтверждает право Туроператора включать электронные адреса (e-mail) Турагента в периодически осуществляемые Туроператором автоматические рассылки. При необходимости Турагент может отказаться от автоматических рассылок Туроператора путем направления запроса об отказе на следующий электронный адрес (e-mail): [agent@r-express.ru.](mailto:agent@r-express.ru)

4.16. Турагент информирует туристов о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи в объединение туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним; о возможности туристов обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора; о возможности туристов добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

**5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Цена турпродукта и/ или туристских услуг устанавливается и взаиморасчеты сторон осуществляются в следующем порядке:

5.1.1. Цена турпродукта и/ или туристских услуг формируется Туроператором с учетом условий, стоимости и иных характеристик включенных в него услуг. Цена может выражаться в иностранной валюте – в этом случае стоимость турпродукта и/ или туристских услуг определяется в рублях путем пересчета соответствующей валюты по внутреннему курсу, указанному на сайте Туроператора.

5.1.2. Внутренний курс Туроператора по соответствующей валюте (далее именуется по тексту Договора – «ВКТ») публикуется на сайте Туроператора:

а) ВКТ определяется Туроператором самостоятельно, исходя из совокупности складывающихся экономических факторов (конъюнктура рынка туристических услуг, курс валют на Московской бирже, макроэкономические прогнозы и пр.), и применяется во взаиморасчетах Сторон по настоящему Договору;

б) Туроператор вправе в течение дня изменять ВКТ, разместив соответствующую информацию на своем сайте.

5.1.3. Стоимость турпродукта и/ или туристских услуг, подлежащая оплате Туроператору, указывается в счете на оплату, который автоматически формируется в личном кабинете Турагента. При этом окончательная стоимость турпродукта и/или туристских услуг устанавливается после их оплаты с учетом положений пунктов 5.1.3.1-5.1.3.3 настоящего Договора.

5.1.3.1. Турагент самостоятельно осуществляет выгрузку (распечатку) счета из соответствующего раздела личного кабинета.

5.1.3.2. Если цена турпродукта и/ или туристских услуг выражена в рублях, счет считается действительным до 00 ч 00 мин по московскому времени дня, следующего за днем в который Турагент осуществил выгрузку счета. Если Турагент не оплатил счет в день его выгрузки из личного кабинета, то на следующий день он должен выгрузить новый счет. При этом Турагент несет риск изменения цены турпродукта и/ или туристских услуг в связи с неоплатой счета в день его выгрузки и обязан оплатить цену турпродукта и/ или туристских услуг, установленную на день выгрузки нового счета.

5.1.3.3. Если цена турпродукта и туристских услуг выражена в иностранной валюте, то счет на оплату формируется в рублях РФ по ВКТ, действующему на момент выгрузки (распечатки) счета Турагентом. При этом стороны договорились о следующем:

а) если денежные средства в оплату выгруженного счета поступили на расчетный счет Туроператора в день его выгрузки и в течение этого дня ВКТ не повышался, то цена турпродукта и/ или туристских услуг не изменяется;

б) если денежные средства в оплату выгруженного счета поступят на расчетный счет Туроператора в день его выгрузки и в течение этого дня ВКТ повышался, то взаиморасчеты Сторон осуществляются в следующем порядке:

- если денежные средства в оплату счета были перечислены Турагентом в срок не позднее 1 (одного) часа с момента изменения Туроператором ВКТ, и время списания денежных средств с расчетного счета Турагента возможно установить посредством системы «банк-клиент» Туроператора, то цена турпродукта и/ или туристских услуг не изменяется;

- если посредством системы «банк-клиент» Туроператора установить время списания денежных средств с расчетного счета Турагента будет невозможно, то окончательная цена оплаченного турпродукта и/ или туристских услуг определяется по ВКТ, установленному на момент поступления денежных средств на расчетный счет Туроператора. Турагент обязуется доплатить образовавшуюся разницу между ценой, указанной в выгруженном счете, и окончательной ценой, пересчитанной по ВКТ на момент зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора;

