

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР _____

г. Москва

_____ «_____» 2017 г.

ООО Компания «НТА», реестровый номер РТО 018619 в едином федеральном реестре туроператоров, в дальнейшем именуемое **Туроператор**, с одной стороны и _____, именуемое в дальнейшем **Турагент**, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, от лица Туроператора выступает Генеральный директор Панкратов Роман Васильевич, действующий на основании Устава, от лица Турагента выступает _____, действующий (ая) на основании Устава, заключили настоящий Договор о нижеследующем

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Туроператор поручает, а Турагент обязуется за вознаграждение совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта, а также отдельных туристских услуг (транспортные услуги по перевозке; проживание в отеле; наземное обслуживание; страхование, оформление виз и др.) (далее - Услуги) от своего имени. Везде, где по тексту упоминаются Услуги, подразумеваются согласно заявке Турагента.

1.2. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации Услуг Туроператора на условиях полной финансовой самостоятельности и принимает на себя расходы, связанные с указанной деятельностью. Возмещение расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), Туроператором не производится.

1.3. Полномочия, предоставленные Турагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

1.4. Условия настоящего Договора являются публичной офертой Туроператора неограниченному кругу Турагентов, заинтересованных реализовывать Услуги Туроператора непосредственным потребителям (далее – Туристы) на указанных в настоящем Договоре условиях. Настоящий Договор представлен в неизменном виде на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: www.ntabulgaria.ru

1.5. Акцептом настоящей оферты является Заявка на бронирование, полученная Туроператором от имени Турагента.

1.6. Туроператор обрабатывает и использует персональные данные Туристов, 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 туристских услуг.

2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

2.1. В целях защиты прав и законных интересов юридических и физических лиц Туроператор имеет финансовое обеспечение. Информация о виде, размере финансового обеспечения и сроке его действия размещена на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: www.ntabulgaria.ru, а так же на сайте Федерального агентства по туризму РФ.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Услуги, реализуемые Турагентом, подлежат предварительному бронированию и подтверждению возможности их предоставления со стороны Туроператора.

3.2. Все дополнительные услуги, оказанные Туроператором Туристам Турагента, но не оговоренные в настоящем Договоре и/или Приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.

3.3. Заявка на бронирование Услуг подаётся Турагентом в письменной форме, в электронном виде, посредством онлайн-бронирования через Личный кабинет на официальном сайте

Туроператора в сети Интернет либо факсимильной связи с соблюдением специальных требований идентификации, определённых Сторонами.

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные в зависимости от запрашиваемых услуг:

1) При бронировании отдельных Услуг Заявка должна содержать фамилии и имена Туристов (в точном соответствии с загранпаспортом), пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов, а также срок их действия, направление и маршрут по авиаперелету, даты вылета (для реализации авиабилетов), сроки нахождения в стране временного пребывания (для виз), местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания Туристов и иные существенные данные для предоставления Туроператором Услуг надлежащего качества.

2) При бронировании турпродукта Туроператора Заявка должна содержать следующее:

- маршрут и условия Услуг;
- местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания Туристов;
- количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- срок оказания Услуг;
- фамилии и имена Туристов (в точном соответствии с загранпаспортом), пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов, а также срок их действия;
- тип питания Туристов;
- необходимость страхования Туристов;
- характеристики авиаперелета;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

В случае, если Турагент не указал паспортные данные Туриста либо намеренно проставил несуществующие данные в связи с отсутствием у Турагента таких данных, Турагент несет полную материальную ответственность (в размере стоимости Услуг и др.) перед Туроператором, Туристом и иными заказчиками в случае невозможности предоставления подтвержденных и забронированных Услуг, а также при аннуляции Услуг.

Независимо от видов Услуг, Заявка на бронирование должна содержать ИНН Турагента и название Турагента.

В случае бронирования авиабилетов либо тура в визовую страну без услуги по оформлению визы необходимо направить в отдел по соответствующему направлению ксерокопию открытой визы, по которой планируется въезд в страну.

3.4. При бронировании Турагент обязан указывать полную дату рождения ребенка. Возраст детей (исчисляется на момент окончания Тура) указан в прайс-листах Туроператора, не включительно и для каждого отеля отдельно. В случае обнаружения неточностей оплата разницы за проживание ребенка осуществляется Туристами по цене отеля, которая может превышать суточные цены, указанные в прайс-листах Туроператора.

