

**Агентский договор по продвижению и реализации туристского продукта и услуг
(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

г. Москва

Редакция № 7 от «08» ноября 2018 года

Общество с ограниченной ответственностью «Мультитур.ру», именуемое в дальнейшем «Туроператор» (Принципал), в лице Генерального директора Гормаковой Ирины Валентиновны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Турагент (Агент) (пользователь сервиса Системы интернет-бронирования на официальном сайте Туроператора - www.multitour.ru) с другой стороны, совместно и по отдельности именуемые Стороны и Сторона соответственно, в случае принятия Турагентом условий настоящего Агентского договора (далее Договор), являющегося Публичной офертой, пришли к соглашению о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Турагент обязуется за вознаграждение по поручению Туроператора совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного Туроператором, и услуг, предоставляемых непосредственными Исполнителями услуг. При выполнении обязательств по реализации туристского продукта, сформированного Туроператором, Турагент действует от имени и за счет Туроператора. При выполнении обязательств по реализации услуг Исполнителей, Турагент действует от своего имени, но за счет Туроператора.

При реализации туристского продукта, сформированного Туроператором, на основании Заявки Турагента, Турагент обязан заключить с Клиентом Договор реализации туристского продукта по форме, утверждённой Туроператором (Приложение №2), которая размещается в личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

В рамках настоящего Договора под «Непосредственными исполнителями услуг» (далее по Договору «Исполнители») понимаются объекты размещения (отели, гостиницы, пансионаты, санатории), оказывающие гостиничные и дополнительные услуги, перевозчики (авиаперевозчики, ж/д перевозчики, автотранспортные перевозчики и т.п.) оказывающие услуги перевозки пассажирам, страховые компании, предоставляющие соответствующие услуги страхования, экскурсионные бюро, предоставляющие экскурсионные услуги и иные коммерческие организации, заключившие с Туроператором агентские договоры, в рамках которых Туроператор осуществляет реализацию соответствующих услуг.

1.2. По сделке, совершенной Турагентом с Клиентом (заказчиком) по реализации туристского продукта от имени и за счет Туроператора, права и обязанности возникают непосредственно у Туроператора.

По сделке, совершенной Турагентом с Клиентом (заказчиком) по реализации услуг Исполнителей 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.

1.3. Право Клиентов на получение заказанных, забронированных и оплаченных услуг, оформляется Туроператором в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим договором (путевкой, авиа- или ж/д билетом, страховым полисом, ваучером и т.п.).

1.4. Термины, используемые в настоящем договоре, соответствуют терминам и определениям Федерального закона №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года (в действующей редакции), а также терминам и определениям, указанным в отраслевых нормативных документах и законах, регламентирующих деятельность соответствующих Исполнителей услуг.

1.5. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации туристского продукта и/или услуг Исполнителей, на условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору, производится в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Туристский продукт и/или услуги Исполнителей бронируются Туроператором на основании Заявки Турагента, размещенной в Личном кабинете на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru), и оформляется Туроператором в виде Подтверждения бронирования, которое является акцептом Туроператора на Заявку Турагента. Заявки Турагента и Подтверждения бронирования являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Стоимость услуг Туроператора по формированию туристского продукта и бронированию услуг, входит в стоимость сформированного туристского продукта и услуг Исполнителей, реализуемых Туроператором в рамках настоящего Договора.

2.2. Требования и особенности бронирования туристского продукта и услуг Исполнителей, определяется Туроператором в «Правилах бронирования», размещенных на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru). «Правила бронирования» утверждаются Туроператором и могут быть изменены в одностороннем порядке. Изменения в «Правилах бронирования» вступают в силу с момента размещения на сайте Туроператора новой редакции «Правил бронирования».

2.3. Утвержденные Туроператором «Правила бронирования» являются обязательными к исполнению Сторонами настоящего Договора.

2.4. Сведения о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт, в состав которого входят услуги, предоставляемые на территории РФ, а также о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт, в состав которого входят услуги, предоставляемые на территории иностранных государств, размещены в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru) в разделе «Фингарантии».

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цены на туристский продукт и/или услуги Исполнителей устанавливаются в рублях. Цены, указанные на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru), являются справочными и могут быть изменены в одностороннем порядке Туроператором. Порядок расчёта стоимости туристского продукта и услуг Исполнителей для Турагента размещён в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru). Цена, указанная в Подтверждении бронирования и/или в счете, является окончательной и может быть изменена только в случае изменений существенных условий оказания услуг, либо в случаях, предусмотренных настоящим Договором. Оплата туристского продукта и/или услуг Исполнителей производится **в рублях** в строгом соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2. При оказании услуг на территории иностранных государств и указании их стоимости в валюте данных государств Туроператор осуществляет перерасчет стоимости услуг по внутреннему курсу Туроператора в валюте РФ на момент оформления Подтверждения бронирования и выставления счета.

3.3. Оплата заказанных и подтвержденных услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей производится Турагентом или Клиентом Турагента на основании выставленного Туроператором счета, в течение срока действия счёта – 3-х банковских дней, если иное не указано в счете, выставленном Туроператором.

3.4. Счета на оплату услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или счета на оплату услуг Исполнителей размещаются Туроператором в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

3.5. Размер вознаграждения Турагента по настоящему Договору определяется в соответствии с Приложением № 1 к настоящему договору и/или в Подтверждении бронирования. Агентское вознаграждение удерживается Турагентом самостоятельно из сумм, полученных Турагентом за реализованный туристский продукт и/или за реализацию забронированных услуг Исполнителей, и остается на счетах Турагента.

3.6. При реализации Турагентом туристского продукта Туроператора, Турагент не имеет права реализовывать туристский продукт Туроператора по цене, превышающей стоимость туристского продукта. Ответственность за последствия реализации туристского продукта Туроператора по цене, превышающей стоимость, указанную Туроператором, возлагается на Турагента.

3.7. Расчеты между сторонами производятся путем перечисления денежных средств на расчетные счета или путем внесения наличных денежных средств в кассу Туроператора в пределах норм, установленных законодательством РФ. Сроком исполнения финансовых обязательств Турагента по оплате заказанных и подтвержденных услуг в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора, а при наличных расчетах - дата внесения денежных средств в кассу Туроператора.

3.8. В случае удорожания стоимости услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, по объективным причинам до момента полной оплаты Турагентом стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей, Туроператор вносит изменение в Подтверждение бронирования и выставляет Турагенту новый счёт на оплату туристского продукта и/или услуг Исполнителей с учётом изменения стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей. Сообщение о внесении изменения в Подтверждение бронирования и новый счёт на оплату туристского продукта и/или услуг Исполнителей Туроператор размещает в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора. Оплата вышеуказанного счёта осуществляется в течение 2 (Двух) банковских дней с момента выставления счёта (размещения счёта в личном кабинете Турагента), если иное не указано в счёте или согласовано сторонами дополнительно. К объективным причинам удорожания стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей относится:

- удорожание транспортных тарифов (более 5% от действующих тарифов на момент отправки Туроператором в адрес Турагента Подтверждения бронирования и выставления счёта);
- изменение объектов размещения (гостиницей, отелем, санаторием, пансионатом и т.п.) условий предоставления услуг – изменение расчётного часа, изменение стоимости услуг размещения и питания, внесение иных изменений, влияющих на стоимость услуг, предоставляемых объектом размещения;
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, предусмотренных в РФ;
- изменение стоимости услуг, оказываемых на территории иностранных государств, в связи с резким изменением курса иностранных валют (более 2% от действующих курсов валют на момент отправки Туроператором в адрес Турагента Подтверждения бронирования и выставления счёта).

3.9. Оплата услуг бронирования, внесения изменений бронирования и аннуляции услуг перевозки, производится в строгом соответствии с правилами Перевозчиков.

3.10. Окончательное урегулирование платежей и сверка расчетов по оплате заказанных и забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей производится не позднее даты, согласованной сторонами. Сроком исполнения финансовых обязательств Турагента по Договору в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора, а при наличных расчетах - дата внесения денежных средств в кассу Туроператора.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Права и обязанности Туроператора:

4.1.1. Принимать от Турагента Заявки на бронирование услуг Исполнителей и/или формирование туристского продукта в порядке определенном в «Правилах бронирования», утверждённых Туроператором и размещённых на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

4.1.2. Предоставить Турагенту информацию о потребительских свойствах сформированного туристского продукта и/или услугах Исполнителей – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средств размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туристов в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также дополнительных услугах. Информация об услугах Исполнителей и/или услугах, входящих в состав туристского продукта, предоставляется на основе собственных рекламных материалов Туроператора и рекламных материалов, полученных Туроператором от партнеров, и носит справочный характер. Данная информация размещается на официальном сайте Туроператора. Официальным документом, регламентирующим состав и условия получения услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, является Подтверждение бронирования и/или счет.

4.1.2.1. Предоставить Турагенту достоверную информацию о порядке оформления въездной визы в страну временного пребывания, о перечне документов, необходимых для оформления въездной визы в страну временного пребывания, о сроках предоставления указанных документов. Данная информация размещается на официальном сайте Туроператора и действует на дату, указанную в разделе сайта.

4.1.3. Предоставить Турагенту информацию об обязательных требованиях, условиях, ограничениях, предъявляемых к туристам (Клиентам Турагента) со стороны органов государственной власти и учреждений страны временного пребывания, страны транзитного проезда, а также перевозчиков и иных лиц, оказывающих соответствующие услуги.

4.1.4. При реализации туристского продукта и/или услуг Исполнителей Туроператор, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, вправе заключить с туристом или иным заказчиком в пользу туриста договор добровольного страхования имущественных интересов туриста в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и с учетом положений статьи 17 Федерального закона №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года (в действующей редакции).

4.1.5. Размещать на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru) информацию о страховщиках, от имени которых Туроператор заключает договоры добровольного страхования.

4.1.6. Своевременно информировать Турагента об изменении условий предоставления забронированных услуг, путем размещения информации в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора.

4.1.7. Своевременно информировать Турагента об изменении условий предоставления услуг, графиков заездов путем размещения изменений на сайте Туроператора и/или в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

4.1.8. Своевременно сформировать пакет туристских документов (путевку, авиа - /железнодорожные билеты, ваучер и т.п.), подтверждающих право Клиентов Турагента на получение заказанных, забронированных и оплаченных услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта и указанных в Подтверждении бронирования.

4.1.9. Передать полномочным представителям Турагента сформированный пакет туристских документов: документы, подтверждающие право на получение заказанных и забронированных услуг – авиа-/железнодорожные билеты, а также другие документы, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим Договором. Электронная форма вышеуказанных документов размещается Туроператором в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru) после поступления от Турагента полной оплаты стоимости услуг. Выдача документов на бумажных носителях осуществляется в офисе Туроператора. Документы передаются Турагенту (представителю Турагента), только при условии полной оплаты туристского продукта и наличии доверенности на право получения туристских документов, подписанной полномочным лицом Турагента.

4.1.10. Принять отчет Турагента, акты выполненных работ и все предоставленные им документы в соответствии с Договором. При наличии замечаний в течение 30 дней с момента получения документов направить замечания Турагенту.

4.1.11. Уплатить Турагенту вознаграждение, указанное в Приложении №1.

4.1.12. В исключительных случаях, связанных с возникновением обстоятельств, не зависящих от Туроператора, которые не позволяют Туроператору предоставить комплекс услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав подтвержденного туристского продукта, Туроператор оставляет за собой право на замену части услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, не меняя при этом потребительских свойств забронированных услуг:

- перенести время выезда/вылета Клиентов Турагента;
- заменить отель (номер в отеле) на отель (номер в отеле) аналогичной категории и/или отель (номер в отеле) с аналогичным уровнем сервиса, или аналогичной стоимостью размещения;
- изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
- внести иные оправданные изменения.