в) если денежные средства в оплату выгруженного счета поступят на расчетный счет Туроператора после 00ч 00 мин по московскому времени дня, следующего за днем в котором был выгружен счет, то окончательная цена оплаченного турпродукта и/ или туристских услуг определяется по ВКТ, установленному на момент поступления денежных средств на расчетный счет Туроператора согласно данным системы «банк-клиент» Туроператора. В случае необходимости проведения доплаты, Турагент обязуется доплатить образовавшуюся разницу между ценой, указанной в выгруженном счете, и окончательной ценой, пересчитанной по ВКТ на момент зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора.

5.1.4. Стороны договорились, что все сроки по настоящему Договору (день, время) определяются по московскому времени.

5.1.5. В случае оплаты цены турпродукта и/ или туристских услуг частями, к оплате каждой из частей применяются положения пунктов 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.3.1-5.1.3.3 и 5.1.4 настоящего Договора.

5.2. Оплата 50% стоимости турпродукта производится Турагентом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его подтверждения. Полная оплата турпродукта должна быть осуществлена не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до начала тура (если иные сроки оплаты не предусмотрены счетом, информацией, размещенной в ЛК, или подтверждением бронирования). Оплата производится согласно счету, прикрепленному в личном кабинете Турагента. Моментом подтверждения турпродукта и отдельных туристских услуг является соответствующее изменение статуса заявки в личном кабинете Турагента. В исключительных случаях Туроператор имеет право изменить сроки оплаты заказанных услуг.

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

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

5.5. Бронирование и оплата проездных документов производится в строгом соответствии с правилами перевозчиков. Если денежные средства за авиабилеты на регулярные авиарейсы поступили на расчетный счет Туроператора до окончания тайм-лимита (тайм-лимит - предельный срок, устанавливаемый перевозчиком для бронирования, до наступления которого должны быть оплачены и оформлены авиабилеты), но тариф или таксы Авиакомпании изменились и стоимость авиабилетов увеличилась, авиабилеты будут выписаны только при наличии доплаты по обновленному тарифу. Поступление денежных средств на расчетный счет Туроператора после окончания тайм-лимита не гарантирует сохранение актуальности бронирования и тарифа. Авиакомпания может в одностороннем порядке сократить тайм-лимит или изменить стоимость тарифа авиабилета в период действия тайм-лимита. За действия авиакомпании в данном случае Туроператор ответственность не несет.

5.6. Положения п. 1 ст. 317.1 ГК РФ к обязательствам Сторон по настоящему Договору не применяются.

5.7. За выполнение поручения по настоящему Договору по продвижению и реализации туристского продукта и/или отдельных туристских услуг Туроператор выплачивает Турагенту вознаграждение. Размер Вознаграждения Агента может составлять фиксированную сумму, а также выражаться в процентном соотношении к стоимости Заказа. Окончательный размер Вознаграждения Агента указывается в Отчете и служит основанием для взаиморасчетов Сторон. В любом случае, фиксированное Вознаграждение Агента не может составлять менее 30 (тридцати) рублей за реализованную заявку. Вознаграждение, выраженное в процентном соотношении к стоимости реализованной заявки, – не менее 1 (одного) процента от стоимости Услуг. Вознаграждение Турагента включает НДС в случае использования Турагентом общего режима налогообложения в соответствии с действующим законодательством. Вознаграждение не облагается НДС в случае применения Турагентом упрощенной системы налогообложения. Агентское вознаграждение на сумму НДС не увеличивается ни в одном из указанных в настоящем пункте случаев.