3.5. Туроператор, на основании полученной Заявки и при наличии возможности, в течение 2 (двух) рабочих дней направляет Турагенту письменное Подтверждение бронирования. В случае невозможности подтверждения Заявки Туроператор направляет Турагенту отказ от подтверждения бронирования и/или предлагает другие варианты Услуг, которые могут быть им подтверждены. Турагент, в течение 48 часов после получения предложенного Туроператором альтернативного варианта, обязан подтвердить принятие варианта либо предоставить письменный отказ. При этом получение письменного Подтверждения бронирования или отказа в возможности его предоставления является обязанностью Турагента.

3.6. Установленная настоящим Договором ответственность Турагента по Заявке на бронирование наступает с даты ее подачи.

3.7. Услуги, предоставляемые Турагентом Туристам или иному заказчику по Договору о реализации, но не указанные Туроператором в Подтверждении бронирования, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.

3.8. При реализации и бронировании Услуг Стороны используют международные термины и буквенные сокращения, терминологию, понятия и классификацию.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Туроператор обязан:

4.1.1. Предоставить Турагенту полную информацию по всем существенным условиям оказания Услуг, включая информацию о сроках, условиях перелета, проживания, питания, мерах безопасности и особенностях пребывания в стране и др. Данная информация является публичной и размещена на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по каждому туристическому направлению в виде каталога отелей, памяток, прайс-листов, специальных предложений, новостей и другой оперативной информации, необходимой для осуществления выбора и определения потребительских свойств заказываемых Услуг.

4.1.2. Оформлять и передавать Турагенту документы, необходимые для получения Туристами забронированных и оплаченных Турагентом Услуг. Установленные настоящим пунктом Договора документы передаются Турагенту не позднее последнего рабочего дня, предшествующего дню начала оказания Услуг, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.

4.1.3. Предоставлять по запросу Турагента информацию о расписании авиарейсов, времени и месте сбора групп, при этом обязанность в получении такой информации возлагается на Турагента.

4.1.4. Информировать Турагента о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных услуг или выезду Туристов за рубеж, а также о возникших изменениях в срок не позднее 24 часов с момента возникновения таких обстоятельств.

4.1.5. Необходимым условием исполнения Туроператором обязательств, предусмотренных п. 4.1 Договора, является оплата Услуг в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

4.1.6. Предоставить вознаграждение Турагенту в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.2. Туроператор имеет право:

4.2.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом обязательств, предусмотренных п.п. 4.3.2, 4.3.3. настоящего Договора, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента по своему выбору:

- аннулировать забронированные Услуги;
- изменить потребительские свойства Услуг;
- приостановить оказание Услуг, предусмотренных Заявкой на бронирование, подтвержденной Туроператором.

Понесенные Турагентом убытки, связанные с осуществлением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Туроператором не возмещаются. Турагент несет по ним самостоятельную ответственность. Туроператор удерживает перечисленные денежные средства в качестве штрафа.

4.2.2. Определять новые цены на Услуги, за исключением Услуг, уже оплаченных Турагентом, за исключением случаев, указанных в п. 5.7 настоящего Договора.

4.2.3. Производить замену Подтвержденных Услуг на аналогичные Услуги или с предоставлением в пользу Турагента Услуг более высокого класса без доплаты со стороны Турагента, в исключительных случаях перенести сроки начала Услуг не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками (в том числе произвести замену авиакомпания, аэропорт и время вылета, тип воздушного судна и т.п.; заменить отель проживания на отель аналогичной категории или выше без взимания дополнительной оплаты с Турагента. В случае замены отеля, если в Заявке на бронирование не указаны существенные условия проживания, существенным условием признается лишь официальная категория отеля; произвести замену экскурсионной программы на аналогичную).

4.3. Турагент обязан:

4.3.1. Подавать Заявку на бронирование в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.

4.3.2. Перечислить денежные средства за Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.3.3. Предоставить Туроператору Отчет об исполнении поручения в порядке, предусмотренном настоящим Договором (п. 6 Договора).

4.3.4. Получить от Туристов письменное согласие на обработку Турагентом/Туроператором их персональных данных (в том числе в целях исполнения Договора о реализации туристского продукта и настоящего Агентского Договора).

Подписанием настоящего Договора, направлением сведений о туристах Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия Туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, административные и иные другие штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу Туристов по гражданским искам. Турагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора.

Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у Перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных.

4.3.5. На момент подачи документов для оформления визы оплатить полную стоимость Услуг.