4.1.13. В случае неисполнения Клиентом Турагента и Турагентом обязательств по оплате стоимости забронированных услуг в сроки, определенные п.п.3.3. и п.п.3.8. настоящего Договора, Туроператор имеет право аннулировать бронирование неоплаченных услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, в соответствии с правилами аннуляции, установленными в разделе 6 настоящего договора и приостановить бронирование услуг.

В этом случае, заявка на бронирование услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта сформированного Туроператором, считается аннулированной по инициативе Турагента, а Договор реализации туристского продукта и/или реализации услуг Исполнителей, заключенный Турагентом с Клиентом считается незаключенным. При этом Туроператор не несет ответственности перед Турагентом и Клиентами Турагента за последствия, связанные с аннуляцией забронированных услуг. Убытки, понесенные Клиентом Турагента и Турагентом, связанные с применением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператором не возмещаются.

4.1.14. В случае неисполнения Турагентом обязательств по оплате стоимости услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, Туроператор имеет право в безакцептном порядке списать образовавшуюся сумму задолженности с любых денежных средств, поступивших на расчетный счет Туроператора от Турагента.

4.1.15. Использовать предоставленные Турагентом персональные данные лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей исключительно в целях выполнения обязательств по бронированию услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей указанных в Заявке Турагента и оформлении соответствующих документов, подтверждающих право лиц, указанных в Заявке Турагента на получение соответствующих услуг, с учётом требований законодательства РФ.

4.2. Права и обязанности Турагента:

4.2.1. При направлении Турагентом в адрес Туроператора акцепта на данный Договор (Заявки), Турагент обязан направить в адрес Туроператора «Карточку Турагента», содержащую сведения о Турагенте, аналогичные данным о Туроператоре, указанным в разделе 12 настоящего Договора, копию «Информационного письма об учете в Статрегистре Росстата», копию Выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, в случае, если Турагент является Индивидуальным предпринимателем – копию страниц паспорта, содержащих ФИО Индивидуального предпринимателя и место его регистрации), копию Решения (Протокола) об избрании единоличного исполнительного органа (Генерального директора, директора и т.п.) или копию доверенности на иное лицо, уполномоченное предоставлять интересы Турагента (подписывать отчётные документы). Скан копии всех вышеуказанных документов должны быть направлены по следующим электронным адресам: buh@multitour.ru и info@multitour.ru.

4.2.1.1. Регулярно знакомиться с информацией, размещённой на официальном сайте Туроператора, в том числе в Личном кабинете Турагента, связанной с потребительскими свойствами услуги Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, с «Правилами бронирования», размещёнными в Личном кабинете Турагента и утверждёнными Туроператором, с порядком реализации туристского продукта и оформлением документов, необходимых для выполнения поручения Туроператора, указанного в п.1.1. настоящего Договора.

Предоставлять Туроператору Заявки на бронирование комплекса услуг Исполнителей и формирование туристского продукта в порядке, определённом в «Правилах бронирования», утверждённых Туроператором и размещённых на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru), с указанием в Заявке полного перечня заказываемых услуг и достоверной информации о Клиентах Турагента.

4.2.2. Реализовывать туристский продукт, сформированный Туроператором и/или услуги Исполнителей, забронированные Турагентом. При заключении с Клиентом Договора реализации туристского продукта от имени Туроператора, Турагент не имеет право использовать форму Договора отличную от формы Договора реализации туристского продукта, указанной в Приложении № 2 к настоящему Договору, и размещённой в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru). При заключении Турагентом с Клиентами Договора реализации услуг от своего имени, заключаемый Договор не должен противоречить условиям настоящего Договора, и должен содержать все существенные условия предоставления услуг, указанные Туроператором в Подтверждении бронирования.

4.2.3. Уведомить Клиента о том, что обязанности Туроператора по исполнению Договора реализации туристского продукта, заключённого Турагентом с Клиентом от имени Туроператора, возникают с момента поступления денежных средств на расчётный счёт Туроператора, в размере стоимости туристского продукта, указанного в заявке Турагента.

4.2.4. Уведомить Клиента о том, что до поступления денежных средств на расчётный счёт Туроператора, в размере стоимости туристского продукта, указанного в Заявке Турагента, Туроператор не несёт ответственности перед Клиентами по обязательствам, указанным в Договоре реализации туристского продукта, заключённом Турагентом с Клиентом от имени Туроператора.

4.2.5. Уведомить Клиента о том, что Турагент является исполнителем и несёт предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по Договору реализации туристского продукта в отношении обязанностей Турагента. В том числе за исполнение обязательств по передаче (перечислению) Туроператору денежных средств полученных от Клиента за туристский продукт, сформированный Туроператором, на основании Заявки полученной от Турагента, составленной Турагентом на основании пожеланий Клиента.

4.2.6. Уведомить Клиента о том, что в случае, если со стороны Клиентов Турагента, после заключения Турагентом с Клиентом Договора реализации туристского продукта, поступит заявление о внесении изменений в состав туристского продукта, сформированного Туроператором на основании первоначальной Заявки, влекущее за собой изменение существенных условий предоставления услуг (изменение категории номера, сроков предоставления услуг, изменение количества туристов (клиентов), указанных в заявке Турагента и т.п.) и изменение стоимости туристского продукта, ранее заключённый Договор реализации туристского продукта подлежит расторжению по инициативе Клиента. На основании заявления Клиентов, Турагент формирует измененную Заявку, на основании которой Туроператором осуществляется формирование нового туристского продукта. Реализация вновь сформированного туристского продукта осуществляется в порядке определённом настоящим Договором и «Правилами бронирования», размещёнными на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

4.2.7. Уведомить Клиента об условиях аннуляции Заявки на бронирование услуг и формирование туристского продукта и стоимости услуг Туроператора по бронированию услуг, формированию туристского продукта и стоимости услуг по аннуляции забронированных услуг.

4.2.8. Заключать субагентские договоры только с согласия Туроператора, предоставив на согласование текст субагентского договора и сведения о Субагенте, аналогичные сведениям о Турагенте, указанным в п.п.4.2.1. Настоящего Договора. Предоставить Гарантийное письмо, о принятии на себя ответственности за действия Субагента в рамках выполнения обязательств по реализации туристского продукта, сформированного Туроператором и/или услуг Исполнителей.

4.2.9. Предоставить Клиенту информацию о размере финансового обеспечения ответственности Туроператора, номер, дата и срок действия договоров страхования ответственности Туроператора, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора.

4.2.10. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату стоимости комплекса услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, в порядке и в сроки, определяемые в соответствии с разделом 3 настоящего Договора, если иное не предусмотрено в настоящем Договоре или в дополнительных соглашениях.

4.2.11. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения Клиентов информацию о потребительских свойствах бронируемых услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, в соответствии с информацией, размещённой на официальном сайте Туроператора, в Личном кабинете Турагента. В том, числе информацию, касающуюся обязательных условий предоставления услуг в стране (месте) временного пребывания (наличие медицинской страховки, оплата туристского (курортного) сбора и т.п.), о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

4.2.11.1. При получении от Клиентов Заявки на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, предоставление которых требует оформления визы для въезда в страну временного пребывания, довести до Клиентов информацию, размещенную на официальном сайте Туроператора, о перечне, требованиях и сроках предъявления документов, необходимых Туроператору для подготовки пакета документа, передаваемого посольство/консульство иностранного государства, для оформления визы.

4.2.11.2. В случае если в соответствии с требованиями, предъявляемыми посольствами/консульствами, для оформления визы необходимо оформить медицинскую страховку для лиц, въезжающих в страну временного пребывания, Турагент обязан включить в перечень бронируемых услуг заявку на оформление медицинской страховки, либо самостоятельно оформить медицинскую страховку лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг в соответствии с требованиями, размещенными на официальном сайте Туроператора. В случае отказа Клиентов от оформления медицинской страховки, получить от Клиентов письменное заявление об отказе от оформления медицинской страховки и передать его Туроператору.

4.2.12. Своевременно и объективно доводить до своих Клиентов информацию об изменении условий предоставления услуг, в том числе информацию, связанную с оформлением виз в страну временного пребывания.

4.2.13. Своевременно представлять Туроператору документы и информацию, необходимые для осуществления бронирования комплекса услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором по заявке Турагента, в том числе:

- документы, необходимые для оформления въездной визы в страну временного пребывания;
- сведения о наличии у туристов медицинских противопоказаний (заболеваний), могущих повлечь за собой невозможность получения услуг, указанных в заявке Турагента, по причинам, не зависящим от Туроператора.

4.2.14. Незамедлительно сообщать Туроператору по телефону, с дальнейшим предоставлением письменного Заявления, об аннуляции заказанных услуг (туристского продукта) и расторжении Договора реализации туристского продукта, заключенного Турагентом с Клиентом от имени Туроператора. В случае аннуляции услуг, входящих в состав туристского продукта и расторжении Договора реализации туристского продукта с Клиентом, если по Заявке Турагента произведена оплата в размере 100% стоимости туристского продукта, Турагент обязан предоставить заявление от Клиента об аннуляции услуг, входящих в состав туристского продукта и расторжении Договора реализации туристского продукта. Вышеуказанные заявления (как от Турагента, так и от Клиента) размещаются Турагентом в личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора. Заявление об аннуляции заказанных услуг (туристского продукта) и расторжении Договора реализации туристского продукта, заключенного Турагентом с Клиентом от имени Туроператора, считается принятым с момента размещения заявления в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора.

4.2.15. Незамедлительно сообщать Туроператору по телефону, с предоставлением в дальнейшем письменного извещения, подписанного уполномоченным представителем Турагента, о досрочном выезде туристов из отеля и об отказе от получения забронированных услуг. Извещение размещается в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора и должно содержать уведомление об аннуляции забронированных и неиспользованных услуг.

4.2.16. Своевременно передать Клиентам Турагента пакет туристских документов, сформированный Туроператором. По запросу Туроператора представить документы подтверждающие факт передачи Клиентам Турагента пакета туристских документов, сформированного Туроператором.

4.2.17. В ходе исполнения настоящего Договора Турагент обязан до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным, представить Туроператору отчеты и акты выполненных работ за предыдущий месяц по результатам исполнения настоящего Договора. Форма отчета Турагента и форма актов выполненных работ размещаются на официальном сайте Туроператора. Отчет направляется Турагентом Туроператору по электронной почте (сканкопия / адрес для отправки: buh@multitour.ru) с последующей отправкой оригинала отчета по почте. В случае если Туроператор в течение 15 дней со дня получения отчета не направил Турагенту возражений по отчету Турагента, отчет считается принятым.

Штраф за не предоставление отчета в срок составляет 2000 (Две тысячи) рублей.

4.2.18. Возместить Туроператору расходы, связанные с аннуляцией заказанных и забронированных услуг, в соответствии с условиями раздела 6 настоящего Договора.

4.2.19. Довести до Клиентов сведения о порядке и сроках предъявления Клиентом и (или) иным заказчиком претензий к Туроператору в случае нарушения условий Договора реализации туристского продукта, заключенного Турагентом с Клиентом от имени Туроператора. При получении претензий от своих Клиентов рассматривать их в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

4.2.20. Довести до Клиентов информацию о том, что Туроператор оказывает услуги по оформлению страховки от невыезда и услуги по оформлению медицинской страховки. Турагент, при оформлении Заявки на бронирование услуг, обязан указать сведения об отказе Клиентов от оформления медицинской страховки и страховки от невыезда.

4.2.21. Довести до Клиентов информацию о порядке и сроках предъявления Клиентом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, а также требований о возмещении реального ущерба Клиентам за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора при условии, что денежных средств страховщика для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности Туроператора не достиг максимального размера.