5.8. Вознаграждение Турагента указывается в счете на оплату. Агентское вознаграждение удерживается Турагентом самостоятельно при перечислении денежных средств, полученных от туристов или иных заказчиков, строго в соответствии со счетом Туроператора, если иной порядок выплаты агентского вознаграждения не предусмотрен условиями бронирования. Туроператор имеет право изменять размер агентского вознаграждения, о чем Турагент дополнительно информируется посредством счета и/ или иных документов Туроператора, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.9. При полном или частичном отказе туриста от турпродукта и/ или туристских услуг, а также в случае невозможности воспользоваться туристским продуктом и/ или отдельными туристскими услугами по любым независящим от Туроператора причинам, поручение Туроператора, указанное в предмете настоящего Договора считается неисполненным Турагентом. Агентское вознаграждение Туроператором в таком случае не выплачивается.

5.10. Отчет о реализации туристского продукта и/ или отдельных туристских услуг (далее - отчет агента) автоматически формируется в личном кабинете Турагента по окончании отчетного месяца. Турагент не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным направляет подписанную скан-копию отчета агента на электронную почту [finance@r-express.ru](mailto:finance@r-express.ru). Туроператор в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения отчета агента рассматривает и принимает полученный отчет. В случае если Туроператор не представил в указанные сроки возражение, отчет агента считается принятым в полном объеме. При наличии возражений по отчету агента Стороны обязаны устранить разногласия в отчете агента в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выявления возражений. Стороны договорились об использовании электронного документооборота при обмене отчетными и иными юридически значимыми документами и применении электронно-цифровой подписи при оформлении таких документов. При невозможности использования электронного документооборота с применением электронно-цифровой подписи, Стороны договорились направлять вышеуказанные документы почтовым отправлением или курьерской службой на предварительно согласованные адреса.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Туроператор и Турагент несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и настоящим Договором, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и Турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

6.2. Туроператор несет ответственность перед туристом или иным заказчиком по договору о реализации туристского продукта, заключенному Турагентом, в соответствии с действующим законодательством РФ: за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и/ или иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт; наличие в туристском продукте или туристских услугах существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта за исключением случаев предусмотренных условиями настоящего Договора.

6.3. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом за ущерб, причиненный Турагенту и/ или туристам Турагента, обусловленный:

а) недействительностью загранпаспорта туриста;

б) отказом или несвоевременной выдачей консульским органом визы;

в) отказом туриста явиться в назначенный консульским органом срок на прохождение собеседования или за его опоздание на это собеседование;

г) неудовлетворительными результатами при прохождении туристом таможенного или паспортного контроля; д) сложившимися погодными условиями в странах пребывания и обстоятельствами непреодолимой силы;

е) действиями перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов и иных транспортных средств). Любые расходы, понесенные туристом в этих случаях, включая выезд в консульский орган для прохождения собеседования, возмещаются самим туристом. При отказе в выдаче визы туристу возвращается стоимость неиспользованных услуг за вычетом фактических расходов Туроператора.

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

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

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

6.7. Туроператор не несет ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы – чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Туроператор не смог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (включая, но не ограничиваясь следующими событиями: землетрясения, наводнения, пожары, тайфуны, ураганы, снежные заносы, военные действия, массовые заболевания, забастовки, решения государственных органов, ограничения перевозок, запрет торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций), препятствующих осуществлению путешествия.

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

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

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

6.11. За несоблюдение порядка оплаты Турагентом подтвержденного (подтверждением или счетом на оплату) турпродукта или отдельных услуг Турагент обязан уплатить Туроператору пеню в размере 1 (одного) процента от цены турпродукта, акцептованного по заявке, за каждый день просрочки оплаты.

6.12. Турагент проинформирован и информирует туристов о том, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/ находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. Поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, Туроператор не несет за них ответственности.

Туроператор не несет ответственности за несоответствие действительности описаний отелей в каталогах Туроператора данная информация является приблизительной и подвержена постоянным изменениям.

