

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая компания «СеверГрад», туроператор по внутреннему туризму (реестровый номер РТО 025312 в едином федеральном реестре туроператоров), в лице Генерального директора Арлазорова В.Е., действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью _____, в лице _____ действующего (ей) на основании _____ именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые Стороны, руководствуясь принципами добросовестного партнерства и неукоснительного соблюдения законодательства и международных договоров РФ; положениями глав 30, 39 части второй Гражданского кодекса РФ и иными нормами гражданского законодательства РФ; Федеральным законом N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1 В целях и на условиях настоящего Договора Турагент за вознаграждение совершает от своего имени и за счет Туроператора юридические и иные действия по реализации туристского продукта (далее по тексту турпродукта), сформированного Туроператором.
- 1.2 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.
- 1.3 По сделке, совершенной Турагентом с третьим лицом от своего имени и за счет Туроператора, приобретает права и становится обязанным Турагент, хотя бы Туроператор и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.
- 1.4 Турагент не имеет право выступать от имени Туроператора вне рамок, установленных настоящим Договором.
- 1.5 Турагент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Турагента, по настоящему Договору не производится.
- 1.6 Турагент, при исполнении настоящего Договора гарантирует, что предоставляет Туроператору все общедоступные персональные данные на туристов, в терминах Федерального Закона «О персональных данных» 152-ФЗ, по средствам общедоступных электронных и иных средств, необходимых для исполнения договора и обладает всеми полномочиями и документами для предоставления указанных данных.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

- 2.1 Реализация турпродукта, сформированного «Туроператором», осуществляется «Турагентом» от своего имени и за счет Туроператора, на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.
- 2.2 Потребительские характеристики и стоимость турпродукта, особенности реализации турпродукта, включая дополнительные услуги, отражаются на сайте «Туроператора» на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу <http://www.severgrad.com>
- 2.3 Конкретные данные турпродукта, реализуемого «Турагентом» туристу или иному заказчику указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка), которая должна содержать:
- маршрут и условия путешествия;
 - название места размещения предполагаемого для проживания туристов;
 - количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
 - сроки проживания;
 - фамилии, имена, отчества туристов, дата их рождения, серия и номер паспорта;
 - тип питания туристских групп либо индивидуального туриста;
 - необходимость и вид транспортной перевозки, категория проездных билетов;
 - 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 является безотзывной офертой.
- 2.5 Возможность предоставления турпродукта «Турагенту» для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается «Туроператором» письменно по факсу или в электронном виде выставленным счетом «Туроператора» (далее Счет)
- 2.6 Обязанность «Туроператора» предоставить турпродукт «Турагенту» возникает при условии полной оплаты согласно выставленного счета с учетом прочих положений настоящего Договора. Только полностью оплаченный счет является фактической бронью.
- 2.7 Услуги, предоставляемые «Турагентом» туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные «Туроператором» в Счете, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются «Турагентом» под свою ответственность.
- 2.8 С даты выставления Счета «Туроператором» отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты Счета «Туроператора», либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, могут повлечь за собой последствия, предусмотренные п. 5. настоящего Договора.
- 2.9 Изменение «Турагентом» параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов, изменение категории номера, отеля или сроков, могут быть расценены как отказ Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5. настоящего Договора.
- 2.10 Размер агентского вознаграждения «Турагенту» устанавливается в каталогах, программах «Туроператора» по каждому туру расположенных на сайте туроператора.
- 2.11 Все дополнения (программа тура), соглашения, приложения и иные документы, подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