4.3.6. Предоставить Туроператору документы, необходимые для оформления въезда/выезда Туристов, в срок, позволяющий Туроператору осуществить необходимые действия по передаче документов в Посольство/консульство соответствующего государства. Ориентировочный срок изготовления виз указан на официальном сайте Туроператора по каждому направлению. При этом Турагент несет ответственность в размере стоимости забронированных Услуг за последствия, вызванные несвоевременностью передачи указанных документов или их несоответствием требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.7. Проверять полученные от Туроператора документы, включая корректность данных Туриста в полученной визе. При выявлении неточностей, технических ошибок Турагент обязан незамедлительно проинформировать об этом Туроператора. В противном случае Турагент несет самостоятельную ответственность за правильность оформления документов перед Туристом.

4.3.8. Передать Туристам под расписку надлежаще оформленные документы, необходимые для осуществления Услуг (в том числе памятки, программу и др.) не позднее последнего рабочего дня, предшествующего дню начала оказания Услуг. В исключительном случае передача документов может осуществляться Туристам представителем Туроператора в аэропорту вылета, однако в этом случае Турагент обязан согласовать передачу документов с Туроператором.

4.3.9. Своевременно уточнять у Туроператора расписание авиарейсов, место и время сбора Туристов, следить за оперативной информацией, публикуемой Туроператором на официальном сайте в сети Интернет и доводить эту информацию до сведения Туристов.

4.3.10. Информировать и обеспечивать соблюдение Туристами формальных требований, условий и ограничений, предъявляемых к Туристам со стороны Туроператора, принимающей стороны по месту отдыха, авиакомпаний, консульских, таможенных и прочих государственных ведомств, своевременно и в полном объеме доводить до сведения Туристов информацию, полученную от Туроператора, в том числе информировать о сроке действия и подлинности паспорта и других документов, необходимых для совершения Тура.

4.3.11. Турагент обязуется изучить всю информацию, касающуюся Услуг, размещенную на официальном сайте Туроператора, а также на официальных сайтах Перевозчиков, консульских служб соответствующих стран.

4.3.12. Турагент обязуется письменно информировать каждого Туриста о возможности страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков

пребывания за границей. При неисполнении этого обязательства Турагент самостоятельно компенсирует материальные потери Туриста, возникшие в случае отказа/несвоевременной выдаче Туристу визы, отказа Туриста от Тура по состоянию здоровья, в иных случаях, предусмотренных условиями страхования.

4.3.13. Разъяснить Туристам условия страхования и порядок действий в случае возникновения страховых случаев. Страховой полис и документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристами расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в Страховую компанию. Одно из основных обязательств застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховой компании и неуклонное следование ее указаниям (средства связи со Страховой компанией указаны в страховом полисе). Следует иметь в виду, что такое уведомление, как правило, происходит по телефону, поэтому если застрахованные (Туристы) находятся в отеле и звонят из номера, то отель выставит счет за услуги международной телефонной связи, который обязана будет в дальнейшем оплатить Страховая компания

4.3.14. Предоставить Туристам всю необходимую и достоверную информацию, касающуюся Услуг Туроператора, в том числе о следующем:

- о потребительских свойствах и деталях Услуг, условиях отказа от Услуг, а также информировать обо всех особенностях (климатических, общественных, религиозных, культурных и др.) пребывания в пункте назначения;
- о мерах безопасности;
- о недопустимости самовольного изменения Туристами Услуг;
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного Тура и приобретенные Туристами самостоятельно, и в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
- о правилах перевозки, установленных Перевозчиком, в том числе об условиях отказа от перевозки;
- о времени прибытия в аэропорт (за 3 часа до вылета рейса), времени окончания регистрации (за 1 час до вылета рейса), времени отправления, дате вылета и номере рейса, о правилах поведения, прохождения пограничного и таможенного контроля во всех аэропортах и странах движения воздушного судна, а также о предусмотренной п. 4.3.9. настоящего Договора информации в случаях изменения времени, даты вылета и номера обратного рейса уже улетевших пассажиров. Турагент несет самостоятельную ответственность за неисполнение данного обязательства;
- о месте нахождения и номерах контактных телефонов дипломатических представительств Российской Федерации в стране временного пребывания, куда Туристы могут обратиться в случае чрезвычайных ситуаций и/или иных обстоятельств, угрожающих их жизни, здоровью и нарушению гражданских прав;
- о действиях Туристов, находящихся в стране временного пребывания, в случае неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору о реализации туристского продукта. О том, что Туристы вправе обращаться для оказания экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»;
- об адресе и номере контактного телефона представителя Туроператора в стране путешествия; об адресе и номере контактного телефона в стране путешествия руководителя группы несовершеннолетних Туристов, путешествующих без сопровождения родителей, либо опекунов;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение в 12:00. Туристам не гарантируется и не является составной частью Договора вселение в номер отеля немедленно по прибытии, а также выселение из номеров отеля непосредственно перед отбытием из отеля. Данное условие связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно. Ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12:00 местного времени (в некоторых странах час заселения в отель может отличаться и варьироваться в период 12:00 – 16:00). В прайс-листах Туроператора указывается количество ночей проживания (при бронировании тура, либо отдельно проживания), с 12:00 первого дня проживания в отеле до 12:00 последнего дня проживания в отеле, данное время пребывания оплачивается Туристом полностью вне

зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, также как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут для Туристов обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

- о том, что ущерб, нанесенный Туристами отелю, ресторану, музею, Перевозчику или другому предприятию, оказывающему Услуги, должен быть возмещен Туристами за свой счет;
- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, правила проживания и поведения в отелях, а также иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным документам, необходимым для получения визы и въезда в страну пребывания, в том числе к срокам их действия. Туристы самостоятельно несут ответственность за подлинность заграничного паспорта, а также за достоверность сведений, содержащихся в документах, предоставляемых в посольства (консульства). В случае утраты заграничного паспорта не по вине Туроператора, последний не несет ответственности за причинение убытков Туристам в случае невозможности оказания Услуг;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы без объяснения причин такого отказа. За отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также за просрочку ее выдачи Туроператор ответственность не несет. Все расходы, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы, в том числе выезд на собеседование в консульство, осуществляются за счет Туристов;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) Российской Федерации и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о порядке и сроках предъявления Туристами претензий;
- о финансовых гарантиях Туроператора и возможности Туристов и/или иного заказчика, в случае отказа Туроператора возместить причиненный реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором всех или части Услуг по Договору, если это является существенным нарушением условий Договора, обратиться с письменным требованием об уплате денежной суммы непосредственно к Страховой компании, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. (Данный пункт относится к реализации Турпродукта.)
- о возможности Туриста/Заказчика застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности совершения поездки (например, по причине внезапного заболевания или несчастного случая, неполучения визы, страхования багажа и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из Тура, заключив при посредничестве Сторон соответствующий договор страхования Туриста;
- об иных особенностях, предусмотренных действующим законодательством.

4.3.15. В обязательном порядке отразить данную информацию в заключаемых Турагентом с Туристами Договорах о реализации туристского продукта и отдельных туристских услуг;

4.3.16. Довести условия настоящего Договора до Туристов, которым Турагент реализует Услуги.

4.4. Турагент имеет право:

4.4.1. В письменной форме аннулировать забронированные Услуги, а также вносить изменения или дополнения в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.

4.4.2. Осуществлять продвижение и реализацию туристского продукта, а также отдельные туристские услуги Туроператора.

4.4.3. В рамках исполнения настоящего Агентского договора по письменному разрешению Туроператора, заключать Субагентские договора, оставаясь ответственным перед Туроператором за действия или бездействия Субагента.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Туроператор рассчитывает стоимость Услуг, самостоятельно исходя из конъюнктуры туристского рынка. Цены являются справочными и могут быть изменены Туроператором до подтверждения бронирования.

5.2. Срок оплаты и стоимость Услуг указывается в Подтверждении бронирования в соответствующей иностранной валюте, в счете Туроператора – в российских рублях по внутреннему курсу Туроператора на день выставления счета, а в случае просрочки оплаты и/или при увеличении курса соответствующей валюты (увеличение соотношения рубля к соответствующей иностранной валюте) - по внутреннему курсу Туроператора на дату оплаты.

5.3. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Турагента.

5.4. Фактом оплаты Услуг признается поступление денежных средств в размере, указанном в Подтверждении бронирования и счете Туроператора, на счет последнего в полном объеме.

5.5. Вознаграждение Турагента по настоящему Договору составляет 30 (Тридцать) рублей за реализованную Услугу (туристский продукт), если иное не предусмотрено подтверждением. Турагент не получает вознаграждение от Услуг, не входящих в туристский продукт (таких как оформление виз, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких Услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

5.6. Вознаграждение удерживается Турагентом самостоятельно. Сумма вознаграждения подтверждается в отчете Турагента. В случае если Турагент реализует Услуги на более выгодных условиях, чем условия реализации, указанные в Подтверждении бронирования Туроператора, то дополнительная выгода остаётся в распоряжении Турагента.

