

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Добродей»
А.И.Клышевич
28 февраля 2020 года



Агентский Договор-оферта

Настоящий документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Добродей» (далее – Туроператор), реестровый номер РТО 003266 в Едином Федеральном реестре туроператоров, адресованным российским юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, зарегистрированным в установленном законом порядке, видом экономической деятельности которых является «Деятельность туристических агентств» (ОКВЭД код 79.11), далее именуемым Агент, заключить агентский договор на нижеперечисленных условиях.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящий документ является публичной офертой.

Настоящий агентский договор-оферта (далее Договор) заключается в особом порядке: путём акцепта Агентом настоящей публичной оферты, содержащей все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст.434 Гражданского Кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

Договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является получение Туроператором подписанного Агентом Заявления об акцепте Договора (далее «Заявление»). При получении Заявления Договору присваивается номер и дата, Договор считается заключённым с момента его акцептации. Оригинал Заявления хранится у Туроператора.

Договор действует до исполнения сторонами всех своих обязательств.

Туроператор и Агент далее совместно именуются «Стороны», а по отдельности – «Сторона». Каждая Сторона по Договору гарантирует, что на момент его заключения и в течение всего срока его действия, обладает всеми необходимыми полномочиями для осуществления туристической деятельности.

Термины и определения

Термины и определения, используемые в договоре:

- Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг).
- Туристские услуги – отдельные услуги, забронированные Агентом, но не входящие в туристский продукт и не являющиеся туристским продуктом.
- Услуги – Туристский продукт или Туристские услуги, формируемые и предоставляемые Туроператором.
- Сайт Туроператора – официальный сайт Туроператора, расположенный по адресу: <https://www.dobrodey.ru>
- Система бронирования — электронная система резервирования через Интернет в интерактивном режиме, размещенная на Сайте Туроператора, позволяющая зарегистрированным пользователям в режиме реального времени бронировать Услуги Туроператора, получать информацию о наличии Услуг и другую информацию, касающуюся путешествия.
- Личный кабинет Агента - это страница Агента на Сайте Туроператора, на которой представлен список активных и архивных заявок, оформленных Агентом, данные туристов, полная стоимость Услуг, величина агентского вознаграждения, сумма к оплате за каждую Услугу. Вход в раздел осуществляется строго по индивидуальному логину и паролю Агента.
- Заказчик, Турист – турист, экскурсант, или иное лицо, заказывающее Услуги от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего, в отношении которых направлены действия Агента по продвижению и реализации Услуг Туроператора.
- Заявка — письменный заказ Агента, содержащий информацию об Услугах и Заказчике, направляемый Туроператору посредством факсимильной, электронной связи, либо через Систему бронирования, на бронирование Услуг в целях их реализации Заказчиком.
- Конклюдентные действия — действия Агента по бронированию Услуг посредством Заявки, в том числе направленной с использованием «логина» и «пароля», являющиеся юридически значимым выражением воли Агента совершить сделку на предлагаемых в настоящем Договоре и в Заявке условиях.
- Подтверждение Заявки – письменное подтверждение Туроператором бронирования Услуг по Заявке Агента посредством факсимильной, электронной связи, либо через Систему бронирования.

- Аннулирование заявки – письменный отказ Агента от подтвержденных Услуг, а также право Туроператора отказать Агенту в предоставлении подтвержденных Услуг в случае нарушения установленных условий Договора (включая несвоевременную либо неполную оплату).
- Изменение заявки – внесение изменений в часть Услуг (транспортной программы, места проживания, типа проживания и т.п.) или в данные Заказчика и/или Туриста.
- Базовая стоимость – цена Услуг, рекомендованная Туроператором для реализации их Агентом третьим лицам, указывается в предложениях Туроператора на Сайте.

Все иные термины и определения, используемые в Договоре, понимаются и трактуются Сторонами в соответствии с Федеральным Законом от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Гражданским кодексом РФ и иными, регулирующими туристскую деятельность, законами и подзаконными актами РФ.

