АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г.Брянск «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_  2024 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Делимир-Вояж» (реестровый номер РТО 023405) в лице Генерального директора Абрамовой Виктории Валерьевны, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем Туроператор, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем Тургент, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящий договор, в дальнейшем Договор, о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации и продвижения туристского продукта, сформированного Туроператором. Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Статьи 1 Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иного применимого законодательства.
1.2. В целях и на условиях настоящего Договора Турагент за вознаграждение и по поручению Туроператора совершает от своего имени юридические и иные действия по реализации туристского продукта (далее по тексту «Турпродукта»), сформированного Туроператором. Туроператор не обязан возмещать Тургенту дополнительные расходы, связанные с исполнением настоящего Договора. Все возможные расходы Турагента входят в сумму вознаграждения Турагента.
1.3. Турагент действует в пределах установленных Договором полномочий. При отступлении от установленных полномочий и указаний Туроператора Турагент самостоятельно несет ответственность за все последствия, возникшие вследствие таких отступлений.
1.4.Турагент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной финансовой самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору, не производится.
1.5. Туроператор на момент заключения настоящего договора имеет действующий «Договор страхования гражданской ответственности туроператора» № 01028-420001-23 от 19/12/2023 с 28/02/2024 по 27/02/2025 в АО "Боровицкое страховое общество"
1.6. Данный договор является типовым. Принципал вправе вносить изменения и дополнения в настоящий договор путем публикации вносимых изменений или дополнений на сайте  с указанием даты публикации вносимых изменений или дополнений. Изменения и дополнения вступают в силу с момента их публикации. Вносимые изменения или дополнения к настоящему договору могут также оформляться в виде Дополнительных соглашений к настоящему Договору.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ АГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.1. Реализация Турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом от своего имени и на основании договора о реализации туристского продукта, обязательно заключаемого с туристами или иными заказчиками в письменной форме и содержащим все необходимые существенные условия. Договор Турагента с клиентом (туристом), заключаемый от своего имени при реализации турпродукта, сформированного Туроператором. В случае не заключения договора с клиентом Туроператор не может нести никакой ответственности перед клиентом Турагента.
2.2. Потребительские характеристики и стоимость Турпродукта, особенности реализации Турпродукта, включая, но, не ограничивая условия и порядок перевозки, страхования и других дополнительных услуг отражаются в ценовых предложениях (прайс-листах) и на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу [www.delimir.ru](http://www.delimir.ru)
2.3. Конкретные данные турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику, указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка), которая должна содержать:

* название турагентства, оформившего Заявку;
* название тура;
* маршрут и даты путешествия;
* место нахождения, название и категорийность отеля, предполагаемого для проживания туристов;
* количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
* сроки проживания в отелях;
* ФИО туристов, их пол, дата их рождения, гражданство, номер паспорта;
* тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;
* ссылка на ценовое предложение;
* иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

Заявка подается в письменной форме (или электронной форме, если это согласовано сторонами) и должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии).
2.4. Заявка Турагента на турпродукт, сформированный Туроператором, является полным и безоговорочным акцептом оферты Туроператора по сформированному им турпродукту. По отправленным Туроператору заявкам, подтвержденным со стороны Туроператора, Турагент несет ответственность перед Туроператором в соответствии с разделом 5 настоящего договора.
2.5. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором в Подтверждении Заявки (далее Подтверждение) письменно, по факсу или в электронном виде, в том числе в системе бронирования онлайн на сайте Туроператора [www.delimir.ru](http://www.delimir.ru) . Окончательная стоимость Турпродукта рассчитывается Туроператором и указывается в Подтверждении Заявки и Счете. Турагент оплачивает турпродукт Туроператору на основании счетов, выставленных к оплате отдельно по каждому приобретаемому турпродукту в сроки, указанные в Подтверждении Заявки. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в п.4 настоящего Договора.
2.6. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии оплаты согласно Подтверждения Заявки с учетом прочих положений настоящего Договора.
2.7. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации турпродукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Об особых условиях реализации турпродукта Туроператор письменно уведомляет об этом Турагента при направлении Подтверждения.
2.8. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.
2.9. С даты Подтверждения Принципалом Заявки отказ Агента от турпродукта, в том числе путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты Счета Принципала, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, могут повлечь за собой последствия, предусмотренные п.5 настоящего Договора.
2.10. Изменение Турагентом любых параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов, изменение категории номера, отеля или сроков, может быть расценено как отказ Турагента от заказанного турпродукта и потребует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п.5 настоящего Договора.
2.11. По настоящему договору Турагент вправе реализовывать туристскую продукцию, сформированную Туроператором, только физическим лицам, непосредственным потребителям туристских услуг (далее по тексту Туристам).
2.12. Настоящим договором не предусмотрена возможность заключения Турагентом субагентских договоров.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

**3.1. Туроператор обязан:**

3.1.1. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»;
3.1.2. Информировать Турагента в течение 3-х дней с момента получения Заявки о возможности или невозможности предоставления запрашиваемого турпродукта. В случае бронирования индивидуального турпродукта срок подтверждения может быть увеличен по взаимному соглашению сторон.
3.1.3. В случае изменения даты поездки, отмены поездки, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, незамедлительно информировать Турагента.
3.1.4. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.
3.1.5. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за  24 часа до отправления.