5.7. Туроператор вправе изменить стоимость Услуг, указанную в Подтверждении бронирования, в случае удорожания Услуг по объективным причинам, таким как:

- увеличение транспортных тарифов;
- резкое изменение курсов валют (более чем на 3 %);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, влияющих на стоимость Тура;
- изменение стоимости оформления въездных документов.

В случае изменения стоимости Услуг Туроператор производит перерасчет его стоимости, а Турагент осуществляет соответствующую доплату за Услуги.

6. ОТЧЕТНОСТЬ

6.1. Ежемесячно, но не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным (дата начала оказания Услуг), Турагент обязан предоставить Туроператору Отчет об исполнении поручения за отчетный месяц и счет-фактуру на сумму удержанного вознаграждения (в случае упрощенной системы налогообложения Турагента счет-фактура не предоставляется). Указанные документы высылаются на электронный адрес vladimir@ntabulgaria.ru с одновременным направлением Туроператору оригиналов на бумажном носителе курьером или почтой по адресу, указанному на официальном сайте Туроператора с пометкой «Для бухгалтерии».

6.2. В случае непредставления Турагентом в указанные сроки Отчета, Турагент лишается вознаграждения, Услуги считаются реализованными без предоставления агентского вознаграждения.

7. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ (ОТКАЗА) УСЛУГ

7.1. Турагент обязан незамедлительно сообщить Туроператору об аннуляции Услуг либо о необходимости внести изменения в состав Услуг. Изменение или аннуляция Услуг может производиться Турагентом только в письменной форме.

7.2. Изменения Турагентом числа Туристов, типа номера, системы питания, места проживания или сроков пребывания в стране и другие изменения, существенно меняющие забронированные и подтвержденные Услуги, производятся Турагентом по согласованию с Туроператором и оформляются:

- либо новой Заявкой на бронирование (первоначальная Заявка аннулируется автоматически). Перечисленные денежные средства (в случае их перечисления) засчитываются в счет оплаты новых Услуг за вычетом фактических понесенных Туроператором расходов.

- либо путем внесения изменений в уже подтвержденную Заявку. Самостоятельная модификация Турагентом бронирования (изменение фамилий, внесение паспортных данных) производится без взимания штрафа до начала оформления выездных документов, необходимых для Тура.

Модификация Тура после оформления необходимых документов возможна при согласии Туроператора и обязывает Турагента выплатить Туроператору штраф в размере 10 у.е. за каждое изменение по числу Туристов. В случае, если оформлены документы для выписки авиабилетов при смене фамилий Туристов, Турагент обязан уплатить Туроператору штраф в размере, эквивалентном 50 у.е. по внутреннему курсу Туроператора на день оплаты штрафа, если иной размер штрафа (более 50 у.е.) не предусмотрен правилами, установленными Перевозчиком. (Одна условная единица (у.е.) равна 1 (Одному) доллару США либо 1 (Одному) Евро в зависимости от того, в какой валюте выражена стоимость Услуг).

Все согласования изменений и модификаций Услуг в обязательном порядке подлежат письменной фиксации.

7.3. В случае отказа Турагента от забронированных Услуг, возврат денежных средств производится в полном объеме за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов, которые могут составлять:

- в срок свыше 30 дней до начала Услуг - 50 у.е.;
- в срок от 30 до 16 дней до начала Услуг - 40% от стоимости Услуг;
- в срок от 15 до 8 дней до начала Услуг - 70% от стоимости Услуг;
- в срок от 7 до 3 дней до начала Услуг - 90% от стоимости Услуг;
- в срок менее 3 дней до начала Услуг - 100% от стоимости Услуг.

При аннуляции Турпродукта, сроки предоставления, которого попадают на период высокого сезона:

- с 20 декабря по 12 января;
- с 20 марта по 01 апреля;
- с 26 апреля по 10 мая;
- с 01 июля по 28 августа;
- в периоды национальных праздников страны, на территории которой предоставляются туристские Услуги;
- в периоды общегосударственных праздников Российской Федерации;
- в период проведения спортивных соревнований, специальных программ - Олимпиад, Чемпионатов и прочих неординарных дат и событий

Фактически понесенные Туроператором расходы могут составлять:

- в срок от 45 до 36 дней до начала Услуг - 40% от стоимости Услуг;
- в срок от 35 до 31 дня до начала Услуг - 50% от стоимости Услуг;
- менее 30 дней до начала Услуг 100% от стоимости Услуг.