1. Предмет Договора

- 1.1. Агент обязуется по поручению Туроператора за вознаграждение от своего имени осуществлять продвижение и реализацию Заказчику Услуг, предоставляемых Туроператором, на условиях, определяемых Договором.
- 1.2. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации Услуг Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение расходов Агента, связанных с исполнением поручения Туроператора по Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи, банковское обслуживание и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту в соответствии с п. 5.3. Договора.
- 1.3. Агент осуществляет реализацию Услуг Туроператора в соответствии с содержащимися в Договоре указаниями Туроператора и в пределах полномочий, установленных Договором.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Туроператор обязан:

- 2.1.1. Предоставлять Агенту информацию и материалы, необходимые для исполнения Договора, включая информацию о потребительских свойствах и безопасности Услуг в объёме, необходимом для последующей реализации Агентом Услуг и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».
- 2.1.2. Письменно (посредством электронной почты, факсимильной связи или в Личном кабинете Агента) подтвердить бронирование Услуг по Заявке Агента в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента ее получения; исключительно посредством электронной почты выставить счет на оплату. Выставление счета также является подтверждением бронирования. В случае невозможности подтверждения Заявки Туроператор направляет отказ, предлагает варианты, которые могут быть подтверждены.
- 2.1.3. Информировать Агента об изменениях цен на Услуги Туроператора и об изменении состава Услуг Туроператора.
- 2.1.4. При условии соблюдения Агентом условий настоящего Договора уплачивать Агенту вознаграждение в порядке и на условиях настоящего Договора.
- 2.1.5. Соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуры оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учётом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учёта всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищённости информационных систем персональных данных.

2.2. Туроператор вправе:

- 2.2.1. Производить оправданную замену отдельных услуг, входящих в Услуги, на аналогичные или с предоставлением в пользу Заказчика услуг более высокого класса без доплаты со стороны Агента.
- 2.2.2. При неисполнении Агентом любого из денежных обязательств, установленных Договором, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Агента отказать в предоставлении забронированных и подтвержденных Услуг и/или изменить их потребительские свойства, и/или приостановить оказание Услуг, предусмотренных в подтверждении Заявки. Понесённые Агентом убытки,

связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Туроператором не возмещаются, ответственность перед Заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта в этом случае несёт Агент.

2.2.3. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование Заказчиком Услуг Туроператора по Заявке Агента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Агента и Заказчика на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом Договора не требуется.

2.2.4. В связи с недостаточным количеством туристов или экскурсантов в формируемой сборной группе, Туроператор имеет право аннулировать забронированные Агентом Услуги по групповым сборным турам не позднее чем за 3 дня до начала путешествия, при этом Туроператор полностью возвращает Агенту внесённую оплату. Минимальное количество туристов в сборной группе рассчитывается по каждому конкретно-определенному путешествию, исходя из рентабельности Услуги. Актуальную информацию о формировании группы Агент может запросить у Туроператора. Указанная в настоящем пункте ситуация не расценивается Сторонами как односторонний отказ Туроператора от исполнения договорных обязательств.

2. 3. Агент обязан:

2.3.1. Реализовывать предоставленные и подтверждённые Туроператором Услуги в порядке и на условиях настоящего Договора.

2.3.2. Заключать с Заказчиком от своего имени по поручению Туроператора в письменной форме договор о реализации туристского продукта по форме, отвечающей всем требованиям законодательства Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь, Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства от 18.07.2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

2.3.3. При заключении договора о реализации туристского продукта предоставлять Заказчику в письменной форме полную и достоверную информацию о потребительских свойствах Услуг, информацию о безопасности Услуг в объёме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», сведения о Туроператоре, о финансовом обеспечении Туроператора. Информация о финансовом обеспечении Туроператора в ЕГРТ находится в общем доступе на Сайте Туроператора и на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/operators/show.php?id=107119> .

2.3.4. Реализовывать Услуги только после уточнения свойств реализуемых Услуг, отличий от описаний, указанных Туроператором, и уведомления об этом Заказчика. Факт оплаты Услуг Агентом подтверждает получение им соответствующей информации.

2.3.5. Производить оформление, изменение и аннуляцию Заявки только в письменной форме, в том числе с использованием Личного кабинета, и в соответствии с условиями, установленными разделами 3 и 4 Договора. Своевременно, в письменной форме, информировать Туроператора о наличии обстоятельств, препятствующих совершению Туристами поездки. Туроператор не несёт ответственность в случае нарушения Агентом условий, указанных в данном пункте.