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»;
 - о финансовом обеспечении «Туроператора» и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.
- Указанная информация представляется «Турагенту» в письменном виде, или в электронном виде на сайте «Туроператора» на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.severgrad.com>, или в устной форме по согласованию сторон.
- 3.1.2 Информировать «Турагента» в течение трех рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта. В случае бронирования индивидуального турпродукта срок подтверждения может быть увеличен по взаимному соглашению сторон.
- 3.1.3 В случае изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта незамедлительно информировать «Турагента».
- 3.1.4 Предоставлять «Турагенту» турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в программе тура.
- 3.1.5 После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы «Турагенту» не позднее 24 часов, предшествующих дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 1 час 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 с сохранением класса услуг или с предоставлением услуг более высокого класса.
- 3.2.2 Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны «Турагента». 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 их количества, если это оговорено в самой программе на официальном сайте Туроператора www.severgrad.com
- 3.2.5 В случае приобретения железнодорожных билетов через «Туроператора» претензии по распределению мест в вагоне не принимаются, поскольку право на распределение мест в вагоне принадлежит ОАО «РЖД». При отказе от поездки, а соответственно от приобретенных через «Туроператора» железнодорожных билетов - тарифы железнодорожных билетов, приобретенные в групповой заявке, возвращаются в претензионном порядке ориентировочно в течение трех месяцев со дня сдачи билетов. Заявочный сбор за резервирование железнодорожных билетов является невозвратным.

- 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.2.3 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 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 ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ», в том числе осведомлять туриста о «Туроператоре», его полном и сокращенном наименовании, адресе, реестровом номере в Едином федеральном реестре туроператоров, 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;
- 3.3.4 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 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» Получить подпись туриста о получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.
- 3.3.5 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».
- 3.3.6 В случае удорожания транспортных тарифов, о чем «Туроператор» письменно извещает не позднее 9 дней до начала тура, резкого изменения курсов валют, введении новых или повышение действующих налогов, сборов, что вызвано объективными причинами, «Турагент» обязан известить туриста об изменении стоимости услуг. Если турист принимает новую стоимость услуг, «Турагент» не позднее 2 дней после извещения Туроператора производит доплату, либо аннулирует Заявку на условиях п.5 настоящего Договора при несогласии Туриста.
- 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 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 правилах заселения/выселения информируется согласно программе пребывания;
 - о недопустимости нанесения морального или физического вреда другим участникам тура;
 - об обязанности соблюдать правила проживания и поведения в отелях и указания руководителя группы и/или представителя принимающей стороны;
 - о том, что ущерб, нанесенный Покупателем отелю, гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет;
 - о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной «Туроператором»;
 - о правилах провоза багажа.
 - об иных особенностях путешествия с соблюдением требований, предусмотренных статьёй 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
 - о правилах подачи претензии как к «Туроператору», так и к «Турагенту», установленных п.7 настоящего Договора;
 - о правилах и порядке предъявления требований страховой компании, предоставивших «Туроператору» финансовое обеспечение.
- 3.3.8 Обеспечить получение «Турагентом» и своевременную передачу туристам проездных документов, памяток и других необходимых документов.
- 3.3.9 До начала поездки подтвердить Туроператору место и время прибытия туриста по программе тура (иного заказчика турпродукта).
- 3.3.10 «Турагент» гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора он является юридическим лицом, зарегистрированным и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ. Подписанием настоящего Договора «Турагент» гарантирует наличие у него необходимых разрешений и свидетельств в том числе и с учетом специфики туристской деятельности.
- 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 Получить от «Туроператора» вознаграждение в размере и в порядке, указанном в п. 4 настоящего Договора.
- 3.4.3 Заключать субагентские договора с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед «Туроператором».

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА

- 4.1 Оплата турпродукта производится наличным или безналичным путем. Оплата производится «Турагентом» в полном объеме в течение 3 (трех) банковских дней после получения от «Туроператора» Счета на оплату, за минусом агентского вознаграждения. При оплате по безналичному расчету прибавляется 1 % к стоимости турпродукта. В случае подачи Заявки «Турагентом» в срок менее пяти дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в течение суток после выставления Счета «Туроператором». Иные условия оплаты указываются «Туроператором» в Счете. 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.
- 4.2 В случае удорожания турпродукта по объективным причинам таким как: удорожание транспортных тарифов; 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, составляемых «Туроператором». Срок оплаты указывается в Счете.
- 4.3 Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного «Туроператором» Счета не допускается.
- 4.4 За исполнение поручения «Турагенту» выплачивается вознаграждение, размер которого указывается в программах тура расположенных на сайте туроператора.