4.2.22. Условия выдачи Клиентам, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую Туроператором в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право лиц, указанных в Подтверждении бронирования, на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если Договор о реализации туристского продукта был заключен ранее, чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) Турагент должен выдать Клиенту не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

4.2.23. Довести до Клиентов информацию об условиях выдачи Клиенту, приобретающему у Туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения, входящую в состав туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (путевки) на условиях указанных в Договоре реализации туристского продукта.

4.2.24. Договор реализации туристского продукта, заключаемый Турагентом с Клиентом, в соответствии со ст.10 Федерального закона №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года (в действующей редакции), должен содержать:

- сведения о заключении в пользу туриста (Клиента) договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу (Клиенту) на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста (Клиента) в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования;

- требования о необходимости самостоятельной оплаты туристом (Клиентом) медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста (Клиента) договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.

4.2.25. Турагент обязан разъяснить туристу (Клиенту) под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист (Клиент), а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

4.2.26. При заключении Договора реализации туристского продукта в сфере выездного туризма от имени Туроператора, в письменной форме проинформировать Клиента о возможности туристов обратиться за оказанием экстренной помощи в объединении Туроператоров в сфере выездного туризма, сообщив Клиенту сведений об объединении Туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты). Вышеуказанная информация размещается на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

4.2.27. При заключении Договора реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, в письменной форме проинформировать Клиента о возможности Клиента обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом (Клиентом) в результате неисполнения Туроператором обязательств по Договору реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора.

4.2.28. При заключении Договора реализации туристского продукта в сфере выездного туризма проинформировать Клиента о том, что Клиент имеет возможность добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору реализации туристского продукта.

4.2.29. Получить письменное согласие лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, на обработку и трансграничную передачу Сторонам настоящего договора и непосредственными Исполнителями услуг (гостиницами, отелями, санаториями, перевозчиками и т.п.) персональных данных лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг. Образец согласия указан в «Правилах бронирования», размещённых на официальном сайте Туроператора

4.2.30. Факт направления Турагентом Заявки на бронирование комплекса услуг и/или формирование туристского продукта свидетельствует о том, что Турагент получил согласие на предоставление, обработку и трансграничную передачу персональных данных от Клиента, являющегося законным представителем лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг (туристского продукта), субъектов персональных данных, и оформил его надлежащим образом.

4.2.31. Обеспечить конфиденциальность персональных данных, полученных от Клиентов, и принять меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке.

4.2.32. Уведомить Клиентов о том, что обработка и трансграничная передача персональных данных лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, осуществляется Сторонами в целях обеспечения исполнения обязательств по предоставлению услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей указанных в Заявке на бронирование.

4.2.33. По письменному запросу Туроператора Турагент в течение 5-ти рабочих дней обязан предоставить Туроператору документальное подтверждение получения согласия Клиентов на обработку и трансграничную передачу персональных данных лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

5.2. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками и страхованием, лежит соответственно на транспортных перевозчиках и страховых организациях. Заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе задержкой отправления и опозданием по прибытию, кражей багажа и т.д.) и ненадлежащим исполнением договорных условий страхования, предъявляются непосредственно перевозчикам и страховщикам.

5.3. Согласно ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Турагент является исполнителем обязанностей, установленных данным законом, настоящим Договором и Договором реализации туристского продукта, заключённого Турагентом с Клиентом (заказчиком) от имени Туроператора, и несет перед Клиентом (заказчиком) и Туроператором самостоятельную ответственность, предусмотренную законодательством РФ, условиями настоящего Договора и Договора реализации туристского продукта.

5.4. Турагент несет ответственность перед Туроператором за достоверность информации о лицах, указанных в Заявке на бронирование комплекса услуг.

5.4.1. При бронировании услуг, предоставление которых требует оформления визы для въезда в страну временного пребывания, Турагент несет перед Туроператором ответственность за своевременную передачу полного пакета документов, подготовленного в соответствии с требованиями, размещёнными на официальном сайте Туроператора, необходимого для передачи в посольство/консульство иностранных государств.

5.5. Турагент несет самостоятельную ответственность перед Туроператором и Клиентами за непредставление или представление Клиенту ненадлежащей информации, предусмотренной настоящим Договором, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): информации о туристском продукте и его потребительских свойствах, в том числе информации, которую Турагент обязуется предоставить Клиентам в соответствии с условиями настоящего Договора, информации о страховании, информации о порядке выплаты из резервного фонда и фонда персональной ответственности, иной информации.

5.6. Турагент несет самостоятельную ответственность перед Туроператором и Клиентами за нарушение порядка предоставления туристского продукта, установленного настоящим Договором, за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Туроператором или Клиентами для исполнения настоящего Договора, за правильность указанных в Заявке данных о Клиентах, услугах Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, и своевременную передачу (перечисление) Туроператору денежных средств, а также необходимых и оформленных в надлежащем порядке туристских документов.

5.7. До поступления денежных средств на расчётный счёт Туроператора, в размере стоимости туристского продукта, указанного в Заявке Турагента и выставленного счета Туроператором, Туроператор не несёт ответственности перед Турагентом и Клиентами Турагента по обязательствам, указанным в Заявке Турагента и в Договоре реализации туристского продукта, связанным с предоставлением услуг, входящих в состав туристского продукта сформированным Туроператором по Заявке Турагента.

5.8. До поступления на расчётный счёт Туроператора денежных средств, в размере стоимости туристского продукта, указанного в счёте выставленном Туроператором, ответственность перед Клиентами за непредоставление услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором на основании Заявки Турагента, и указанных в счёте, выставленном Туроператором, несёт Турагент.

5.9. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом и лицами, указанными в Подтверждении бронирования:

- за действия иммиграционных и таможенных служб Российской Федерации или иностранных государств, либо иных официальных органов Российской Федерации или иностранных государств, препятствующих предоставлению услуг, в том числе за отказ в выдаче визы для посещения страны временного пребывания;
- за последствия, связанные с отказом Клиентов от оформления медицинской страховки, в том числе, за убытки, понесённые Клиентами, вызванные срывом поездки, в том числе, в связи с отказом в выдаче визы посольством/консульством иностранного государства, отказом объекта размещения предоставить забронированные и оплаченные услуги;
- за утрату Турагентом или лицами, указанными в Подтверждении бронирования, проездных, страховых и иных документов, переданных Туроператором Турагенту в соответствии с настоящим Договором;

- за ошибки при оформлении туристских документов, которые связаны с неточной информацией, содержащейся в Заявке на бронирование услуг и документах, представленных Турагентом;
- за ошибки при оформлении туристских документов, допущенные Турагентом, при самостоятельном оформлении документов, выдаваемых Турагентом на руки Клиентам;
- за недоведение и/или несвоевременное доведение до Клиентов информации, связанной с потребительскими свойствами забронированных услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, в том числе, с информацией, размещённой на официальном сайте Туроператора и/или в Личном кабинете Турагента, в том числе, стоимости услуг Туроператора по аннуляции и бронированию услуг;
- за недоведение и/или несвоевременное и ненадлежащее доведение до Клиентов информации, об изменениях, связанных с предоставлением услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта;
- за несоответствие субъективных ожиданий Клиентов Турагента действительному состоянию отелей (номеров), так как описание отелей (номеров) в каталогах и на сайте Туроператора сформировано на основании информации, предоставленной отелями на момент формирования данных изданий, и может меняться;
- за опоздание на трансфер, экскурсионные программы, лиц, указанных в Подтверждении бронирования, по вине Турагента или по вине третьих лиц;
- за неполучение забронированных и оплаченных услуг по инициативе лиц, указанных в Подтверждении бронирования, либо в связи с обстоятельствами, не зависящими от Туроператора (болезнь туристов (Клиентов), отказ в выдаче визы и т.п.);
- за ущерб, нанесенный лицам, указанным в Подтверждении бронирования, или их имуществу, по вине перевозчиков или третьих лиц;
- за убытки, понесённые лицами, указанным в Подтверждении бронирования, в связи с непредставлением информации о наличии у Клиентов медицинских противопоказаний (заболеваний), могущих повлечь за собой невозможность получения услуг, указанных в заявке Турагента, по причинам, не зависящим от Туроператора;
- за неточности, допущенные в рекламных материалах, буклетах и других сопутствующих рекламных материалах, если они изготовлены без участия Туроператора и используются как вспомогательные материалы;
- за нарушения лицами, указанными в Подтверждении бронирования, законов Российской Федерации и законов зарубежных стран и за возникшие при этом последствия (арест, снятие с рейса и т.д.);
- за расходы, связанные с улучшением условий предоставления услуг, указанных в Подтверждении бронирования и туристского продукта, указанного в Договоре реализации туристского продукта, если такие расходы не согласовывались с Туроператором;
- за последствия связанные с несвоевременным уведомлением Туроператора о досрочном выезде Клиентов из объекта размещения (отеля, пансионата, санатория и т.п.), независимо от причин отказа от забронированных услуг, в том числе за убытки, понесённые Клиентами в связи с несвоевременной аннуляцией забронированных услуг;
- за последствия связанные с предоставлением Турагентом Клиентам каких-либо дополнительных гарантий, в том числе устных, отличных от гарантий предоставленных Туроператором при бронировании услуг, на основании Заявки Турагента. Обеспечение исполнения указанных гарантий лежит за рамками настоящего Договора и Договора реализации туристского продукта, заключённого Турагентом с Клиентом от имени Туроператора. Ответственность за неисполнение указанных гарантий возлагается на Турагента.

5.10. В случае, если Турагент заключит с Клиентом Договор реализации туристского продукта отличный от Договора реализации туристского продукта, подготовленного Туроператором на основании Заявки Турагента и размещённого в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru), поручение Туроператора указанное в п.1.1. считается неисполненным, а Договор реализации туристского продукта недействительным.

5.11. Ответственность за недоведение и/или несвоевременное и ненадлежащее доведение до Клиентов информации, об изменениях связанных с предоставлением услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, возлагается на Турагента.

5.12. В случае нанесения Клиентом Турагента (туристом) материального ущерба имуществу (правам) Туроператора и/или имуществу третьих лиц, оказывающих Клиентам забронированные Турагентом услуги, лицо, подписавшее договор с Турагентом, обязано возместить нанесенный материальный ущерб Туроператору и/или третьим лицам в соответствии с действующим законодательством РФ. Турагент обязан предупредить Клиентов о последствиях, связанных с нанесением материального ущерба имуществу Туроператора и/или третьих лиц.

5.13. Ответственность за получение и надлежащее оформление «Согласия на предоставление, обработку и трансграничную передачу персональных данных» возлагается на Турагента.

5.14. В случае нарушения Турагентом обязательств, связанных с получением от Клиента письменного согласия на обработку и трансграничную передачу персональных данных лиц, указанных в Заявке на бронирование услуг, и/или непредоставления Туроператору документов, подтверждающих факт получения вышеуказанного согласия, Турагент в безусловном порядке обязан компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием вышеуказанного согласия, в том числе выплаты, осуществлённые Туроператором в пользу Клиентов по гражданским искам и штрафы, выплаченные Туроператором в пользу государства.