**3.2. Туроператор имеет право:**

3.2.1. В случае возникновения, по независящим от Туроператора причинам, обстоятельств, которые не позволяют надлежаще исполнить свои обязательства по реализации турпродукта, производить замену туристских услуг, в том числе средств размещения и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты.
3.2.2. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента и (или) не передачи (несвоевременной передачи) Туроператору документов, необходимых последнему для выполнения принятых на себя обязательств, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.
3.2.3. Изменять программу пребывания и маршрут путешествия по согласованию с туристом.
3.2.4. Изменять порядок предоставления услуг в программе тура с сохранением общего объема услуг.

**3.3. Турагент обязан:**

3.3.1. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме с подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии). В Заявке должны содержаться данные, указанные в п.2.4 настоящего Договора.
3.3.2. В полном объеме перечислять туроператору денежные средства согласно выставленному Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным в п.4 настоящего Договора.
3.3.3. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов сообщаются Турагенту, исходя из конкретных характеристик турпродукта.
3.3.4. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах турпродукта, информацию о безопасности турпродукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителя и Федерального Закона Российской Федерации от 24.11.96 г. №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями), предоставлять необходимые информационные материалы. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к турпродукту, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.
3.3.5. Осуществлять реализацию турпродукта, сформированного Туроператором, путем заключения от своего имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 Федерального Закона Российской Федерации от 24.11.96 г. №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями). Получить подпись туриста в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами Турпродукта.
3.3.6. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком турпродукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.3.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.
3.3.7. Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:

* о необходимости оплаты фактических расходов Турагента, вытекающих из п.5 настоящего договора, в случае отказа туриста от подтвержденного турпродукта по любым причинам;
* о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
* о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
* о том, что категорийность («звездность» или иные характеристики) средств размещения устанавливается надлежащими национальными органами сертификации и/или лицензирования, в связи с этим субъективная оценка категорийности туристом, если она вызвана его жалобой, неправомочна;
* 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;
* об обязанности соблюдать законы и местные обычаи региона пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в регионе пребывания;
* о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
* о возможности и целесообразности приобретения страховых полисов от финансовых потерь вследствие невозможности совершить поездку (страховки от невыезда), объектом страхования которых является несчастный случай, внезапное заболевание и др. В случае отказа от приобретения получить письменное уведомление, что он ознакомлен с такой услугой;
* об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
* о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;
* об иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
* о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.7.4 настоящего Договора;
* о правилах и порядке предъявления требований страховой компании (банку), предоставивших Туроператору финансовое обеспечение.

3.3.9. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под подпись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.
3.3.10. Обеспечить получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.
3.3.11. Накануне поездки уточнять у Туроператора место и время отправления, иные существенные данные; информировать туриста о возможных изменениях.
3.3.12. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала путешествия – в аэропорт, на железнодорожный вокзал или иному месту, обусловленному составом турпродукта, не позднее, чем за 2,5 часа до планируемого времени вылета, за 1,5 часа до отправления поезда и за 30 минут при отправлении автобусом.

**3.4. Турагент имеет право:**

3.4.1. Запрашивать и получать у Туроператора информацию, указанную в п.3.1.1 настоящего Договора.
3.4.2. Реализовать турпродукт по цене, превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки на бронирование, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении.
3.4.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в Подтверждении Заявки на бронирование. Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА

4.1. В течение 3 (трех) банковских дней после получения от Туроператора подтверждения возможности предоставления турпродукта Турагент вносит аванс в размере не менее 30 % от стоимости турпродукта.
4.2. Полная оплата турпродукта за вычетом комиссионного вознаграждения производится Турагентом не позднее чем за 10 (десять) дней до даты начала путешествия. В случае подачи Заявки Турагентом в срок менее 10 (десяти) дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в течение суток после Подтверждения Заявки Туроператором. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций относится на счет Турагента. Турагент не позднее суток после осуществления оплаты обязан подтвердить этот факт, предоставив Туроператору платежное поручение или сообщив номер платежного поручения и дату платежа.
4.3. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как: удорожание транспортных тарифов; изменение стоимости перелета; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в Счете.
4.4. Тарифы, цены и иные денежные обязательства по Договору выражаются в рублях, если иное не установлено в отдельных Приложениях к Договору. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.
4.5. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.
4.6. Туроператор выставляет Турагенту счет без учета комиссии, и предоставляемой скидки  % т.е. «нетто». Агентское вознаграждение зависит от стоимости реализованного Турпродукта и удерживается Турагентом самостоятельно. В случае реализации Турагентом Турпродукта на условиях более выгодных, сумма, полученная сверхстоимости тура, признается доходом Турагента.
4.7. Окончательная стоимость тура, устанавливаемая Туроператором по каждому туру отдельно и определяемая при бронировании тура, указывается в Подтверждении Заявки и служит основанием для взаиморасчетов сторон. Турагент оплачивает Туроператору полную стоимость тура на основании счета, выставленного к оплате отдельно по каждому приобретаемому Туру в сроки, указанные в п.4.1. настоящего Договора.
4.8. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.
4.9. В случае не поступления полной оплаты заказанного Турпродукта Туроператор вправе удержать все необходимые для осуществления путешествия документы до момента поступления полной оплаты в кассу или на расчетный счет Туроператора.
4.10. В случае наличия задолженности Турагента перед Туроператором Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Турагентом ранее, имеющуюся задолженность, в том числе произвести удержание задолженности из денежных средств по ранее оплаченным Турагентом заявкам. В этом случае сумма оплаты по соответствующей заявке Турагента уменьшается на сумму удержанной Туроператором задолженности, ответственность за незамедлительную доплату и за оказание услуг (исполнение договора о реализации туристского продукта) по такой заявке несет Турагент; Туроператор вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем заявкам Турагента, ответственность перед туристами несет Турагент.

5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ (ОТКАЗ) ПОДТВЕРЖДЕННОГО ТУРПРОДУКТА

5.1. Агент имеет право в любое время отказаться от забронированного турпродукта или туристской услуги (услуг). Под отказом от забронированного турпродукта или туристской услуги Стороны понимают получение Туроператором от Турагента письменного уведомления об аннуляции заявки, отсутствие в срок, определенный настоящим Договором, оплаты турпродукта или туристских услуг, или иные действия (бездействие) Турагента, определяющие или подтверждающие отказ Турагента от забронированных турпродукта или туристских услуг. Турагент вправе аннулировать заявку согласно п.5.2 настоящего договора. Датой аннуляции заявки на бронирование считается дата получения Туроператором соответствующего письменного уведомления Турагента.
5.2. При отказе Турагента от забронированного и подтвержденного туристского продукта и (или) при аннуляции Заявки Турагентом и (или) при существенном нарушении Турагентом условий настоящего договора Турагент обязан уплатить Туроператору неустойку в следующем размере:

|  |  |
| --- | --- |
| 29-15 суток до начала тура | 15% от стоимости турпакета |
| 14-10 суток до начала тура | 30% от стоимости турпакета |
| 9-5 суток до начала тура | 50% от стоимости турпакета |
| Менее чем за 5 суток, включая no-show (неявка туриста на тур, рейс, отель) | 100% от стоимости турпакета |
| При аннуляции отдельных отелей/программ/туров независимо от сроков аннуляции возможен штраф до 100%. |

Внесение любых изменений (изменение паспортных данных, перенос дат тура, замена туристов, замена услуг, восстановление заявки и т.д.) в Заявку (Тур) производится с согласия Туроператора, при этом Туроператор оставляет за собой право сделать перерасчет стоимости Тура и требовать от Турагента доплату в размере 200 руб.
Указанные размеры неустойки являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае
5.3. Турагент уведомлен о том, что неустойка не является фактически понесенными расходами, а всего лишь способом обеспечения исполнения обязательств и выплачивается за счет Турагента. Взыскание с него неустойки является правом, а не обязанностью Туроператора и непосредственного исполнителя услуги. Неустойка может быть взыскана только в оговоренном объеме независимо от того, в чью пользу взыскивается. Уплата неустойки не освобождает Турагента от возмещения фактически понесенных расходов. Фактически понесенными расходами Туроператора признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы и пени, выплачиваемые Туроператором своим контрагентам (туроператорам и фирмам, отелям, гидам, перевозчику, страховщику или иным лицам) при отказе Турагента или туриста Турагента от поездки по любой причине, а также при аннуляции тура по инициативе Туроператора в случаях, указанных в настоящем Договоре, при изменении или расторжении настоящего Договора. Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта или иные действия (бездействие) Турагента, свидетельствующие об отказе от подтвержденного турпродукта. При отказе от турпродукта Турагент несет ответственность независимо от причин, вызвавших отказ.
5.4. Изменение в подтвержденной заявке, например, количества туристов, типа номера, питания, средств размещения (отеля), сроков размещения и другого, оформляется новой заявкой. Если изменение удовлетворяется Туроператором и при этом не влечет за собой штрафные санкции, то Туроператор вправе потребовать компенсацию из расчета 200 (двухсот) рублей за каждое изменение. Если внесение изменений не представляется возможным без ее аннуляции, то для Турагента наступают последствия, предусмотренные в п.5.1 настоящего Договора. В случае получения запроса на модификацию подтвержденной первоначальной Заявки Туроператор имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить Турагенту о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций, либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию лежит на Турагенте.
5.5. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.
5.6. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации турпродукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре, изменение сроков тура, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста и др.). Изменение и расторжение договора о реализации турпродукта в связи с существенными обстоятельствами возможно по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, стороны руководствуются ст. 450-453 ГК РФ.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.
6.2. Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками турпродукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.
6.3. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