Окончательный размер фактических понесенных расходов определяется в каждом конкретном случае после аннуляции Заявки и получения информации от партнеров.

При этом в состав фактических расходов Туроператора включаются денежные средства, оплаченные поставщикам услуг за аннуляцию бронирования, стоимость Услуг, не подлежащих возврату (в том числе консульский сбор) и иные расходы Туроператора.

7.4. В случае отказа от Услуг по оформлению визы/медицинского полиса либо в случае аннуляции Услуг вследствие отказа Туристам в выдаче въездной визы стоимость Услуг не подлежит возврату, если документы уже поданы на оформление в соответствующее посольство/консульство/Страховую компанию.

7.5. В случае отказа от забронированных авиабилетов при бронировании только перевозки (Договора воздушной перевозки), возврат уплаченной стоимости за воздушную перевозку провозная плата, Туроператором не производится. Возврат Туристам стоимости договора воздушной перевозки осуществляется Турагентом самостоятельно.

Авиабилеты, приобретаемые на внутренние авиалинии в США, Мексику, Доминиканскую республику, Кубу, Мальдивы, Индонезию и другие страны независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки Перевозчиков, не подлежат обмену и переписке. При бронировании таких авиабилетов любые изменения в данных пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.) приравниваются к аннуляции полетного документа и расторжению договора воздушной перевозки. В случае, если при бронировании с помощью системы онлайн

Турагентом были допущены ошибки, и был выписан авиабилет на внутренний авиаперелет с ошибками, корректировка написания приравнивается к аннуляции билета Турагентом.

Авиабилеты иностранных перевозчиков, включая Перевозчиков-членов ИАТА, бронируются по специальному тарифу, в соответствии с которым провозная плата не подлежит возврату, если иное не указано правилами соответствующего Перевозчика.

7.6. Туроператор вправе в одностороннем порядке аннулировать Услуги в случае:

- нарушения Турагентом условий платежа, установленных разделом 5 настоящего Договора;
- не предоставления Турагентом в указанный настоящим Договором срок необходимых для оформления Услуг документов или сведений о Туристах;
- отказа посольства (консульства) Туристам в выдаче въездной визы в страну временного пребывания по вине Турагентства

7.7. В случае возникновения изменений в забронированных Турагентом Услугах, отличных от изложенных в п. 4.2.3 настоящего Договора, которые привели к изменению туристских Услуг, Туроператор обязан проинформировать Турагента о невозможности организации туристских Услуг на условиях настоящего Договора. Туроператор предоставляет Турагенту эквивалентные туристские Услуги по согласованной цене. В случае отказа Туристов Турагента от принятия эквивалентных туристских Услуг на иных условиях, Туроператор обязуется вернуть Турагенту полученные от него денежные средства за данные Услуги.

7.8. Все согласования изменений и модификаций Услуг подлежат в обязательном порядке письменной фиксации.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором, а также действующим законодательством Российской Федерации и международными актами.

8.2. За непредставление или предоставление неполной и/или недостоверной информации об Услугах и другой необходимой для оказания Услуг информации, размещенной на официальном сайте Туроператора в сети Интернет, Турагент несет ответственность перед Туристом и/или иным заказчиком, если не докажет, что это произошло по вине Туроператора.

8.3. Уплата штрафа не освобождает Турагента от возмещения Туроператору всех непокрытых штрафом убытков, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в том числе фактически понесенных расходов (денежные средства, подлежащие передаче Туроператором третьим лицам – принимающей стороне, перевозчику, страховщику и др.). В случае отказа Турагента удовлетворить требования туроператора в добровольном порядке, Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа (с любой оплаченной Заявки), произведенного Турагентом по настоящему Договору.

8.4. Туроператор несет ответственность перед Турагентом отдельно за невыполнение каждой Услуги в размере стоимости не предоставленной Услуги, в тех случаях, когда это не связано с действующим законодательством или государственными службами, за действия которых Туроператор не несет ответственность.