6. УСЛОВИЯ ОТМЕНЫ И АННУЛЯЦИИ УСЛУГ

6.1. Турагент в любое время имеет право аннулировать Заявку на бронирование услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта Туроператора, и аннулировать услуги, уведомив Туроператора об аннуляции в письменной форме, путём размещения информации в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора или путём направления письма по электронной почте. Датой аннуляции заявки на бронирование услуг и аннуляции забронированных услуг считается дата получения Туроператором соответствующего письменного заявления Турагента. В случае аннуляции Турагентом Заявки на бронирование услуг, аннуляции забронированных услуг, в том числе при досрочном выезде Клиентов из объекта размещения, Туроператор имеет право удержать из сумм, полученных от Турагента, а также взыскать с Турагента стоимость услуг Туроператора по бронированию и аннуляции услуг Туроператора (забронированных услуг). Стоимость услуг Туроператора по бронированию и аннуляции забронированных услуг составляет:

- при направлении аннуляции в срок от 15 до 10 суток (включительно) до заезда – 30% от стоимости забронированных услуг, указанных в Подтверждении бронирования, но не менее стоимости фактически понесенных затрат;
- при направлении аннуляции в срок от 9 до 5 (включительно) суток до заезда – 50% от стоимости забронированных услуг, указанных в Подтверждении бронирования, но не менее стоимости фактически понесенных затрат;
- при направлении аннуляции в срок менее чем за 5 суток до заезда и в период предоставления услуг – 95% от стоимости забронированных услуг, указанных в Подтверждении бронирования, но не менее стоимости фактически понесенных затрат.

При направлении извещения об аннуляции услуг в срок ранее 15 суток до заезда Турагент возмещает Туроператору стоимость фактически понесенных затрат, с учётом штрафных санкций, выставленных перевозчиками и объектами размещения.

При аннуляции услуг, предоставляемых в период новогодних и рождественских выездов (выезды в период с 25 декабря по 10 января), удержать с Турагента стоимость расходов, понесённых Туроператором при бронировании и аннуляции услуг, но не менее расходов, понесённых на выплату пени и штрафных санкций, выплаченных Туроператором в соответствии с договорами, заключёнными с поставщиками услуг.

Точный размер стоимости услуг Туроператора по бронированию и аннуляции забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, размер расходов, понесенных Туроператором при аннуляции услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, указывается в извещении, размещённом Туроператором в личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора.

6.2. Независимо от срока аннуляции Заявки на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, Туроператор имеет право удержать с Турагента стоимость услуг Туроператора по бронированию услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей.

6.3. Порядок аннуляции услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или услуг Исполнителей, определенный в п.6.1. настоящего Договора, указан без учета возврата денежных средств по страховым полисам, услугам по визовой поддержке, авиа-/железнодорожным билетам, стоимости услуг Туроператора по формированию туристского продукта.

Возврат денежных средств по страховым полисам и авиа-/железнодорожным билетам осуществляется в соответствии с правилами аннуляции билетов, устанавливаемыми перевозчиками, и правилами страховых компаний.

Стоимость услуг Туроператора по формированию туристского продукта, стоимость услуг по визовой поддержке, расходы, понесённые Турагентом или Клиентами Турагента, по перечислению денежных средств на расчётный счёт Туроператора возврату не подлежат.

6.4. Туроператор не осуществляет возврат денежных средств Турагенту за заказанные, забронированные и оплаченные услуги, включенные в Подтверждение бронирования и не использованные по инициативе лиц, указанных в Подтверждении бронирования, либо в связи с обстоятельствами, не зависящими от Туроператора (болезнь Клиентов, отказ в выдаче визы, невозможность получения отдельных услуг, в связи с медицинскими противопоказаниями, о наличии которых не был уведомлен Туроператор, и т.п.).

6.5. При не поступлении платежей на расчётный счет или в кассу Туроператора в срок, определенный в п.п.3.3. настоящего договора, Туроператор вправе аннулировать Заявку Турагента и выставить счёт на оплату услуг Туроператора по формированию туристского продукта и стоимость услуг Туроператора по бронированию и аннуляции услуг в размере, рассчитанном с учётом положений п.6.1. настоящего Договора.

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. При наличии каких-либо замечаний относительно туристского обслуживания лица, указанные в Подтверждении бронирования, обязаны незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах и сообщить об обнаруженных недостатках Турагенту. Обо всех претензиях, касающихся туристского сервиса на месте предоставления услуг, необходимо составить протокол, подписанный Клиентом и представителем принимающей стороны. Протокол составляется в трех экземплярах. Один экземпляр протокола получают Клиенты, один экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны, один направляется Туроператору.

7.2. Досудебный претензионный порядок является обязательным. Клиент имеет право в течение 20 дней после получения последней услуги, указанной в Заявке, предоставить претензию в офис Турагента или направить ее по почте. После получения претензии от Клиентов Турагент рассматривает ее самостоятельно, либо в десятидневный срок для дальнейшего рассмотрения направляет в адрес Туроператора копии документов по существу претензии, приложив свое сопроводительное письмо и копию договора Турагента с Клиентами.

7.3. В случае, если Клиент, Турагент и Туроператор не смогли урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения Туроператора.

7.4. Порядок предъявления Клиентом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору реализации туристского продукта:

7.4.1. Сведения о реестровом номере Туроператора, «Договоре страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта», заключённом между Туроператором и Страховщиком, о Страховщике и порядок предъявления Туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта, размещены на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

7.4.2. Турист имеет право обратиться к Страховщику только при наступлении страхового случая. Страховым случаем, в соответствии с настоящим Договором, является факт установления обязанности Туроператора возместить Клиенту реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в течение срока действия Договора, заключенного между Туроператором и Страховщиком.

7.4.3. Случай признается страховым, если факт установления обязанности Туроператора по возмещению реального ущерба Клиенту подтверждается вступившим в законную силу судебным актом или добровольным решением Туроператора, принятого по согласованию со Страховщиком.

7.4.4. Существенным нарушением условий Договора реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для Клиента такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора. К существенным нарушениям Туроператором Договора реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию Клиенту входящих в туристский продукт туристских услуг;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

7.4.5. Случай не признается страховым, если Договор реализации туристского продукта между Туроператором, Турагентом и Клиентом, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4.6. В состав реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору реализации туристского продукта, не включаются расходы, понесенные Клиентом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные Договором реализации туристского продукта.

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

- требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином заказчике; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты Договора, заключенного между Туроператором и Страховщиком; номер Договора реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование Туроператора; наименование Турагента; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Страхователем обязательств по Договору реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; размер денежных средств, подлежащих уплате Клиенту в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Клиентом в связи с его расходами по эвакуации;

- копия паспорта Клиента или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

- копия Договора реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по Договору реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, предоставляется также копия судебного решения, вступившего в законную силу.

Все документы, предоставляемые Туроператору и Страховщику Клиентом, должны быть составлены на русском языке. В случае, если документы составлены на иностранном языке, Турагент или Клиент обязаны предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

7.5. По настоящему Договору не подлежит страховому возмещению:

7.5.1. Ущерб, причинённый Туроператором, освобождённым в соответствии с законодательством Российской Федерации от ответственности за причинение ущерба, неисполнением или ненадлежащим исполнением Договора реализации туристского продукта;

7.5.2. Ущерб, причинённый Туроператором, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора реализации туристского продукта, прямо или косвенно обусловленных:

а) воздействием ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

б) незаконными действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам;

в) военными действиями, а также манёврами или иными военными мероприятиями;

г) гражданской войной, народными волнениями всякого рода или забастовками, террористическим актом;

д) конфискацией, реквизицией, арестом или уничтожением имущества по распоряжению государственных органов;

е) основаниями, не предусмотренными законом и Правилами страхования;

ж) умышленными действиями Клиента, направленными на наступление страхового случая, в том числе сговором между Туроператором, Турагентом и Клиентом.

При этом к умышленным действиям приравниваются действие (бездействие), при котором возможное наступление ущерба ожидается с достаточно большой вероятностью и сознательно допускается виновным лицом.

7.6. В соответствии с настоящим Договором, Страховщиком и Туроператором не возмещаются:

7.6.1. Расходы, произведенные Клиентом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода;

7.6.2. Расходы, произведенные Клиентом, связанные с его неявкой, опозданием и (или) не заселением по вине Клиента, в сроки, указанные в проездных документах, путевке (ваучере), Договоре реализации туристского продукта;

7.6.3. Расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в Договоре реализации туристского продукта, если такие расходы не согласовывались с Туроператором;

7.6.4. Расходы, возникшие в результате утери Клиентом или Турагентом документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены;

7.6.5. Расходы, связанные с отменой поездки по независящим от Клиента и Туроператора обстоятельствам (болезнь туриста, неполучение визы и др.);

7.6.6. Расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе Клиента;

7.6.7. Расходы, связанные с несоблюдением консульствами сроков оформления виз.

7.7. Претензии и требования о выплате страхового возмещения, предъявленные с нарушением вышеуказанных требований, не рассматриваются и удовлетворению не подлежат.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны/Сторона не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

К таким событиям чрезвычайного характера относятся, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение, шторм и другие стихийные бедствия или явления природного характера, эпидемия, взрывы, террористические акты, объявленная или фактическая война или военные действия любого характера и их последствия, забастовка в отрасли или регионе, бунты, эмбарго, блокады, изменения иммиграционной политики, принятие органами государственной власти или управления любого уровня актов (законов, указов, постановлений, распоряжений, решений и т.п.), повлекших невозможность надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

8.2. О наступлении/прекращении указанных в пункте 8.1 настоящего Договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентными органами.

8.3. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору.

8.4. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Настоящий Договор считается заключённым с момента оформления первой заявки, поступившей от Турагента в адрес Туроператора, после даты редакции настоящего Договора.

9.2. Настоящий Договор действует до момента размещения на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru) новой редакции Договора.

9.3. Настоящий Договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон;

- по решению суда по иску одной из Сторон.

9.4. Стороны имеют право досрочно расторгнуть Договор, предупредив об этом другую Сторону за 30 дней. При принятии Туроператором решения об одностороннем расторжении настоящего Договора, Туроператор имеет право приостановить доступ Турагента к Личному кабинету.

9.5. При расторжении настоящего Договора, возмещение убытков осуществляется в пределах фактических затрат Сторон в соответствии с нормами, определенными в п.б.1.-п.б.4. настоящего Договора.

9.6. Договор считается расторгнутым после полного расчета между Сторонами и подписания ими акта о произведенных взаиморасчетах.

9.7. Прекращение действия Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента прекращения действия Договора.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДОГОВОРА

10.1. Стороны по настоящему Договору обязуются хранить как коммерческую тайну все данные технического и иного характера, которые были им сообщены или о которых им стало известно другим способом в связи с предметом настоящего Договора.

10.2. Данные и информация, ставшие известными Сторонам при исполнении настоящего Договора, считаются конфиденциальными и не должны сообщаться третьей стороне или использоваться в целях, выходящих за рамки предмета Договора, без письменного согласия второй Стороны по Договору.

11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

11.1. При направлении Турагентом в адрес Туроператора акцепта на данный Договор (Заявки), все иные ранее заключенные соглашения, предметом которых является распространение услуг на условиях, определенных настоящим Договором, прекращают своё действие в безусловном порядке. Все устные переговоры и переписка между Сторонами, имевшие место до заключения настоящего Договора, теряют силу со дня его заключения.

11.2. Приложения и Дополнительные соглашения к настоящему Договору, опубликованные на сайте Туроператора, будут иметь силу публичной оферты в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК.

11.3. К правоотношениям Сторон по настоящему Договору применяются положения действующего законодательства Российской Федерации.

11.4. В соответствии с п.2. ст.160 ГК РФ, факсимильное воспроизведение подписи уполномоченных лиц сторон договора с помощью средств механического и иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственной подписи допускается во всех случаях, когда требуется подпись уполномоченного лица одной из сторон договора.

11.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

11.6. Договор будет считаться исполненным после выполнения всех взаимных обязательств и урегулирования всех расчетов между Туроператором и Турагентом.