5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ (ОТКАЗ) ПОДТВЕРЖДЕННОГО ТУРПРОДУКТА

- 5.1 Любое изменение оплаченного или предоплаченного тура повлекшее перерасчет, подлежит дополнительной оплате в размере 500 (пятьсот) рублей.
- 5.2 В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа «Турагента» от исполнения договора и (или) отказа «Турагента» от услуг «Туроператора», а также в иных случаях, предусмотренных Договором, «Турагент» возмещает «Туроператору» фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, в том числе денежные средства, переданные «Туроператором» третьим лицам до момента получения от «Турагента» письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе «Турагента» от исполнения договора и (или) отказе «Турагента» от подтвержденного туристского продукта, а также неустойки (штрафы, пени), оплаченные или подлежащие оплате «Туроператором» третьим лицам.
- 5.3 Фактически понесенными расходами «Туроператора» признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы и пени, выплачиваемые «Туроператором» своим контрагентам.
- Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного сообщения об Аннуляции Заявки только на бумажном носителе, 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 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 и туристической путевке, изменение сроков тура, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь туриста). Изменение и расторжение договора о реализации турпродукта в связи с существенными обстоятельствами возможно по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, стороны руководствуются ст.ст. 450-453 Гражданского Кодекса 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 Стороны не отвечают за решения государственных российских организаций, нанесших ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями сторон настоящего Договора.

- 6.3 «Турагент», как профессиональный участник туристического бизнеса, несет ответственность перед «Туроператором», туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия, наступившие вследствие не предоставления или предоставления недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также не предоставление информации, указанной в п.3.3.8. настоящего Договора.

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1 Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.
- 7.2 В случае, если разногласия между «Туроператором» и «Турагентом» не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.
- 7.3 При возникновении претензий к качеству турпродукта во время путешествия турист самостоятельно или через «Турагента» обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о них в офис «Туроператора» по телефону, указанным на сайте www.severgrad.com, для их оперативного устранения и принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.
- 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 в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста 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, включая письменное подтверждение претензии представителем принимающей стороны-партнера «Туроператора», свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта;
 - 5) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.
- К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения «Туроператором» обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта услуг, входящих в турпродукт.
- 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 Требование о возмещении реального ущерба, причиненного неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта, турист вправе предъявить непосредственно к организации-гаранту, предоставившей «Туроператору» финансовое обеспечение в случае отказа последнего.
- 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».

8. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРА

- 8.1 Финансовым обеспечением Туроператора, является Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 03/162-119/2023 от 07/09/2023 с ПАО СК "Росгосстрах" на сумму 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и действующая до 29 октября 2024 г. Страховщик находится по адресу: 140002, Московская обл., г. Люберцы, ул.Парковая, д.3.
- 8.2 Основанием для выплаты Страховщиком 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.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 9.1 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору.
- 9.2 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных «Турагентом» по настоящему договору, производится за вычетом фактических расходов «Туроператора».

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 10.1 Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 10.2 Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до окончания обязательств между сторонами.
- 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 Сторон.
- 10.4 Настоящий Договор, может быть, расторгнут или изменен по соглашения сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.
- 10.5 Подписание настоящего Договора аннулирует для сторон все иные ранее заключенные договора, предметом которых является реализация турпродукта «Туроператора».
- 10.6 Условия настоящего Договора являются публичной офертой «Туроператора» неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении туруслуг на указанных в Договоре условиях. Настоящий Договор представлен в неизменном виде на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.severgrad.com> Акцептом настоящей оферты является направление «Турагентом» Заявки на бронирование туруслуг, после чего возникают взаимные обязательства сторон.

11. ПОДПИСИ И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
<p>ООО «Туристическая компания «СеверГрад» ОГРН 5077746832587 ИНН 7716578719/ КПП 771601001 ПАО «БАНК СГБ» г. Вологда БИК 041909786 ИНН 3525023780 КПП 352501001 к./с 30101810800000000786 р./с 40702810600280001206 Юридический адрес: 129343 г. Москва Берингов проезд д.3 кв. оф. 377 Тел./факс (499) 186-60-91 Почтовый адрес: 162394 Великий Устюг, ул. Набережная, д.23/кв. оф.29 Тел. 8 911-509-1881, 8 911-509-3883 www.severgrad.com Ген. директор В.Е. Арлазоров</p>	<p>_____</p>

М.П.

М.П.