2.3.6. В полном объёме перечислять Туроператору денежные средства за Услуги, предоставляемые Агенту Туроператором по Договору, в соответствии с условиями, установленными разделом 5 Договора.

2.3.7. Следить за оперативной информацией Туроператора и предоставлять её Заказчику. Своевременно доводить до сведения Заказчика информацию, полученную от Туроператора обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия. За 1 (Один) день до начала путешествия уточнять информацию о времени и месте начала путешествия.

2.3.8. Представить Туроператору сведения, необходимые для соблюдения правил бухгалтерской отчётности, в том числе проводить совместно с Туроператором сверку финансовых результатов, на основании которой Стороны подписывают Акт.

2.3.9. В случае изменения организационно-правовой формы Агента, реорганизации Агента, смены органов управления Агента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешёл весь объём прав и обязанностей Агента или его часть по Договору, изменения в экономическом положении Агента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Агента банкротом, изменения реквизитов Агента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса, или банковского учреждения Агента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Агента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров

телефонов Агента и иных средств связи с Агентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего Договора, Агент обязуется в течение 3 (Трех) календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.

2.3.10. Получить от Заказчика и Туристов письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения Договора). Направление Агентом Туроператору сведений о Туристах гарантирует наличие у Агента указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия Заказчика и Туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу Туристов по гражданским искам. Агент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Агент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несёт ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и мест у перевозчиков, страхования и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор не обязан получать согласие Заказчика и Туристов Агента на обработку их персональных данных.

2.4. Агент вправе:

2.4.1. Запрашивать и получать у Туроператора информацию, указанную в п. 2.1.1. Договора.

2.4.2. Получить агентское вознаграждение, которое выплачивается Агенту при условии полного соблюдения последним условий Договора.

2.4.3. Отказаться от забронированных и подтвержденных Туроператором Услуг, в случае отказа Заказчика с соблюдением условий, указанных в разделе 4 настоящего Договора.

3. Порядок бронирования Услуг

3.1. В целях реализации Услуг Агент самостоятельно осуществляет поиск Заказчиков и оказывает Заказчику услуги по подбору Услуг.

3.2. Совершением любого действия по бронированию Агент подтверждает ознакомление с информацией, представленной на Сайте и в Системе бронирования, а также с условиями настоящего Договора.

3.3. Стороны признают юридическое значение действий Агента и Туроператора, совершаемых в Системе бронирования.

3.4. При регистрации в Системе бронирования Агент самостоятельно определяет для себя имя пользователя и пароль, необходимые для работы в Системе бронирования. Логин и пароль Агента, адрес электронной почты Агента, любые иные идентификационные данные Агента являются аналогами собственноручной подписи Агента.

3.5. Любое действие, произведенное в Системе бронирования с использованием имени пользователя и пароля Агента, приравнивается к соответствующему действию Агента, совершенному в письменной форме.

3.6. Агент обязуется принять меры по защите конфиденциальности имени пользователя, пароля и иных идентификационных данных и несет ответственность за их утерю и (или) за получение доступа к ним третьих лиц. В случае утери и (или) разглашения пароля, а также в случае увольнения сотрудника, владевшего информацией о пароле и имени пользователя, Агент обязуется незамедлительно письменно уведомить Туроператора о соответствующих обстоятельствах и заменить пароль. Агент обязуется:

обеспечить защиту рабочих мест от проникновения компьютерных вирусов; не распространять любым способом, не передавать в пользование физическим или юридическим лицам имя пользователя и пароль.

3.7. Агент направляет Заявку Туроператору письменно, посредством электронной почты, факсимильной связи или с использованием Личного кабинета, выбирая для бронирования страницу Сайта Туроператора с предложением конкретной Услуги. В Заявке должны содержаться следующие данные:

- фамилии, имена, отчества (при наличии) Туристов которые прописаны в паспорте гражданина РФ или свидетельстве о рождении (в случае несовершеннолетнего туриста),
- дата рождения (день, месяц, год)
- номер и серия паспорта гражданина РФ или свидетельства о рождении (в случае несовершеннолетнего туриста),
- телефон Туриста для экстренной связи.
- маршрут и даты путешествия;
- название и/или категорию средства размещения, и/или категорию номеров,
- вариант питания;

- услуги по перевозке туриста, корректно выбирая места на представленной схеме в случае автобусной перевозки;

- необходимость включения дополнительных услуг,

- иные условия, имеющие отношение к Услуге.