12. Адреса и банковские реквизиты Туроператора

Туроператор:

ООО «Мультитур.ру»

Юридический адрес: 107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20, строение 1

Фактический адрес: 107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20, строение 1, 2-ой этаж

Реестровый номер туроператора: РТО 011961

Телефон: (499) 301-60-00;

E-mail: operator@multitour.ru (для заявок)

info@multitour.ru (для писем)

Сайт: www.multitour.ru

ИНН: 7707818467 КПП: 771801001 ОГРН: 5137746066937

р/с 40702810301300006246

в АО «АЛЬФА-БАНК»

К/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593

ОКВЭД: 63.30.

Утверждено,
Генеральный директор ООО «Мультитур.ру»



Гормакова И. В. /

1. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется на основании цен, указанных на официальном сайте Туроператора, (www.multitour.ru), с учетом последних изменений Туроператора. Порядок расчёта стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей для Турагента размещен в Личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru). Порядок расчёта стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей для Турагента, и размер агентского вознаграждения могут быть изменены Туроператором в одностороннем порядке. Информация об изменении порядка расчёта стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей и агентского вознаграждения, установленных для Турагента, размещается Туроператором на официальном сайте Туроператора в Личном кабинете Турагента.
2. Базовая величина агентского вознаграждения составляет 10% от стоимости каждого реализованного туристского продукта и/или от стоимости каждого реализованного комплекса услуг, указанных в Подтверждении бронирования туристского продукта и/или услуг Исполнителей, если иное не указано в Подтверждении бронирования.
3. Вознаграждение не предоставляется за реализацию:
 - авиабилетов;
 - железнодорожных билетов;
 - услуг трансфера, аренды автобусов и микроавтобусов;
 - дополнительных услуг (страховка, виза, питание и прочие услуги, не входящие в стоимость забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта и/или услуг Исполнителей).
4. Туроператор обязуется по желанию Клиентов Турагента, за дополнительную плату, включить в состав туристского продукта услуги страхования (медицинского, от несчастного случая, от невыезда) и оформления страхового полиса.
5. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ АННУЛЯЦИИ УСЛУГ.
 - 5.1. Денежные средства за оплаченные и аннулированные Турагентом услуги возвращаются Туроператором на основании письма Турагента (образец письма находится на сайте www.multitour.ru на странице «Для турагентств» в разделе «Документы»), написанного на фирменном бланке с печатью, подписью руководителя, главного бухгалтера и банковскими реквизитами Турагента. В случае осуществления возврата денежных средств через кассу, помимо письма представитель Турагента должен предоставить Туроператору доверенность на получение денежных средств и вернуть кассовый чек.
6. Сведения о бонусной программе, применяемой для расчёта стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей, размещены в разделе «Бонусная программа» Личного кабинета Турагента на официальном сайте Туроператора (<http://www.multitour.ru>).
 - 6.1. В сумму реализации, учитываемой при расчётах по бонусной программе, не входит стоимость авиа и железнодорожных билетов, трансферов и других дополнительных услуг.
 - 6.2. Турагент самостоятельно ведёт учет реализованных услуг Туроператора и, при накоплении достаточной суммы, направляет на имя Генерального директора ООО «Мультитур.ру» письмо, содержащее информацию о реализации услуг на указанную сумму и просьбу о необходимости изменить порядок расчёта стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей.
 - 6.3. В расчете бонусной программы участвуют только полностью оплаченные Заявки.
 - 6.4. Дополнительное агентское вознаграждение является разовой денежной выплатой и выплачивается только один раз при достижении определенного порога бонусной программы. Дополнительное агентское вознаграждение перечисляется на расчетный счет Турагента после проведения сверки взаиморасчетов сторон.
 - 6.5. Порядок расчёта стоимости туристского продукта и/или услуг Исполнителей сохраняется только при выполнении обязательств по оборотам в предшествующем году.
 - 6.6. Бонусная программа не распространяется на бронирование гостиниц.
 - 6.7. Перерасчет старых Заявок при изменении вознаграждения не производится.

г. _____

« ____ » _____ 20__

Исполнитель ООО « _____ » в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем Турагент, действующий от имени Туроператора ООО «Мультитур.ру», реестровый номер РТО 011961 на основании Агентского договора по продвижению и реализации туристского продукта и услуг от 08.11.2018 г. (Редакция № 7), с одной стороны и _____, именуемый(-ая) в дальнейшем Заказчик, действующий в интересах лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта» (Приложение № 2), с другой стороны, именуемые совместно Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Турагент реализует туристский продукт, сформированный Туроператором в соответствии с Заявкой Заказчика или сформированный Туроператором, исходя из конъюнктуры туристского рынка, а Заказчик оплачивает стоимость туристского продукта.
- 1.2. Стоимость и информация о потребительских свойствах туристского продукта указывается в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта» (Приложение № 3), являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 1.3. По настоящему Договору Турагент действует от имени и по поручению Туроператора на основании договора, заключенного с Туроператором. Информация о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт, содержится в Приложении № 1, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 1.4. Используемые в настоящем Договоре определения и термины соответствуют терминам и определениям Федерального закона РФ №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в редакции, действующей на момент подписания договора.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

- 2.1. Заявка на бронирование туристского продукта принимается Турагентом в письменной форме и оформляется в виде «Заявки на бронирование туристского продукта» (Приложение № 2) и должна содержать информацию, предусмотренную типовой формой Заявки.
- 2.2. В случае невозможности подтверждения всех услуг, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта», Турагент вправе в одностороннем порядке аннулировать Заявку, вернув Заказчику полученные по сделке денежные средства.
- 2.3. Подтвержденная Заявка оформляется Турагентом в виде «Листа подтверждения бронирования туристского продукта» (Приложение № 3), который составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным представителем Турагента и Заказчиком, при этом Турагент обязывается реализовать Заказчику туристский продукт при условии полной оплаты его стоимости в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.
- 2.4. После заключения настоящего Договора, в случае поступления заявления от Заказчика о внесении изменений в состав туристского продукта, сформированного Туроператором на основании Заявки Заказчика, влекущие за собой изменение существенных условий предоставления услуг в составе туристского продукта (изменение категории номера, сроков предоставления услуг, изменение количества туристов (клиентов), указанных в Заявке Заказчика и т.п.), и изменение стоимости туристского продукта, настоящий Договор подлежит расторжению по инициативе Заказчика. На основании заявления Заказчика, Турагент формирует измененную Заявку, на основании которой Туроператором осуществляется формирование нового туристского продукта и заключается новый Договор реализации туристского продукта. Реализация вновь сформированного туристского продукта осуществляется путем заключения нового Договора реализации туристского продукта с Заказчиком.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Цены на туристский продукт устанавливаются в рублях. Цены, указанные в прайс-листах, ценовых каталогах, являются справочными и могут быть изменены в одностороннем порядке Турагентом. Цена, указанная в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», является окончательной и может быть изменена только в случае изменений условий предоставления услуг, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», либо в случаях, предусмотренных настоящим Договором. Оплата туристского продукта производится в рублях в строгом соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.2. При оказании услуг, входящих в состав туристского продукта на территории иностранных государств, и указании их стоимости Туроператором в валюте данных государств, Турагент осуществляет перерасчет стоимости услуг, входящих в туристский продукт, по внутреннему курсу Турагента в валюте РФ на момент оплаты.
- 3.3. Ввиду того, что обязанности Туроператора по исполнению настоящего Договора возникают с момента поступления денежных средств на расчетный счет Туроператора, в размере стоимости туристского продукта, указанного в заявке Турагента, Заказчик осуществляет полную оплату стоимости услуг, включенных в «Заявку на бронирование туристского продукта» в течение срока действия счета – 3-х банковских дней, если иное не указано в счете, выставленном Туроператором Турагенту.
- 3.4. Турагент имеет право внести изменения в раздел «Расчет стоимости» «Листа подтверждения бронирования туристского продукта», а Заказчик обязан осуществить оплату туристского продукта с учетом внесенных изменений в случае удорожания туристского продукта по объективным причинам до момента полной оплаты Заказчиком стоимости туристского продукта:
 - удорожание транспортных тарифов (более 5% от действующих тарифов на момент подписания Договора и «Листа подтверждения бронирования туристского продукта»);
 - введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей;
 - изменение стоимости услуг, входящих в состав туристского продукта, оказываемых на территории иностранных государств и входящих в «Лист подтверждения бронирования туристского продукта», в связи с изменением курса иностранных валют.
 - удорожание стоимости услуг, предоставляемых в объектах размещения (отеле, гостинице, санатории и т.п.).
- 3.5. Окончательное урегулирование платежей производится не позднее даты, указанной в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта». Сроком исполнения финансовых обязательств Заказчика в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Турагента, а при наличных расчетах - дата внесения денежных средств в кассу Турагента.
- 3.6. В стоимость туристского продукта входит стоимость туристского продукта, указанного в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта» и стоимость услуг Турагента по бронированию и реализации туристского продукта.
- 3.7. В случае невыполнения Заказчиком условий оплаты, указанных в п.3.1. – п.3.4. , Заявка Заказчика аннулируется в соответствии с главой 6 настоящего Договора.
- 3.8. До поступления денежных средств на расчетный счет Туроператора, в размере стоимости туристского продукта в полном объеме, указанного в Заявке, Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком по обязательствам, указанным в настоящем Договоре.
- 3.9. Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по настоящему Договору в отношении обязанностей Турагента. В том числе, за исполнение обязательств по передаче (перечислению) Туроператору денежных средств полученных от Заказчика за туристский продукт, сформированный Туроператором, на основании Заявки Заказчика, составленной Турагентом в соответствии с пожеланиями Заказчика.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1. Права и обязанности Турагента.