8.5. Туроператор не несет ответственность за материальный ущерб, причиненный Турагенту и/или материальный ущерб и моральный вред, причиненный Туристам Турагента по следующим обстоятельствам:

- в случае невозможности осуществления или ненадлежащего осуществления туристских Услуг вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности предоставленных Турагентом и третьими лицами сведений и документов, а также вследствие других нарушений Турагентом условий настоящего Договора.
- в случае невозможности получения туристских услуг по причинам, не связанным с невыполнением Туроператором своих обязательств, в результате: снятия Туриста с маршрута органами российской и зарубежной таможенной службы, российской и зарубежной службой пограничного контроля, в случае изменения сроков или отказа посольства (консульства) зарубежных стран в выдаче въездных виз, либо иных действий официальных органов или властей РФ или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление Туроператором туристских услуг (при этом Туроператор несет ответственность только за своевременную передачу документов Туристов в посольство (консульство) страны временного пребывания).

- в случае неявки или опоздания Туристов на рейс, а также если по решению властей или ответственных лиц Туристам отказано в возможности въезда, либо выезда из страны, либо возможности полета по авиабилету, или в проживании в забронированной гостинице из-за отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. В случае наступления таких обстоятельств Туроператор будет считаться полностью и качественно выполнившим свои обязательства по настоящему Договору.
 - за сохранность личного багажа, ценностей и документов Туристов на весь период поездки.
 - за действия Перевозчика, отмену или изменение времени отправления авиарейсов, отмену рейсов по техническим причинам в соответствии с требованиями безопасности и по решению командира воздушного судна, принятому в рамках его компетенции, и связанных с этим изменениями объема и сроков Тура или услуг. Туроператор не является компанией-перевозчиком и не отвечает по обязательствам договора воздушной перевозки, а оказывает услуги по бронированию билетов для Туристов, в связи с чем несет ответственность только за своевременный заказ билетов, их доставку и передачу Турагенту. Перевозка осуществляется согласно правилам перевозчика, указанным в билете. Билет является самостоятельным Договором между пассажиром и перевозчиком.
 - за ненадлежащую информацию, содержащуюся в каталогах, буклетах гостиниц и других рекламных носителях, предоставленных Турагенту третьими лицами и используемыми Турагентом в работе как вспомогательные материалы.
 - за передачу Туристам электронных документов при наличии в системе бронирования Туроператора (Личный кабинет) отметки о самостоятельной их распечатке Турагентом. Данная отметка является достаточным основанием для принятия Туроператором решения о том, что электронные документы получены Турагентом и переданы Туристам.
- 8.6.** Туроператор не является Страховой компанией и оказывает услуги по оформлению страхового полиса для Туристов Турагента. Страховой полис является самостоятельным Договором между Туристами и Страховой компанией. Все материальные затраты, понесенные Туристами в страховых случаях во время оказания Услуг, возмещает Страховая компания согласно условиям, указанным в страховом полисе. Все споры по данному пункту разрешаются между Туристом и Страховой компанией. В связи с этим все заявления, претензии, иски Туристов Турагента, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховой компанией принятых на себя обязательств по Договору страхования, предъявляются Застрахованными (Туристами Турагента) непосредственно в Страховую компанию, полис которой был выдан Туристам Турагента. Страховой полис и документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристами Турагента расходов в связи с наступлением страхового случая необходимо сохранить до предъявления требований в Страховую компанию. Одно из основных обязательств Застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховой компании и неуклонное следование ее указаниям.
- 8.7.** Турагент несет ответственность перед Туроператором, Туристами и третьими лицами за нанесенный им материальный и моральный ущерб, возникший вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения Турагентом обязательств, в том числе финансовых обязательств по настоящему Договору и требований законодательства Российской Федерации.

9. СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ

- 9.1.** Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны договорились решать путем проведения переговоров. Сторона, имеющая претензии, обязана направить (по электронной почте) другой стороне свои требования в письменной форме в течение 20 календарных дней с момента, когда ей стало известно о нарушении обязательств другой Стороной. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 календарных дней с момента получения. К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие факт нарушения обязательств, а также причинения материального вреда. В случае, если требования не направлены в указанный срок, Сторона, считающая, что ее права были нарушены, лишается права требования.
- 9.2.** В случае не достижения согласия между Сторонами путем переговоров спор подлежит разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

9.2.1. В случае предъявления Туристами претензий, касающихся качества турпродукта, Турагент обязан в течение 1 (одного) рабочего дня письменно уведомить Туроператора, с приложением копии претензии Туристов, письменных доказательств обоснованности его требований и иных документов, имеющих отношение по существу требований. Уведомление должно содержать объяснения Турагента относительно требований Туристов, а также номер Заявки на бронирование.