3.8. Агент несёт ответственность за правильность данных Туристов, указанных в Заявке.

3.9. При успешном оформлении Заявки в Личном кабинете ей автоматически присваивается номер, далее Заявка переходит в статус «В обработке». При получении Заявки посредством электронной почты или факсимильной связи, Заявке также присваивается номер. При наличии у Туроператора бронируемых Услуг, соответствующих требованиям, содержащимся в Заявке, Туроператор направляет Агенту подтверждение бронирования и счет на оплату, в Личном кабинете Агента Заявка переходит в статус «Подтверждено».

3.10. Агент обязуется самостоятельно контролировать поступающие от Туроператора подтверждения, сведения об изменениях в услугах, иные документы и сведения

3.11. Обязанность Туроператора по предоставлению Заказчику Услуг возникает после перечисления (внесения) Агентом денежных средств за соответствующие Услуги на расчётный счёт (в кассу) Туроператора.

4. Порядок аннуляции Услуг

4.1. Аннуляция подтвержденной Заявки осуществляется Агентом по следующим правилам.

4.1.1. После получения заявления от Заказчика об отказе от Услуг Туроператора Агент делает запрос на аннуляцию в Личном кабинете Агента или присылает аннуляцию по электронной почте на адрес tour@dobrodey.ru. Отказ Агентства от Услуг Туроператора по подтвержденной Заявке по телефону (устно) не принимается – такое сообщение будет принято к сведению, но не повлечет каких-либо действий со стороны Туроператора.

4.1.2. Запрос на аннуляцию считается принятым с момента подтверждения его получения Туроператором. Аннуляции не принимаются в общепринятые выходные и праздничные дни.

4.2. После получения аннуляции производится перерасчёт стоимости Услуг, согласно размерам фактических расходов, произведённых Туроператором в целях исполнения Договора. В отдельных случаях расчёт фактических расходов Туроператора производится после указанной в Заявке даты окончания путешествия (оказания Услуг).

4.3. Фактическими расходами Туроператора являются денежные средства, уплаченные им третьим лицам во исполнение обязательств по договорам с контрагентами, а также иные расходы, связанные с исполнением обязательств по подтверждённой Заявке. Фактическими расходами Туроператора, подлежащими удержанию, являются расходы, которые были произведены, либо неминуемо должны быть произведены в целях исполнения договора, в том числе:

- по размещению и проживанию у организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также у обладателей прав на такие услуги;

- по транспортному обслуживанию (перевозке) у перевозчиков и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также обладателей прав на такие услуги;

- по питанию у организаций общественного питания и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также у обладателей прав на такие услуги;

- по экскурсионному обслуживанию у экскурсионных бюро и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также у обладателей прав на такие услуги;

- на услуги культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера у организаций культуры, спорта и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также у обладателей прав на такие услуги;

- на услуги по страхованию туристов в период поездки, в том числе страхованию туристов от несчастных случаев и медицинскому страхованию;

- на услуги экскурсоводов, сопровождающих;

- на иные услуги, используемые при производстве туристского продукта, оказании туристских услуг.

4.4. Затраты Туроператора, понесённые вследствие организации поездки сборной группы, не персонализируются и рассчитываются в зависимости от фактической численности данной группы.

4.5. Агент проинформирован и обязуется проинформировать Заказчика о том, что условия сотрудничества Туроператора с поставщиками услуг (в том числе, но не только: условия договоров, цены услуг, условия оплаты, условия отказа от услуг) являются конфиденциальными, в связи с чем Туроператор вправе не предоставлять Заказчику указанные документы; Агент и Заказчик проинформированы и согласны с тем, что надлежащим и достаточным доказательством наличия и размера расходов Туроператора является письмо и (или) справка Туроператора о наличии и

размере расходов по Заявке, предоставления иных доказательств со стороны Туроператора не требуется.

4.6. Агент проинформирован, согласен и обязуется проинформировать Заказчика о том, что возврат денежных средств по аннулированным Заявкам может быть осуществлен Туроператором после указанной в Заявке даты окончания путешествия. Возврат денежных средств Агентству производится тем способом, которым была произведена оплата.

4.7. В случае аннуляции подтверждённой Заявки агентское вознаграждение Агенту не выплачивается.