- 4.1.1. Перед оформлением «Заявки на бронирование туристского продукта» предупредить Заказчика о том, что существенным и обязательным условием приобретения туристского продукта является наличие у Заказчика и лиц, в интересах которых действует Заказчик, действующих документов, удостоверяющих их личность (паспорт гражданина РФ и т.п.).
- 4.1.2. Перед оформлением «Заявки на бронирование туристского продукта», включающей услуги, предоставляемые за рубежом, предупредить Заказчика о том, что существенным и обязательным условием приобретения туристского продукта является наличие у лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта», действующих заграничных паспортов и документов, необходимых для оформления въездных виз и въезда в страну пребывания.
- 4.1.3. Принять от Заказчика «Заявку на бронирование туристского продукта», содержащую все существенные условия и данные, предусмотренные в типовой форме (Приложение № 2).
- 4.1.4. Информировать Заказчика о результатах бронирования туристского продукта в течение 1-го рабочего дня с момента получения Турагентом Заявки от Заказчика. В случае невозможности предоставления заказанных услуг, входящих в состав туристского продукта, указанных в Заявке, предложить альтернативные варианты.
- 4.1.5. Предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, указанного в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта». Своевременно и в полном объеме доводить до сведения Заказчика информацию о потребительских свойствах туристского продукта, в соответствии с информацией, размещенной на официальном сайте Туроператора, в том, числе информацию, касающуюся обязательных условий предоставления услуг в стране (месте) временного пребывания (наличие медицинской страховки, оплата туристского (курортного) сбора и т.п.), о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста (заказчика) в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.
- 4.1.6. Предоставить Заказчику информацию о Туроператоре, сформировавшем туристский продукт, который реализует Турагент Заказчику.
- 4.1.7. Предоставить Заказчику информацию об организации, заключившей с Туроператором договор страхования ответственности Туроператора.
- 4.1.8. Предоставить Заказчику информацию о членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.
- 4.1.9. Предоставить Заказчику информацию о том, что при приобретении Заказчиком туристского продукта, в состав которого входят услуги, предоставляемые вне территории РФ, Заказчик имеет право обратиться за оказанием экстренной помощи в объединение туроператоров в сфере выездного туризма.
- 4.1.10. Предоставить Заказчику информацию о том, что в случае обращения Заказчика (лиц, указанных в «Подтверждении бронирования туристского продукта») за экстренной помощью в объединение туроператоров в сфере выездного туризма, права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, переходят от лиц, указанных в «Подтверждении бронирования туристского продукта» к «Объединению туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ».
- 4.1.11. Предоставить Заказчику информацию о возможности осуществить страхование расходов Заказчика, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей и правилах предоставления услуг страхования.
- 4.1.12. Своевременно информировать Заказчика об изменении условий предоставления туристского продукта.
- 4.1.13. Оформить пакет документов, подтверждающих оплату и право на получение заказанных и забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта, и указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта».
- 4.1.14. Передать Заказчику или полномочным представителям Заказчика пакет туристских документов, необходимых для получения заказанных и оплаченных услуг, входящих в состав туристского продукта: программу тура, документы, подтверждающие право на получение заказанных и забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта, авиа- /железнодорожные билеты, а также другие документы, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим Договором. Место и время передачи документов согласовываются Сторонами дополнительно. Третьим лицам документы передаются только при наличии у них доверенности на право получения и на право подписи акта в получении выше указанных документов, подписанной Заказчиком.
- 4.1.15. В исключительных случаях Турагент оставляет за собой право заменить отель или номер в отеле, подтвержденные ранее, на отель или номера в отеле той же, либо более высокой категории, а также вносить изменения в туристский продукт, не меняя при этом качество заказанного туристского продукта.
- 4.1.16. Турагент вправе в одностороннем порядке аннулировать забронированные услуги, входящие в состав туристского продукта, и расторгнуть настоящий договор в случае несвоевременной оплаты, несвоевременного предоставления Заказчиком документов, необходимых для бронирования туристского продукта, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта». В этих случаях Турагент не несет ответственности перед Заказчиком за ущерб, причиненный лицам, указанным в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», при аннуляции туристского продукта.
- 4.1.17. Использовать предоставленные Заказчиком персональные данные лиц, указанные в «Заявке на бронирование туристского продукта», исключительно в целях выполнения условий настоящего Договора.
- 4.1.18. Предоставить Заказчику копию доверенности, выданной Туроператором, на заключение от имени Туроператора настоящего Договора.
- 4.2. Уведомить Заказчика, что в случае расторжения настоящего Договора по инициативе Заказчика и/или не поступлении денежных средств Туроператору за сформированный туристский продукт, Туроператор отменяет доверенность, указанную в п. 4.1.8. Со статусом доверенности, выданной Туроператором Турагенту, Заказчик может ознакомиться на официальном сайте Туроператора www.multitour.ru.
- 4.3. Права и обязанности Заказчика:
- 4.3.1. Предоставлять Турагенту «Заявку на бронирование туристского продукта» с указанием полного перечня заказываемых услуг, входящих в туристский продукт.
- 4.2.3. Заказчик обязан письменно довести до сведения Турагента информацию о лицах, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта» и об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия: различного рода заболевания туриста (Заказчика) и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.); имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран; ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами; необходимость получения туристом (Заказчиком) специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.
- 4.3.3. Указать в «Заявке на бронирование туристского продукта» согласие или отказ от страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей.
- 4.3.4. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату стоимости туристского продукта в размере и в сроки, указанные в настоящем Договоре.
- 4.3.5. Своевременно и в полном объеме довести до лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», информацию о потребительских свойствах туристского продукта, в том числе мерах безопасности, особенностях пребывания и санитарно-эпидемиологических правилах в местах предоставления услуг, входящих в состав туристского продукта, в соответствии с информацией, представленной Турагентом на момент подписания «Листа подтверждения бронирования туристского продукта».

4.3.6. Своевременно предоставлять Турагенту документы, необходимые для осуществления бронирования туристского продукта, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта», а при необходимости оформления виз - заполненные анкеты за подписью лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта». Необходимые для оформления виз фотографии и документы представляются Клиентом Турагенту не позднее сроков, установленных Турагентом.

4.3.7. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», на обработку и передачу своих персональных данных Турагенту, Туроператору и третьим лицам для исполнения настоящего Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.).

4.3.8. Предоставить Турагенту свои контактные данные, а также контактные данные лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты).

4.3.9. Освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в туристский продукт.

4.3.10. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

4.3.11. Соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда.

4.3.12. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

4.3.13. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

4.3.14. Незамедлительно сообщить Турагенту по телефону с дальнейшим предоставлением письменного подтверждения аннуляции заказанного туристского продукта. Аннуляция считается принятой с момента получения Турагентом письменного подтверждения аннуляции.

4.3.15. В случае отказа от получения туристского продукта, указанного в «Заявке на бронирование туристского продукта», в том числе при досрочном выезде из отеля (санатория, пансионата и т.п.), известить Турагента по телефону, с последующим предоставлением письменного уведомления о факте и причинах отказа, получить у непосредственного исполнителя услуг документ, подтверждающий факт отказа.

4.3.16. Получить лично или обеспечить получение доверенным лицом оформленного пакета документов (путевку, авиа-/железнодорожных билетов и т.п.), подтверждающих оплату и право на получение заказанных и забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта». Выдача документов доверенному лицу осуществляется на основании доверенности, подписанной Заказчиком.

4.3.17. Возместить Турагенту расходы, связанные с аннуляцией заказанных и забронированных услуг, входящих в состав туристского продукта, в соответствии с главой 6 настоящего Договора.

4.3.18. Возместить Турагенту расходы, связанные с депортацией лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», из страны временного пребывания на территорию РФ.

4.3.19. Заказчик имеет право предъявить претензию к Туроператору в случае нарушения условий настоящего Договора в течение 20 дней после получения последней услуги, указанной в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта».

4.3.20. Заказчик извещен о том, что Туроператор оказывает услуги по оформлению страховки от невыезда и услуги по оформлению медицинской страховки. Турагент, при оформлении «Заявки на бронирование туристского продукта», обязан указать сведения об отказе Заказчика от оформления медицинской страховки и страховки от невыезда.

4.3.21. Заказчик вправе предъявить требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, а также требования о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности Туроператора при условии, что денежных средств страховщика для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.

4.3.22. Заказчик вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в объединении Туроператоров в сфере выездного туризма, по реквизитам, указанным в Приложении № 2 к Договору за счет средств резервного фонда. Вышеуказанная информация размещается на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru).

4.3.23. При заключении настоящего Договора в сфере выездного туризма Заказчик имеет возможность добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по настоящему Договору.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

5.2. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками и страхованием, относится соответственно на транспортных перевозчиков и страховые организации, в связи с чем заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе задержкой отправления и опозданием по прибытию, кражей багажа и т.д.) и ненадлежащим исполнением договорных условий страхования, предъявляются непосредственно перевозчикам и страховщикам.

5.3. Ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по формированию туристского продукта несет Туроператор, сформировавший туристский продукт, реализованный Турагентом Заказчику. Туроператор отвечает перед Заказчиком Турагента за действия (бездействие) третьих лиц, предоставляющих туристские услуги, входящие в состав туристского продукта, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Договором не установлено, что ответственность перед Заказчиком несет третье лицо.

5.4. Заказчик несет ответственность перед Турагентом за достоверность информации о лицах, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта».

5.5. Заказчик несет ответственность перед Турагентом за несвоевременное предоставление информации о досрочном выезде из объекта размещения в размере ущерба понесенного Турагентом в связи с неполучением информации о досрочном выезде Заказчика и/или лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта»;

5.6. Турагент не несет ответственности перед Заказчиком и лицами, указанными в «Заявке на бронирование туристского продукта»:

- за результаты рассмотрения документов консульскими учреждениями иностранных государств;
- за любой ущерб, который может быть нанесен лицам, указанным в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», в связи с невозможностью предоставления туристского продукта, входящих в туристский продукт по причине, связанной с отсутствием у туристов (Заказчика) действительного загранпаспорта;
- за действия иммиграционных и таможенных служб Российской Федерации или иностранных государств, либо иных официальных органов Российской Федерации или иностранных государств, препятствующих предоставлению туристского продукта, входящих в туристский продукт;
- за утрату Заказчиком или лицами, указанными в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», проездных, страховых и иных документов, переданных Турагентом Заказчику в соответствии с настоящим Договором;
- за ошибки при оформлении туристских документов, которые связаны с неточной информацией, содержащейся в «Заявке на бронирование туристского продукта» и документах, предоставленных Заказчиком;
- за опоздание на трансфер, экскурсионные программы, к началу иных услуг, входящих в состав туристского продукта, по вине Заказчика, лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», или третьих лиц;

- за самовольное изменение лицами, указанными в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», оплаченного маршрута (в том числе, места проживания, экскурсий, перевозки, условий питания и т.д.) или несоблюдение правил группового прохождения маршрута; компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются Заказчиком или лицами, указанными в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», самостоятельно.
- за качество туристского продукта, самостоятельно приобретенных Заказчиком или лицами, указанными в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», и не входящих в состав туристского продукта;
- за ущерб, нанесенный лицам, указанным в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта» или их имуществу, по вине перевозчиков или третьих лиц;
- за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, так как они изготовлены без его участия и используются в работе Турагента как вспомогательные материалы. Описания отелей в каталогах могут частично не соответствовать состоянию отелей на день заказа туристского продукта и не являются частью Договора;
- за нарушения лицами, указанными в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», законов Российской Федерации и законов зарубежных стран и за возникшие при этом последствия (арест, снятие с рейса и т.д.).

5.7. В случае включения в Договор, заключаемый между Заказчиком и лицами, указанными в Листе бронирования, условий, противоречащих условиям и гарантиям настоящего Договора, а также выражение устных дополнительных гарантий, Заказчик принимает на себя ответственность за предоставленные дополнительные гарантии.

6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.

6.1. Заказчик может расторгнуть настоящий Договор в любое время до начала предоставления услуг, входящих в состав туристского продукта, уведомив Турагента о своем решении в письменной форме. Датой расторжения договора считается дата получения Турагентом соответствующего письменного заявления Заказчика. В случае расторжения настоящего Договора по инициативе Заказчика по любым причинам, Заказчик обязан возместить Турагенту расходы, связанные с исполнением настоящего договора, в состав которых входит: стоимость услуг Туроператора по формированию туристского продукта, стоимость услуг Турагента по бронированию, реализации и аннуляции туристского продукта. На момент подписания настоящего Договора Заказчик ознакомлен с условиями аннуляции туристского продукта, определенных договором между Турагентом и Туроператором, которым сформирован туристский продукт (Приложение № 1).

6.2. Порядок расторжения настоящего Договора, определенный в п.6.1. настоящего Договора, указан без учета возврата денежных средств за авиа-/железнодорожные билеты. Возврат денежных средств за авиа-/железнодорожные билеты осуществляется в соответствии с правилами аннуляции билетов, устанавливаемыми перевозчиками.

6.3. Турагент не осуществляет возврат денежных средств Заказчику за забронированные и оплаченные услуги, включенные в «Лист подтверждения бронирования туристского продукта» и неиспользованные по инициативе лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта».

6.4. Турагент не осуществляет возврат денежных средств Заказчику за расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в настоящем Договоре, если такие расходы не согласовывались с Туроператором и Турагентом.

6.5. При не поступлении платежей на расчетный счет или в кассу Турагента в срок, указанный в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», Турагент вправе расторгнуть настоящий Договор и взыскать с Заказчика фактически понесенные расходы в соответствии с правилами настоящего Договора.

6.6. Если Заказчик желает изменить условия ранее заказанной поездки, в том числе, дату вылета или гостиницу (отель), то заказ считается аннулированным, настоящий Договор расторгнутым, а Заказчик должен сделать новый заказ и заключить новый Договор реализации туристского продукта.

6.7. Неявка лиц, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», к месту начала оказания услуг считается односторонним отказом от услуг, входящих в туристский продукт и настоящий Договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с правилами, определенными в п.п.6.1 настоящего Договора.