* за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные (ст.100,103 Воздушного Кодекса РФ), железнодорожные и морские перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ. Туроператор только осуществляет бронирование билетов от имени туристов Турагента и в их интересах. Претензии следует предъявлять перевозчику, надлежащим доказательством факта заключения договора между туристом и перевозчиком является авиабилет;
* за действия страховых организаций; страховой полис, выдаваемый Туроператором, является договором на предоставление услуг и возмещение расходов между страховой организацией и туристом; все условия страхования указаны в получаемом туристом полисе. Претензии, связанные с наступлением страхового случая, предъявляются непосредственно в страховую компанию;
* за действия таможенных и иммиграционных властей;
* за нарушения особых правил поведения в регионе временного пребывания и т. д.;
* за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;
* за неявку или опоздание туристов на регистрацию в порт отправления, к месту сбора группы;
* за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;
* за отсутствие или недействительность у туристов паспортов или иных документов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
* за несоответствие турпродукта субъективной оценке туриста;
* за искажение третьими лицами информации, полученной Турагентом через сеть Интернет.

6.4. Туроператор не несет ответственности за односторонние действия администрации отелей без уведомления Туроператора, связанных с изменениями в сведениях о наличии и наборе платных и бесплатных услуг, за начало строительных и ремонтных работ. Турагент должен информировать туриста о том, что в непосредственной близости от отеля могут располагаться магазины, рестораны, автостоянки, могут проходить пешеходные и автомобильные дороги, в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых эффектов. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон настоящего Договора, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам. Также Стороны не несут ответственности за погодные условия в регионах пребывания.
6.5. Каждая из Сторон настоящего Договора несет персональную ответственность за техническое состояние своей электронной почты. В случае неисполнения данной обязанности все неблагоприятные последствия, включая возмещение убытков, несет на себе виновная Сторона.
6.6. В случае не соблюдения Турагентом требований к комплекту документов, предоставляемому Туроператору для оформления тура, Турагент самостоятельно несет ответственность за все убытки, возникшие в связи с этим нарушением, независимо от сроков обнаружения оператором такого несоответствия.
6.7. Турагент как профессиональный участник туристического бизнеса, несет ответственность перед Туроператором, туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия, наступившие вследствие непредставления достоверной или представления недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также непредставление информации, указанной в п.3.3.8. настоящего Договора.

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.
7.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.
7.3. В случае если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в судебном порядке.
7.4. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, указать следующие условия предъявления и рассмотрения претензий: Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 (двадцати)  дней с момента окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:

1. фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);
2. номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
3. наименование Турагента и Туроператора;
4. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта;
5. размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта между клиентом (туристом) и Турагентом и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору. Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта турист вправе предъявить непосредственно к организации – гаранту, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, при наличии у него достаточных установленных законом оснований.

7.5. Претензии, поданные с нарушением п.7.4 настоящего Договора, Туроператором к рассмотрению не принимаются и Турагент несет по ним самостоятельную имущественную ответственность без права предъявления регрессных требований к Туроператору.
7.6. При возникновении претензий к качеству турпродукта во время путешествия турист самостоятельно или через Турагента обязан незамедлительно сообщить о них в офис Туроператора по телефонам, указанным на сайте  для их оперативного устранения.
7.7. Претензии и иски, предметом которых не является качество турпродукта, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о турпродукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п.3.3.4 - 3.3.8 настоящего Договора, предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.
7.8. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.

8. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРА

8.1. Финансовым обеспечением Туроператора на момент заключения договора является «Договор страхования гражданской ответственности туроператора» № 00103-420001-22 от 16/02/2022 с 28/02/2022 по 27/02/2023 в АО "Боровицкое страховое общество". Информация о номере в федеральном реестре и финансовом обеспечении Туроператора публикуется на сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: [www.delimir.ru](http://www.delimir.ru)  в свободном общем доступе. Данные о финансовом обеспечении и номере в федеральном реестре могут меняться в период действия настоящего договора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
8.2. Основанием для выплаты гаранта является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу либо по его поручению Турагенту реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, если это является существенным нарушением условий настоящего Договора.
8.3. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору, если это явилось существенным нарушением условий Договора (неисполнение обязательств по оказанию туристам Турагента входящих в туристский продукт услуг по перевозке и/или размещению, а также наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта), при наличии вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба или документа, подтверждающего отказ Туроператора возместить реальный ущерб, туристы Турагента вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате денежной суммы непосредственно гаранту – АО "Боровицкое страховое общество". К письменному требованию обязательно прилагаются: копия паспорта или иной документ, удостоверяющий личность; копия Договора (с предъявлением оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб; копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке возместить реальный ущерб; копию вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску.
8.4. Сведения о финансовом обеспечении, основаниях, условиях, порядке и сроках выплат реального ущерба указаны на сайте Туроператора  [www.delimir.ru](http://www.delimir.ru)

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, изменения законодательства РФ или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, закрытие аэропортов и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.
9.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом фактических расходов Туроператора.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
10.2. Настоящий Договор вступает в действие со дня подписания обеими Сторонами и будет действовать в течение  1 (одного) года. В случае если за 10 (десять) дней до окончания срока действия настоящего договора ни одна из сторон не заявила о намерении прекратить его действие, Договор считается пролонгированным на тех же условиях, на неопределенный срок до момента, пока одна из сторон не направит уведомление о расторжении настоящего договора.
10.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Cторон.
10.4. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН, ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| ТУРОПЕРАТОР:**Общество с ограниченной ответственностью «Делимир-Вояж» (ООО «Делимир-Вояж»)** | ТУРАГЕНТ: |
| Юр.адрес: 241047, г. Брянск, ул.Тельмана, 68А, пом.101АФакт.адрес: 241047, г. Брянск, ул.Тельмана, 68А, пом.101АПочтовый адрес: 241047, г. Брянск, ул.Тельмана, 68А, пом.101АТел.: +7-919-290-04-04e-mail: delimir@inbox.ruОГРН: 1223200000429 ИНН : 3257082138 КПП: 325701001 Р/сч: 40702810908000009339 в ПАО СбербанкК/сч: 30101810400000000601 БИК : 041501601 | **Юр.адрес:Факт. адрес:Почтовый адрес:****Тел./факс:****e-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****ОГРН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_КПП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **р/с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****к/с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **БИК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ООО «Делимир-Вояж» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Абрамова В.В. / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

 **М.П. М.П.**

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

**ИНФОРМАЦИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ**

1. **Сведения о Туроператоре:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование** | Общество с ограниченной ответственностью «Делимир-Вояж» |
| **Сокращенное наименование** | Делимир-Вояж |
| **Адрес (место нахождения)** | 241047, г. Брянск, ул.Тельмана, 68А, пом.101А |
| **Фактический адрес (почтовый)** | 241047, г. Брянск, ул.Тельмана, 68А, пом.101А |
| **Реестровый номер** | РТО 023405 |
| **Телефон/ факс** | +7 919 290 04 04 |
| **Электронная почта/ сайт** | delimir@inbox.ru, www.delimir.ru |
| **Режим работы** | **пн-пт: 11:00-17:00; сб, вс: выходные дни** |

1. **Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение** ответственности Туроператора:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид финансового обеспечения ответственности туроператора** | Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта |
| **Размер финансового обеспечения** | 500 000,00 рублей (пятьсот тысяч рублей) |
| **Дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии** | № 01028-420001-23 от 19/12/2023 с 28/02/2024 по 27/02/2025 |
| **Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора** | АО "Боровицкое страховое общество" |
| **Адрес (местонахождение)**  | 101000, ГОРОД МОСКВА, БУЛЬВАР ПОКРОВСКИЙ, ДОМ 4/17, КОРПУС 3 |
| **Почтовый адрес**  | 101000, ГОРОД МОСКВА, БУЛЬВАР ПОКРОВСКИЙ, ДОМ 4/17, КОРПУС 3 |
| **Сайт** | [www.bsoinsur.ru](http://www.bsoinsur.ru)  |
| **Электронная почта** | info@bsoinsur.ru  |