6.13. В случае изменения каких-либо реквизитов Турагента, Турагент обязуется в течение 7 календарных дней уведомить об этом Туроператора. В случае нарушения обязательства, указанного в настоящем пункте, Турагент компенсирует Туроператору все убытки, вызванные таким нарушением, а Туроператор освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору и получает право досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

**7. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ ТУРПРОДУКТА ИЛИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

7.1. При полном или частичном отказе туриста или заказчика от турпродукта и/ или отдельных туристских услуг, а также в случае невозможности воспользоваться туристским продуктом и/ или отдельными туристскими услугами по любым независящим от Туроператора причинам, возврат денежных средств производится с учетом фактически понесенных Туроператором расходов.

7.2. Фактически понесенными расходами Туроператора являются расходы, понесенные Туроператором в связи с исполнением обязательств по подтвержденным турпродукту и/ или отдельным туристским услугам, платежи, перечисленные за услуги в пользу туриста или иного заказчика поставщикам услуг и иным третьим лицам, а также компенсации, удержания, неустойки/ штрафы, уплаченные Туроператором поставщикам услуг в качестве оплаты за аннулированные услуги, забронированных для туриста или заказчика, в соответствии с договорными обязательствами Туроператора с поставщиками услуг. Размер фактически понесенных расходов зависит от страны оказания услуг, даты отказа от услуг, периодов «высоких дат» (рождественские и новогодние праздники, местные праздники, школьные и студенческие каникулы, карнавалы, международные конкурсы, фестивали, спортивные соревнования, выставки, конференции и прочие события), и определяется контрактными обязательствами Туроператора. Ориентировочный размер фактически понесенных расходов, которые могут возникнуть у Туроператора, указывается в подтверждении турпродукта и/ или отдельных туристских услуг, а также может опубликовываться в личном кабинете Турагента системы бронирования Туроператора и в информационных рассылках Туроператора. Турагент обязан во всех случаях возникновения фактически понесенных расходов оплатить их Туроператору в полном объеме.

**8. ПРЕТЕНЗИИ ТУРИСТОВ**

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

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

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

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

**9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

9.1.Сторона не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя настоящим Договором обязательств, если докажет что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, которые непосредственно воспрепятствовали надлежащему исполнению обязательств.

9.2.В целях настоящего договора к обстоятельствам непреодолимой силы относятся: пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, эпидемия, акты законодательной и исполнительных властей, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, забастовки, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 30 (тридцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков.

9.3. В случае наступления таких обстоятельств, которые будут носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, Сторона, для которой наступили данные обстоятельства, должна известить об их наступлении другую Сторону. Получение извещения должно быть подтверждено Стороной получения любым доступным способом. Несвоевременное поступление извещения лишает Сторону права ссылаться на возникновение непреодолимых обстоятельств в будущем.

**10. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРА**

10.1. Актуальная информация о финансовом обеспечении Туроператора содержится в едином федеральном реестре туроператоров, расположенном на официальном сайте Федерального агентства по туризму: https://tourism.gov.ru/operators/.

10.2. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

10.3. При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком):

* требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключается заказчиком); дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, который заключил договор страхования; наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, то от своего имени); информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащим исполнении туроператором по договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; размер денежных средств, подлежащих уплате туристу или иному заказчику туристского продукта в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом или иным заказчиком туристского продукта, в связи с его расходами эвакуации;
* копия паспорта или иного документа туриста или иного заказчика туристского продукта, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
* копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);
* документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом или иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число
* таких документов могу, в частности, входить документы (счета, квитанции, платежные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т.п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

10.4. Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате туристу или иному заказчику туристского продукта и (или) туроператору.

**11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

11.1. Споры и разногласия, возникающие между сторонами по исполнению Договора, будут разрешаться путем переговоров.

11.2. Все неурегулированные споры и разногласия подлежат разрешению в судебном порядке в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с законодательством РФ.