5. Порядок расчетов и платежей

5.1. Базовая стоимость Услуг Туроператора указывается в ценовых предложениях Туроператора и в сети Интернет на Сайте Туроператора.

5.2. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях РФ.

5.3. За реализацию Услуг Туроператор выплачивает Агенту агентское вознаграждение. Размер агентского вознаграждения определяется Туроператором, является фиксированным и составляет определенный процент от стоимости Услуг, выплачивается Агенту за каждую оплаченную Агентом Заявку. Размер вознаграждения указывается в Личном кабинете Агента в разделе «Регистрационная информация». Величина агентского вознаграждения в рублях, причитающаяся Агенту за реализацию конкретной Услуги Туроператора, указывается в подтверждении Заявки и счете на оплату.

5.4. В разделе «Турфирмам» на Сайте Туроператора содержится информация о базовом агентском вознаграждении для Агентов, действующей поощрительной программе и периоде ее действия. Размер агентского вознаграждения для каждого Агента зависит от объема реализации Агентом Услуг Туроператора, статуса Агента и маркетинговой политики Туроператора.

5.5. В случае, если Агент не бронирует Услуги Туроператора в течение 3(Трёх) месяцев, Туроператор вправе в одностороннем порядке уменьшить размер агентского вознаграждения вплоть до базового уровня вознаграждения, применяемого Туроператором.

5.6. Агент производит полную оплату Услуг на основании выставленного Туроператором счёта в течение 3 (Трёх) банковских дней с момента выставления счёта. При подтверждении Туроператором Заявки с датой начала оказания Услуг менее чем через 7 (Семь) рабочих дней с момента подтверждения, Агент обязан произвести полную оплату Услуг в течение одного банковского дня с момента выставления счёта. В случае, если срок оплаты, указанный в счёте, наступает ранее срока оплаты, указанного в настоящем пункте, оплата должна быть произведена Агентом в срок, указанный в счёте. Агент обязан произвести полную оплату Услуг до фактического начала оказания Услуг и с соблюдением сроков, установленных настоящим пунктом. Оплата Услуг после начала путешествия допускается исключительно с предварительного письменного согласия Туроператора. Туроператор вправе не представлять Услугу до поступления от Агента полной оплаты. Днём оплаты Услуг Агентом считается дата зачисления денежных средств на расчетный счёт Туроператора или дата поступления денежных средств в кассу Туроператора.

5.7. Безналичная оплата Услуг без предварительно выставленного Туроператором счёта не допускается.

5.8. Любое изменение стоимости Услуг Туроператора производится Туроператором с обязательным уведомлением Агента до подтверждения Заявки.

5.9. В случае удорожания Услуг по объективным причинам, не зависящим от Туроператора, в связи с существенным изменением обстоятельств, Туроператор имеет право на изменение стоимости Услуг. При согласии с указанными изменениями Агентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Факт оплаты Агентом указанных счетов является достаточным доказательством его согласия с условиями изменения стоимости Услуг. При отказе Агента от изменения стоимости Услуг Туроператор имеет право на решение указанного вопроса в соответствии со ст. 452 ГК РФ.

5.10. Агент имеет право реализовывать Услугу как ниже, так и выше Базовой стоимости, установленной Туроператором, за счёт дополнительной прибыли, либо убытков Агента. При этом дополнительные доходы и дополнительные расходы Агента относятся на его счёт.

5.11. В целях исполнения Договора Агент, помимо оплаты Туроператору денежных средств, исполняет обязанности, предусмотренные условиями настоящего Договора. Деятельность по приёму платежей не является основной деятельностью Агента. Агент осуществляет турагентскую деятельность и не является платёжным агентом.

6. Ответственность сторон

6.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед заказчиком. Пределы ответственности Туроператора и Агента установлены законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

6.2. Туроператор не является собственником и не распоряжается гостиницами, базами отдыха, пансионатами и другими видами средств размещения, ресторанами, кафе, музеями или транспортными средствами, задействованными в оказании Услуг, а лишь использует их на основании договоров, заключенных с собственниками или третьими лицами. Информация о средствах размещения, питания, транспортных средствах и их описание базируется на сведениях, собранных Туроператором, и в целом соответствует действительности. Туроператор не несет ответственность в случае неудовлетворенности Заказчика условиями транспортировки, проживания, питания, за исключением ситуаций, когда это произошло в результате очевидных, доказанных упущений Туроператора.

6.3. Стороны не несут ответственности за отказ в проживании в забронированном отеле по причине отсутствия надлежащих документов (их правильного оформления), за случаи, произошедшие вследствие нарушения Заказчиком норм поведения, а также опоздания к началу маршрута, утерю багажа и другие подобные инциденты.

6.4. Туроператор не возмещает денежные затраты Заказчика Агента за оплаченные услуги, если Заказчик в период путешествия по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался данными услугами.

6.5. Туроператор не несет ответственность за несоответствие фактически предоставленных услуг ожиданиям и представлениям Заказчика и его субъективной оценке.

6.6. Туроператор несет ответственность отдельно за непредставление каждой услуги в размере стоимости непредставленной услуги.

6.7. Туроператор отвечает перед Заказчиком за действие (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед Заказчиком несет третье лицо.

6.8. Туроператор и Агент несут ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, а также за непредставление или предоставление недостоверной информации об Услуге, в размере и порядке, установленном настоящим Договором и действующим законодательством. Ответственность перед Заказчиком несет та сторона, по чьей вине наступили данные нарушения.

6.9. Агент обязуется отразить в договоре с Заказчиком способ распределения ответственности между Агентом и Туроператором, в том числе (но не только) указать в договоре, что Агент самостоятельно отвечает перед Заказчиком и Туристами за исполнение обязательств, предусмотренных ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Законом «О защите прав потребителей». Заключение Агентом договора с Заказчиком с нарушением требований к таким договорам является превышением полномочий Агента, обязанности по таким сделкам возникают непосредственно у Агента, Туроператор не несет перед Заказчиком и Агентом ответственности по таким сделкам Агента.

Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком в случае ненадлежащего исполнения обязательств Агентом, в том числе в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Агента, непредставления Агентом необходимых сведений, а также при прекращении (в том числе фактическом) деятельности Агента и (или) при совершении Агентом мошеннических действий. Туроператор вправе не оказывать Услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Агента. Ответственность перед Заказчиком и Туристами в указанных случаях несет Агент.

6.10. При не поступлении оплаты за Услуги, изменение условий бронирования, отказе от подтвержденной Заявки по инициативе Агента, либо нарушении иных условий, предусмотренных настоящим Договором, в том числе, если Агент ввёл Заказчика в заблуждение и предоставил Заказчику информацию об услугах, отличную от информации, представленной Туроператором, в случае предъявления Заказчиком претензий к качеству Услуг по причине несоответствия действительности информации, предоставленной ему Агентом, Агент возмещает фактически понесённые Туроператором расходы, возвращает Туроператору агентское вознаграждение, а также возмещает причинённые Заказчику и Туроператору убытки.

6.11. Агент несёт ответственность за правильность указанных в Заявке данных о Заказчике, Туристах, бронируемых услугах и своевременную передачу Туроператору денежных средств.

6.12. Туроператор не несёт ответственности в случае нарушения Туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения повлекли отказ в предоставлении им услуг поставщиками, в том числе отказ в заселении Туристов или досрочное выселение Туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям Туристов, которые могут повлечь отказ в оказании Услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление иных туристов, иных лиц, сотрудников поставщика Услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения в салоне

автобуса, речного судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение общепринятых норм общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания Услуг Туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине Туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Агенту или Туристу не производится. При этом Туроператор не несёт обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением Туристом путешествия, в том числе расходов по перевозке Туриста из места временного пребывания. В случае, если Туроператор понёс такие расходы, они подлежат взысканию с Туриста или Агента.

6.13. При выявлении в оказываемых услугах устранимых недостатков Заказчик обязан немедленно обратиться по поводу их устранения к представителю Туроператора – экскурсоводу (гиду) группы, который, со своей стороны, обязан принять меры для разрешения возникших у Заказчика проблем.

7. Порядок разрешения споров и предъявления требований

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Агентом и Туроператором по вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора, будут разрешаться путём переговоров сторон и в претензионном порядке.

7.2. Претензии и иски Заказчика.

7.2.1. Претензии Заказчика к качеству Услуг предъявляются Заказчиком в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия заключенного с Агентом договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В случае получения претензии к качеству Услуг Агент обязан незамедлительно проинформировать Туроператора о поступившей претензии. По требованию Туроператора Агент обязан незамедлительно предоставить Туроператору оригинал претензии Заказчика и приложенных документов, оригинал договора о реализации туристского продукта и приложений к нему, а также иные документы, истребованные Туроператором. Стороны договорились, что к письменной форме обмена документацией, указанной в настоящем пункте, приравнивается переписка посредством электронной почты с использованием адресов, указанных в настоящем Договоре и Заявлении, с приложением скан-копий указанных документов, при последующем отправлении оригиналов документов другой стороне. Датой предоставления документов, указанных в настоящем пункте является дата получения стороной электронного сообщения от другой стороны. Несоблюдение претензионного порядка может являться основанием для оставления претензии без рассмотрения Туроператором. В этом случае ответственность по таким претензиям может быть возложена на Агента.

7.2.2. Претензии и иски, предметом которых не является качество Услуг, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации Заказчику об услугах и их потребительских свойствах, в том числе информации, предусмотренной условиями настоящего Договора; претензии и иски, связанные с неисполнением Агентом своих обязательств по договору, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным) связанные с неисполнением Агентом обязательств по оплате Услуг и (или) обязательств по соблюдению сроков и способов оплаты Услуг Туроператора, предъявляются Заказчиком непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом. Агент несет перед Заказчиком и Туроператором самостоятельную ответственность по таким претензиям и искам.

7.3. Споры между Агентом и Туроператором.

7.3.1. Претензии Агента к Туроператору по качеству Услуг или иные претензии Агента к Туроператору предъявляются Агентом Туроператору путем вручения Агентом Туроператору досудебной претензии. До обращения в суд Агент обязан вручить Туроператору оригинал подписанной руководителем Агента претензии с подробным изложением обстоятельств и с приложением заверенных копий документов, на которых Агент (или Туристы Агента) основывают свои требования, а также с приложением договоров Туроператора с Агентом и Заказчика с Агентом. По требованию Туроператора Агент обязан представлять иные документы, связанные с рассмотрением претензии Агента или Туристов Агента. С согласия Туроператора допускается вручение претензии и документов с использованием электронной формы связи. Срок ответа на претензию составляет 10 дней с момента вручения претензии и всех необходимых документов. Претензия вручается Агентом в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Туроператором условий настоящего Договора. Несоблюдение Агентом указанного в настоящем разделе Договора срока для подачи претензии и порядка ее подачи признается Сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Туроператором. В этом случае Агент принимает на себя ответственность по соответствующим претензиям.

7.3.2. При наличии у Агента задолженности и (или) невыполнении Агентом своих обязательств по Договору Туроператор вправе (но не обязан) направить Агенту претензию с требованием о погашении задолженности и (или) об устранении нарушений и (или) вправе незамедлительно (в том числе – на следующий день после отправки Агенту претензии или размещения информации о задолженности или нарушениях Агента любым иным способом) обратиться в суд. Отсутствие претензии и (или) доказательств отправки претензии не лишает Туроператора права на обращение в суд, досудебный претензионный порядок в виде отправки претензии Агенту не является для Туроператора обязательным. Туроператор вправе в целях досудебного урегулирования спора информировать Агента о наличии задолженности по электронной почте, а также вправе обращаться в суд незамедлительно (на следующий день) после такого информирования. При не урегулировании спорных вопросов в претензионном порядке, споры между Агентом и Туроператором разрешаются в Арбитражном суде г. Рязани с применением законодательства РФ.

8. Финансовое обеспечение

8.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат Туристам страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора указываются на сайте www.russiatourism.ru, а также публикуются в разделе «Турфирмам» на Сайте Туроператора.

8.2. Туроператор вправе указать в Приложении к настоящему Договору данные, действительные на момент заключения Договора.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Туроператор вправе осуществить возврат денежных средств за вычетом фактически понесённых расходов.

10. Срок действия Договора, условия изменения и расторжения Договора

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта Агентом в соответствии с условием, указанным в преамбуле настоящего Договора, и действует до полного выполнения Сторонами всех взятых на себя обязательств.

10.2. Туроператор вправе размещать на своём Сайте тексты Приложений к Договору или новые редакции настоящего Договора, уведомив об этом Агента посредством письма по электронной почте. Совершением бронирования или оплаты Заявки Агент подтверждает своё согласие с редакцией Договора и с текстами Приложений к нему, действующими на момент формирования Заявки, а также подтверждает получение полной информации от Туроператора по Услуге. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору, происходящие по инициативе Агента, согласовываются Туроператором и оформляются дополнительным письменным соглашением, подписанным Сторонами, которым Стороны обмениваются, в том числе посредством обмена скан-копиями указанных соглашений на официальные адреса электронной почты Сторон. Конклюдентные действия, совершаемые Сторонами в соответствии с указанными в соглашениях изменениями, являются достаточным доказательством принятия Сторонами указанных изменений.

10.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон с уведомлением стороны за 1 (Один) месяц до предполагаемой даты расторжения Договора. Туроператор вправе отказаться от исполнения настоящего Договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре. Обязательным условием расторжения настоящего Договора является подписание Сторонами акта сверки взаиморасчётов на дату расторжения Договора.

11. Заключительные положения

11.1. Заключение настоящего Договора аннулирует для Сторон все иные ранее заключённые соглашения и договоры, предметом которых является реализация Услуг Туроператора.

11.2. Стороны согласились признавать переписку с использованием Личного кабинета, электронной и факсовой связи достаточной для исполнения обязательств по настоящему Договору. Направление Агентом Заявления об акцепте Договора на адрес электронной почты tour@dobrodey.ru с последующим предоставлением (пересылкой) оригинала Заявления по адресу: 390013, г. Рязань, Первомайский проспект, д. 33А, оф. 3 и совершение Агентом любых действий по исполнению Договора, в том числе

формирование Агентом Заявки в Личном кабинете, удостоверяют принятие Агентом всех условий Договора и его акцепт.

11.3. Агент имеет право заключать субагентские договоры на реализацию Услуг Туроператора без предварительного письменного разрешения Туроператора. При этом всю полноту ответственности перед Туроператором и Туристами за действия, либо бездействия субагента несёт Агент. Туроператор вправе потребовать от Агента возмещения расходов и убытков, причинённых действиями субагентов, по своему усмотрению в порядке ст.ст. 361- 367 или ст. 1009 ГК РФ. Туроператор не несёт ответственность за любые действия субагентов, в том числе за неисполнение ими своих обязательств и (или) присвоение ими денежных средств.

11.4. Туроператор не выставляет счета-фактуры Агентам, не являющимися плательщиками НДС в соответствии с п.3 ст. 169 НК РФ.

11.5. Если одно или несколько положений настоящего Договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечёт к недействительности или утрате силы остальных положений и Договора в целом.

11.6. Информация, которой Стороны обмениваются и располагают в рамках Договора, так как она носит конфиденциальный характер, не подлежит разглашению, имеет коммерческую ценность. Туроператор и Агент не могут разглашать её какой-либо третьей стороне, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальный характер коммерческой и финансовой информации, полученной от другой Стороны в течение срока действия Договора, а также в течение 2 (двух) лет после его прекращения по любым обстоятельствам. Стороны обязуются не разглашать без предварительного письменного согласия другой Стороны любую информацию конфиденциального характера, ставшую известной в ходе исполнения настоящего Договора, не передавать третьим лицам и не использовать иначе, чем для выполнения своих договорных обязательств. Сторона, виновная в нарушении условий о конфиденциальности, возмещает другой Стороне все понесённые в связи с этим убытки в полном объёме.

Реквизиты Туроператора:

Общество с ограниченной ответственностью «Добродей»

Юр. адрес: 390048, Россия, Рязань, ул. Зубковой, д. 27, кв. 127

Факт. адрес: 390013, Россия, г. Рязань, Первомайский проспект, д. 33 А, оф. 3

Тел.: +7 4912-901383, 901382

e-mail: tour@dobrodey.ru , dobrodeyrzn@yandex.ru , www.dobrodey.ru

ОГРН 1026201107020 ОКВЭД 79.11

ИНН/КПП 6230037535/ 623001001

Р/сч 40702810800010004563 в Прио-Внешторгбанк (ПАО) г. Рязань

БИК 046126708 к/сч 30101810500000000708.

Директор Клышевич Александр Иванович