6.8. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Турагентом путем заключения нового Договора реализации туристского продукта, без которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии в отель раньше или позже согласованного срока, кроме того, не будут предоставлены услуги, указанные в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта».

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. При наличии каких-либо замечаний относительно туристского обслуживания, Заказчик обязан незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах. Обо всех претензиях, касающихся туристского сервиса, необходимо на местах составлять соответствующий протокол в двух экземплярах, под которым ставит свою подпись Заказчик и представитель принимающей стороны. Один экземпляр протокола получает Заказчик, один экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны.

7.2. При подаче претензии Заказчик обязан предоставить документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный лицами, указанными в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта» в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором, Турагентом или третьими лицами услуг, входящих в туристский продукт. В число таких документов могут входить счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д., выданные компетентными органами, экспертными организациями, непосредственными исполнителями услуг (перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п.

7.3. При обращении Заказчика с претензией непосредственно к Туроператору он обязан уведомить Турагента и представить Турагенту копию претензии и документов, направленных Туроператору.

7.4. Досудебный претензионный порядок является обязательным. Заказчик имеет право в течение 20 дней после предоставления последней услуги, представить претензию в офис Турагента либо направить ее по почте. Претензии подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.5. Претензия о не предоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Заказчик или лица, указанные в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта», воспользовался альтернативными услугами, предложенными взамен тех, которые по тем или иным причинам не могли быть исполнены. Услуги в данном случае считаются исполненными надлежащим образом.

7.6. В случае, если стороны, подписавшие данный Договор, не смогли урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения ответчика (договорная подсудность) с применением материального и процессуального права РФ.

7.7. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, указаны в Приложение №1 к настоящему Договору.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

8.1 Турагент не несет ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, как то: пожар, эпидемия, карантин, землетрясение, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, народные волнения, восстания, мятежи, массовые беспорядки, террористические акты или угроза их совершения и их последствия, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, невыдача (несвоевременная выдача) виз и/или документов консульством (посольством), иные действия консульских служб, отказ туристу во въезде со стороны пограничных властей стран пребывания или транзита, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, действия иммиграционных властей/служб, действия авиакомпаний-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов; отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и т. д.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Турагентом и Заказчиком и действует до выполнения обязательств Сторонами. При этом обязательства по настоящему Договору и все Приложения для Турагента вступают в силу с момента подтверждения Турагентом заказанных услуг и оформления «Листа подтверждения бронирования туристского продукта», а также полной оплаты Заказчиком стоимости туристского продукта.

9.2. К настоящему Договору прилагаются документы, необходимые для получения туристского продукта, указанных в «Листе подтверждения бронирования туристского продукта» (Путевка, ж/д или авиа билеты т.п.).

8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

ТУРАГЕНТ:

Заказчик:

Адрес места нахождения:
Почтовый адрес:
Телефон:
Факс:
Электронная почта:
Web-сайт:
ИНН _____
КПП _____
ОГРН _____
Расч. счёт:
Банк:
Кор. счёт:
БИК _____
ОКПО _____
ОКВЭД _____

(Ф.И.О.)
С условиями договора ознакомлен(а) и соглас(ен/на), условия договора мне понятны и выгодны. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию о приобретаемом туристском продукте получил(а).
Со сведениями о Туроператоре и о порядке предъявления требований о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (Страховщику или Гаранту) ознакомлен (а). Предоставленные сведения и порядок мне понятны.
Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах следующих лиц:

Документ удостоверяющий личность Заказчика:
Паспорт:
Выдан:
Дата выдачи:
Код подразделения:
Зарегистрирован(а) по адресу:

Контактные телефоны:

ОТ ТУРАГЕНТА

ОТ ЗАКАЗЧИКА

_____/_____/_____

_____/_____/_____

«___» _____ 20__

1. Сведения о Туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт по внутреннему туризму:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Мультитур.ру»
Сокращенное наименование	ООО «Мультитур.ру»
Адрес (место нахождения)	107113, г. Москва, ул. Шумкина, д. 20, строение 1
Почтовый адрес	107113, г. Москва, ул. Шумкина, д. 20, строение 1, БЦ «На Шумкина», 2-ой этаж
Реестровый номер	РТО 011961
Размер финансового обеспечения	10 000 000 (Десять миллионов) рублей
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора	№ 3535-1700 № 0055-0029-17 от 27/11/2017, срок действия с 01/02/2018 по 31/01/2019
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	ООО "ИНКОР Страхование"
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	141800, г. Дмитров, ул. Бирлово поле, д.13, офис 3
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	141800, г. Дмитров, ул. Бирлово поле, д.13, офис 3

2. Сведения о Туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт по международному выездному туризму:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Мультитур.ру»
Сокращенное наименование	ООО «Мультитур.ру»
Адрес (место нахождения)	107113 г. Москва, ул. Шумкина, д.20, стр. 1
Почтовый адрес	107113 г. Москва, ул. Шумкина, д.20, стр. 1
Адрес (место нахождения подразделения, осуществляющего туроператорскую деятельность)	107113 г. Москва, ул. Шумкина, д.20, стр. 1
Размер финансового обеспечения	10 000 000 (Десять миллионов) рублей
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора	№ 3535-1700 № 0055-0029-17 от 27/11/2017, срок действия с 01/02/2018 по 31/01/2019
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	ООО "ИНКОР Страхование"
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	141800, г. Дмитров, ул. Бирлово поле, д.13, офис 3
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	141800, г. Дмитров, ул. Бирлово поле, д.13, офис 3
Информация о членстве туроператора в в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	Является членом Ассоциации «Объединения туроператоров в сфере выездного туризма»
Адрес и телефоны экстренной помощи Ассоциации «Объединения туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, 47, оф. 424

3. Сведения о порядке предъявления Заказчиком (Туристом) требований о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (Страховщику).

3.1. Порядок предъявления Туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта:

3.1.1. Турист имеет право обратиться к Страховщику только при наступлении страхового случая. Страховым случаем, в соответствии с настоящим Договором, является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в течение срока действия Договора между Туроператором и Страховщиком.

3.1.2. Случай признается страховым, если факт установления обязанности Туроператора по возмещению реального ущерба Туристу подтверждается вступившим в законную силу судебным актом или добровольным решением Туроператора, принятого по согласованию со Страховщиком.

3.1.3. Существенным нарушением условий Договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для Туриста такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора. К существенным нарушениям Туроператором Договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию Туристу входящих в туристский продукт туристского продукта;

- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

3.1.4. Случай не признается страховым, если Договор о реализации туристского продукта между Туроператором и Турагентом, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.1.5. В состав реального ущерба, понесенного Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные Договором о реализации туристского продукта.

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

- требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты настоящего Договора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование Туроператора, который заключил настоящий Договор; наименование Турагента; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Страхователем обязательств по Договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; размер денежных средств, подлежащих уплате Туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Туристом в связи с его расходами по эвакуации;

- копия паспорта Туриста или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

- копия Договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по Договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также копия судебного решения, вступившего в законную силу.

Все документы, предоставляемые Туроператору и Страховщику Туристом, должны быть составлены на русском языке. В случае если документы составлены на иностранном языке, Турагент или Турист обязаны предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

3.2. По настоящему Договору не подлежит страховому возмещению:

3.2.1. Ущерб, причиненный Туроператором, освобождённым в соответствии с законодательством Российской Федерации от ответственности за причинение ущерба, неисполнением или ненадлежащим исполнением Договора о реализации туристского продукта;

3.2.2. Ущерб, причиненный Туроператором, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора о реализации туристского продукта, прямо или косвенно обусловленных:

а) воздействием ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

б) незаконными действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, в том числе в результате издания, указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих закону или другим правовым актам;

в) военными действиями, а также манёврами или иными военными мероприятиями;

г) гражданской войной, народными волнениями всякого рода или забастовками, террористическим актом;

д) конфискацией, реквизицией, арестом или уничтожением имущества по распоряжению государственных органов;

е) основаниями, не предусмотренными законом и Правилами страхования;

ж) умышленными действиями Туриста, направленными на наступление страхового случая, в том числе сговором между Туроператором, Турагентом и Туристом (Заказчиком).

При этом к умышленным действиям приравниваются действие (бездействие), при которых возможное наступление ущерба ожидается с достаточной большой вероятностью и сознательно допускается виновным лицом;

3.3. В соответствии с настоящим Договором, Страховщиком, Туроператором и Турагентом не возмещаются:

3.3.1. Расходы, произведенные Туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода;

3.3.2. Расходы, произведенные Туристом, связанные с его неявкой, опозданием и (или) не заселением по вине Туриста, в сроки указанные в проездных документах, турпутевке, Договоре о реализации туристского продукта;

3.3.3. Расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в Договоре о реализации туристского продукта, если такие расходы не согласовывались с Туроператором;

3.3.4. Расходы, возникшие в результате утери Страхователем документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены;

3.3.5. Расходы, связанные с отменой поездки по независящим от Туриста и Туроператора обстоятельствам (болезнь туриста, непополнение визы и др.);

3.3.6. Расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе Туриста;

3.3.7. Расходы, связанные с несоблюдением консульствами сроков оформления виз.

3.4. Претензии и требования о выплате страхового возмещения, предъявленные с нарушением вышеуказанных требований, не рассматриваются и удовлетворению не подлежат.

3.5. В случае возникновения страхового случая и обращения Заказчика (лиц указанных в «Подтверждении бронирования») за экстренной помощью к Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ», права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора в пределах суммы расходов, понесенных «Объединением туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» при оказании экстренной помощи лицам, указанным в «Подтверждении бронирования», переходят от лиц указанных в «Подтверждении бронирования» к «Объединению туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ».

4. СВЕДЕНИЯ ОБ УСЛОВИЯ ОТМЕНЫ И АННУЛЯЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

4.1. Турагент (Заказчик) в любое время могут аннулировать заявку на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта Туроператора, уведомив Туроператора (Турагент) об аннуляции в письменной форме. Датой аннуляции заявки на бронирование туристского продукта считается дата получения Туроператором соответствующего письменного заявления Турагента (Заказчика). В случае аннуляции Турагентом (Заказчиком) заявки на бронирование услуг, входящих в состав туристского продукта, Туроператор (Турагент) имеет право удержать из сумм, полученных от Турагента (Заказчика), стоимость услуг Туроператора по формированию туристского продукта и стоимость услуг по бронированию и аннуляции туристского продукта, которые составляют:

- при направлении аннуляции ранее 30 суток до заезда – до 10% от стоимости туристского продукта, но не менее стоимости фактически понесенных затрат;

- при направлении аннуляции в срок от 30 до 15 суток до заезда – до 50% от стоимости туристского продукта, но не менее стоимости фактически понесенных затрат;

- при направлении аннуляции в срок от 14 до 5 суток до заезда – 70% от стоимости туристского продукта, но не менее стоимости фактически понесенных затрат;

- при направлении аннуляции в срок менее чем за 5 суток до заезда – 95% от стоимости туристского продукта, но не менее стоимости фактически понесенных затрат.

При получении извещения об аннуляции туристского продукта в срок ранее 15 суток до заезда Туроператор (Турагент) имеет право удержать из сумм, полученных от Турагента (Заказчика), стоимость фактически понесенных затрат, с учётом штрафных санкций выставленных перевозчиками, объектами размещения и иными исполнителями туристского продукта.

4.2. При аннуляции услуг, входящих в состав туристского продукта, предоставляемых в период новогодних и рождественских заездов (заезды в период с 25 декабря по 10 января), после 15 ноября, удержать с Турагента (Заказчика) стоимость услуг Туроператора по формированию туристского продукта и стоимость услуг по бронированию и аннуляции туристского продукта в размере 95 (Девяносто пяти) % от стоимости туристского продукта, а при аннуляции до 15 ноября в размере 10 (Десяти) % от стоимости туристского продукта, но не менее стоимости фактически понесенных затрат.

Точный размер стоимости услуг по формированию туристского продукта, услуг бронирования и аннуляции туристского продукта, размер расходов понесенных при аннуляции туристского продукта, указывается в письме, направленном в адрес Турагента (Заказчика).

ПОДПИСИ СТОРОН:

(Ф.И.О.)

Со сведениями о Туроператоре и о порядке предъявления требований о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение (Страховщику), и стоимости услуг аннуляции ознакомлен(а).
Предоставленные сведения и порядок мне понятны.

ОТ ЗАКАЗЧИКА

ОТ ТУРАГЕНТА

УТВЕРЖДЕННАЯ ФОРМА

к Договору реализации туристского продукта № _____ от «___» _____ 20__

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (заполняется Заказчиком)

ЗАКАЗЧИК	
КОД ГОРОДА/ТЕЛЕФОН	
ДАТА БРОНИРОВАНИЯ	

Страна/Город		
Название тура/Отель		
Сроки пребывания		
Размещение	Категория номера:	Кол-во номеров: 2
Питание		
Билеты (ж/д, авиа)		
Трансфер (инд./груп.)		
Страховка	медицинская (да/нет)	
	от невыезда (да/нет)	
В стоимость туристского продукта входит	проживание	

№	Ф.И.О. полностью	№ паспорта	Дата рождения
1			
2			
3			
4			
5			

Форма оплаты:	
Наличная	Безналичная
Оплата в полном объеме будет произведена до:	

Подпись Заказчика _____

Подпись представителя Турагента _____ м.п.

ЛИСТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (заполняется Турагентом)

ТУРАГЕНТ/ ГОРОД		
КОД ГОРОДА/ТЕЛЕФОН		
ФАКС		
E-mail		
ДАТА БРОНИРОВАНИЯ		
Страна/Город		
Название тура/ОТЕЛЬ		
Сроки пребывания		
Размещение	Категория номера:	Кол-во номеров:
Питание		
Билеты (ж/д, авиа)		
Трансфер (инд./груп.)		
Страховой полис оформлен	медицинская (да/нет)	
	от невыезда (да/нет)	
	Наименование страховой компании	ОАО «АльфаСтрахование»
В стоимость туристского продукта входит		

№	Ф.И.О. полностью	№ паспорта	Дата рождения
1			
2			
3			
4			
5			

Расчет стоимости:

Общая стоимость	Скидка	К оплате
Предоплата:		
Оплату в полном объеме гарантируем до:		

На момент подачи Заявки Заказчик и лица (туристы), указанные в настоящем Листе подтверждения бронирования ознакомлены и согласны с условиями бронирования туристского продукта, вся объективная информация о туристском продукте, памятки, сведения о Туроператоре предоставлена Заказчику и туристам Турагента.

Ф.И.О. производящего бронирование _____

Подпись _____ м.п.

Подпись Заказчика _____

«Согласие на предоставление, обработку и трансграничную передачу персональных данных»

Я, _____ (Ф.И.О.), именуемый(-ая) в дальнейшем «Заказчик», действующий в интересах, и являющийся законным представителем лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта» (Приложение № 2), даю своё согласие Исполнителю (адрес: _____), именуемому в дальнейшем «Турагент», на обработку и трансграничную передачу персональных данных лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта»:

№	Ф.И.О. полностью	№ паспорта	Гражданство	Дата рождения
1				
2				
3				
4				
5				

в целях исполнения настоящего Договора реализации туристского продукта, заключённого между Заказчиком и Турагентом, и передачи их туроператору ООО «Мультитур.ру», а также непосредственным исполнителям услуг (отелям, санаториям, страховым компаниям, перевозчикам и т.п.), указанных в настоящем Договоре, для последующего бронирования и оформления документов на право получения услуг, входящих в состав туристского продукта, приобретаемого Заказчиком.

Вышеприведенное согласие на обработку персональных данных представлено с учетом Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (в действующей редакции), в соответствии с которыми обработка персональных данных, осуществляемая на основе федерального закона либо для исполнения договора, стороной в котором я являюсь, может осуществляться Турагентом без моего дополнительного согласия.

Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания настоящего Договора и действует до момента окончания предоставления последней услуги, входящей в состав туристского продукта.

Заказчик:

Документ удостоверяющий личность Заказчика:

Паспорт _____

Выдан: _____

Дата выдачи: _____

Код подразделения: _____

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Контактные телефоны: _____

_____ / _____ / _____

« _____ » _____ 2018

Генеральному директору
ООО «Мультитур.ру» Гормаковой И. В.

Заявление.
**«Отказ от включения в состав туристского продукта
услуг оформления страхового полиса (оформления медицинской страховки)».**

Я, _____ (Ф.И.О.), именуемый(-ая) в дальнейшем «Заказчик», действующий в интерес и являющийся законным представителем лиц, указанных в «Заявке на бронирование туристского продукта», настоящим заявлением уведомляю Турагента и туроператора ООО «Мультитур.ру» о том, что я отказываюсь от включения в перечень услуг, входящих в состав приобретаемого туристского продукта, услуг страхования (медицинского и от несчастного случая) и оформления страхового полиса.

С последствиями отказа от услуг страхования (медицинского и от несчастного случая) и оформления страхового полиса ознакомлен(-а).

Ответственность и риски связанные с отказом от включения в перечень услуг, входящих в состав приобретаемого туристского продукта, услуг страхования (медицинского и от несчастного случая) и оформления страхового полиса услуг принимаю на себя.

Заказчик:

Документ удостоверяющий личность Заказчика: _____

Паспорт: _____

Выдан: _____

Дата выдачи: _____

Код подразделения: _____

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Контактные телефоны: _____

_____ / _____ /

«___» _____ 20__

Представитель Турагента Заявление получил «___» _____ 20__ г.

_____ / _____ /

Утверждено,
Генеральный директор ООО «Мультитур.ру»



/Гормакова И. В. /

Дополнительное соглашение

К Агентскому договору по продвижению и реализации туристского продукта (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) в редакции № 7 от «08» ноября 2018 года

Общество с ограниченной ответственностью «Мультитур.ру», именуемое в дальнейшем «Туроператор» (Принципал), в лице Генерального директора Гормаковой Ирины Валентиновны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Турагент (Агент) (пользователь сервиса Системы интернет-бронирования на официальном сайте Туроператора - www.multitour.ru) с другой стороны, совместно и по отдельности именуемые Стороны и Сторона соответственно, в случае принятия Турагентом условий Агентского договора по продвижению и реализации туристского продукта в редакции № 7 от 08.11.2018 г. (далее Договор), являющегося Публичной офертой, пришли к соглашению о нижеследующем:

- Внести в условия Агентского договора по продвижению и реализации туристского продукта (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) в редакции № 7 от 08.11.2018 г. (далее – Договор) следующие изменения:
 - Абзац второй пункта 1.1. изменить и изложить в следующей редакции:

«При реализации туристского продукта, сформированного Туроператором, на основании Заявки Турагента, Турагент обязан заключить с Клиентом Договор реализации туристского продукта по форме утверждённой Туроператором (Приложение №2), которая размещается в личном кабинете Турагента на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru), и приложить к указанному договору копию Доверенности, выданной Туроператором Турагенту, на заключение от имени Туроператора Договора реализации туристского продукта, сформированного Туроператором по Заявке Турагента».
 - Дополнить пункт 4.1.1. подпунктом 4.1.1.1. и изложить его в следующей редакции:

«Предоставить Турагенту доверенности на поиск Клиентов, желающих приобрести туристский продукт, предоставляемый Туроператором, перечисление денежных средств Клиента на расчётный счёт Туроператора, и на заключение с Клиентом Договора реализации туристского продукта от имени Туроператора в порядке определённом в «Правилах бронирования», размещённых на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru)».
 - Дополнить пункт 4.1.6. подпунктом 4.1.6.1. и изложить его в следующей редакции:

«В случае нарушения Турагентом условий настоящего Договора, Туроператор имеет право без предупреждения Турагента, отозвать доверенности на поиск Клиентов, желающих приобрести туристский продукт, предоставляемый Туроператором, перечисление денежных средств Клиента на расчётный счёт Туроператора, и на заключение с Клиентом Договора реализации туристского продукта от имени Туроператора, а также приостановить доступ Турагента к Личному кабинету».
 - Пункт 4.1.13. изменить и считать изложенным в следующей редакции:

«В случае неисполнения Клиентом Турагента и Турагентом обязательств по оплате стоимости забронированных услуг в сроки, определённые п.п.3.3. и п.п.3.8. настоящего Договора, Туроператор имеет право аннулировать бронирование неоплаченных услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта, сформированного Туроператором, в соответствии с правилами аннуляции, установленными в разделе 6 настоящего договора и приостановить бронирование услуг, отменить доверенность на реализацию туристского продукта, сформированного Туроператором, и заключение Договора реализации туристского продукта от имени Туроператора.

В этом случае, заявка на бронирование услуг Исполнителей и/или услуг, входящих в состав туристского продукта сформированного Туроператором, считается аннулированной по инициативе Турагента, а Договор реализации туристского продукта и/или реализации услуг Исполнителей, заключённый Турагентом с Клиентом считается незаключённым. При этом Туроператор не несет ответственности перед Турагентом и Клиентами Турагента за последствия, связанные с аннуляцией забронированных услуг. Убытки, понесённые Клиентом Турагента и Турагентом, связанные с применением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Туроператором не возмещаются.

Со статусом доверенностей, выданных Туроператором Турагенту, Клиент может ознакомиться на официальном сайте Туроператора www.multitour.ru».
 - Пункт 4.2.6. изменить и считать изложенным в следующей редакции:

«Уведомить Клиента о том, что в случае, если со стороны Клиентов Турагента, после заключения Турагентом с Клиентом Договора реализации туристского продукта, поступит заявление о внесении изменений в состав туристского продукта, сформированного Туроператором на основании первоначальной заявки, влекущее за собой изменение существенных условий предоставления услуг (изменение категории номера, сроков предоставления услуг, изменение количества туристов (клиентов), указанных в Заявке Турагента и т.п.) и изменение стоимости туристского продукта, ранее заключённый Договор реализации туристского продукта подлежит расторжению по инициативе Клиента, при этом выданная ранее доверенность отменяется Туроператором.

Турагент обязан уведомлять Клиентов обо всех случаях отмены доверенностей. Все уведомления об отмене доверенностей размещаются Туроператором в личном кабинете Турагента.

На основании заявления Клиентов, Турагент формирует измененную Заявку, на основании которой Туроператором осуществляется формирование нового туристского продукта. Реализация вновь сформированного туристского продукта осуществляется в порядке определённом настоящим Договором и «Правилами бронирования», размещёнными на официальном сайте Туроператора (www.multitour.ru)».
- Настоящее Дополнительное соглашение к Договору, опубликованное на сайте Туроператора, имеет силу публичной оферты в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК.
- Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Дополнительным соглашением, Стороны будут руководствоваться Агентским договором по продвижению и реализации туристского продукта (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) в редакции № 7 от 08.11.2018 г. и действующим законодательством РФ.

Адреса и банковские реквизиты Туроператора:

Туроператор: ООО «Мультитур.ру»
Юридический адрес: 107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20, строение 1
Реестровый номер туроператора: РТО 011961
Телефон: (499) 301-60-00;
E-mail: operator@multitour.ru (для заявок)
info@multitour.ru (для писем)
Сайт: www.multitour.ru
ИНН: 7707818467 КПП: 771801001 ОГРН: 5137746066937
р/с 40702810301300006246 в АО «АЛЬФА-БАНК»
К/с: 30101810200000000593
БИК: 044525593

Утверждено,
Генеральный директор ООО «Мультитур.ру»