9.3. Турагент обязан в договорах, заключаемых с Туристами, указать нижеследующие условия предъявления и рассмотрения претензий. Претензии к качеству Турпродукта предъявляются Туристом в письменной форме в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания договора о реализации Турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии. В претензии Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туристов, а также сведения об ином заказчике Тура;
- номер Договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование Турагента и Туроператора;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию Туристу входящих в Турпродукт услуг, о наличии в Турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству Турпродукта;
- размер денежных средств, подлежащих оплате Туристу и/или иному заказчику Турпродукта в возмещение понесенных убытков.
- Документы, подтверждающие оплату Турпродукта Туристом, а также понесенные расходы, подлежащие возмещению Туроператором.

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.

9.4. Претензия о непредставлении Услуги, входящей в состав Турпродукта, считается необоснованной, если Туристы воспользовались альтернативной услугой, предложенной им взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается оказанной надлежащим образом.

9.5. В случае предъявления Туристами или иным заказчиком Услуг претензии или иска непосредственно к Турагенту о нарушении прав Туристов на достоверную информацию об Услугах, в том числе информацию о личной безопасности, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора. Указанные претензии подлежат рассмотрению Турагентом.

9.6. Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением Договора о реализации Турпродукта, Туристы вправе предъявить непосредственно организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

10.2. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте настоящего Договора обстоятельств Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Не уведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более

14 (четырнадцать) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороны.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ, УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подачи Турагентом заявки на бронирование и/или оформлением в личном кабинете Турагента, и действует до 31.12.2017г. Договор может быть заключен путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по Договору.

11.2. Если за 1 (один) месяц до истечения срока настоящего Договора ни одна из Сторон не заявит об отказе от его продления, по окончании срока, Договор считается возобновлённым на тех же условиях на неопределенной срок до момента пока одна из Сторон не заявит о расторжении настоящего Договора.

11.3. Расторжение настоящего Договора допускается только при предварительном уведомлении другой Стороны не менее чем за 1 месяц при условии полного выполнения обязательств между Сторонами.

11.4. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. Такие изменения обстоятельств определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. Иные основания для прекращения и расторжения Договора, а также порядок и следствия такого прекращения или расторжения, помимо указанных в настоящем Договоре, определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Все остальные вопросы, неурегулированные настоящим Договором, будут разрешаться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Каждая из Сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия обладает надлежащей правоспособностью для выполнения настоящего Договора.

12.3. Турагент не вправе передавать свои права и обязательства по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия Туроператора.

12.4. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении передаваемой друг другу коммерческой, финансовой и иной информации, связанной с предметом данного Договора, в том числе в отношении персональных данных Туристов.

12.5. Все документы, связанные с исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, в том числе настоящий Договор, включая отчеты Турагента, дополнительные соглашения, могут быть подписаны путем использования факсимиле (аналог собственноручной подписи) исполнительных органов Сторон, а также иными лицами, имеющими соответствующие полномочия.

12.6. В целях исполнения Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132 – ФЗ от 24 ноября 1996г. Туроператор размещает информацию о Турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного Туроператором, на своем официальном сайте в сети Интернет по адресу: <http://www.ntabulgaria.ru/>

12.7. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

12.8. Приложения, изменения, дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменном виде и подписаны Сторонами.

12.9. С момента заключения Договора все предшествующие Договоры, переписка, документы и материалы переговоров между Сторонами по вопросам, являющимся предметом Договора, теряют силу.

13. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР <u>ООО КОМПАНИЯ «НТА»</u>	АГЕНТ
Генеральный директор Панкратов Роман Васильевич	Руководитель
Юр. адрес: 117556, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 75, корп.2	Юридический адрес
Физ. Адрес: г. Москва, Земляной Вал, д.39/1, стр. 2	Фактический адрес
Р/с 40702810902590000668	ОГРН
В АО "АЛЬФА-БАНК"	ИНН/КПП
БИК 044525593	Р/с
к/с 30101810200000000593	в
ИНН/КПП 7726733723/772601001	БИК
Тел: (495) 980 – 80 - 81	к/с
эл. почта info@ntabulgaria.ru	Тел.
сайт www.ntabulgaria.ru	
ТУРОПЕРАТОР: Генеральный директор	АГЕНТ Генеральный директор
_____ /Панкратов Р.В./	_____ /
М.П.	М.П.