11.3. В случаях неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом или иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо денежной суммы по банковской гарантии при наличии документов, установленных действующим законодательством Российской Федерации, турист (или его законный представитель) или иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности Туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения (об уплате денежной суммы) непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу или иному заказчику реального ущерба по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

11.4. До достижения максимального размера фонда персональной ответственности Туроператора денежные средства фонда персональной ответственности Туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «Турпомощь») на возмещение реального ущерба туристам или иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно. При достижении максимального размера фонда персональной ответственности Туроператора денежные средства фонда персональной ответственности Туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «Турпомощь») на возмещение реального ущерба туристам или иным заказчикам, возникшего в результате неисполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

11.5. Сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение Туроператору, о размере финансового обеспечения, дате и сроке действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, размере фонда персональной ответственности Туроператора, указываются на официальном сайте Федерального

агентства по туризму, сайте Ассоциации «Турпомощь», а также на сайте Туроператора. Турагент обязан ознакомиться с

указанными сведениями самостоятельно, следить за их изменением и предоставить указанные сведения туристам или заказчикам, заказавшим туристский продукт и/ или отдельные туристские услуги Туроператора.

**12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

12.1. Настоящий Договор вступает в действие со дня его заключения и действует до его расторжения Сторонами, а в части взаиморасчетов Договор действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

12.2. Внесение изменений и/ или дополнений в условия Договора производится Туроператором в одностороннем порядке. При этом изменения и/ или дополнения, внесенные Туроператором в Договор, становятся обязательными для Сторон в дату введения редакции в действие. Туроператор обязан не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения редакции в действие опубликовать новую редакцию Договора либо изменения и/ или дополнения, внесенные в Договор, на собственном официальном сайте. При несогласии Турагента с внесенными изменениями и/ или дополнениями в Договор или его, новой редакцией, Турагент вправе расторгнуть Договор, направив Туроператору соответствующее заявление в письменном виде на бумажном носителе. Неполучение Туроператором заявления о несогласии с внесенными изменениями и/ или дополнениями в Договор считается Сторонами выражением согласия Турагента с внесенными Туроператором изменениями и/ или дополнениями в Договор.

12.3. Турагент вправе расторгнуть Договор с предварительным уведомлением Туроператора за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

12.4. Туроператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор без указания причин. Договор считается расторгнутым в день объявления о расторжении либо при направлении уведомления в день, указанный в уведомлении. Стороны договорились, что Туроператор информирует Турагента о расторжении Договора посредством любого вида информирования, а именно: размещения уведомления на сайте, в личном кабинете Турагента системы бронирования Туроператора, по электронной почте и др. Обязательства по подтвержденным заказам сохраняются у Сторон до полного их исполнения.

**13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

13.1. Стороны договорились считать переписку по электронной почте, а также любые документы, полученные посредством факсимильной, электронной или иной связи, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», надлежащим и допустимым доказательством по делу в случае возникновения между Сторонами судебных споров. При этом наличие электронной цифровой подписи на указанных выше документах не является обязательным условием признания таких документов надлежащим и допустимым доказательством по делу.

13.2. Условия Договора, а также коммерческая, технологическая, экономическая или иная информация, полученная сторонами друг от друга в ходе совместной деятельности либо ставшая известной в связи с заключением и исполнением данного Договора, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению без согласия другой стороны. Сторона, виновная в нарушении этого условия, возмещает другой стороне все понесенные им в этой связи убытки в полном объеме.

13.3. Сторонами признаются надлежаще оформленными документы, переданные посредством факсимильной, электронной и иных средств связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения документов Сторонами, с последующим предоставлением оригиналов документов на бумажном носителе.

13.4. После заключения Договора все предварительные переговоры по нему, переписка, соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, так или иначе касающимся Договора, теряют юридическую силу.

13.5. Все исправления по тексту Договора имеют юридическую силу только при взаимном их удостоверении представителями сторон в каждом отдельном случае.

13.6. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

1. **14. РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА**