

## ДОГОВОР №

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

ООО «Джет Вояж», реестровый номер МТЗ 017561 в едином федеральном реестре туроператоров, выдан Федеральным агентством по туризму от 25.07.2016г., в лице генерального директора Приставко М.В., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны и

\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

- 1.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристского продукта, сформированного Туроператором. Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Статьи 1 Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иного применимого законодательства.
- 1.2. В целях и на условиях настоящего Договора Турагент за вознаграждение по поручению Туроператора совершает от своего имени и за счет Туроператора юридические и иные действия по реализации туристского продукта (далее по тексту турпродукта), сформированного Туроператором.
- 1.3. Турагент действует в пределах установленных полномочий, отступление от установленных полномочий и указаний Туроператора возможно в отдельных случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 1.4. Турагент осуществляет продвижение туристского продукта на условиях полной финансовой самостоятельности, по своему усмотрению, исходя из конъюнктуры рынка. Возмещение накладных расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту.
- 1.5. Полномочия, предоставленные Турагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

### 2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.

- 2.1. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом от своего имени и за счет Туроператора, на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.
- 2.2. Турагент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором. Отступление от стоимости турпродукта, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных пп. 3.4.2., 3.4.3. настоящего Договора.
- 2.3. Потребительские характеристики турпродукта и стоимость турпродукта, отражаются в Подтверждение Заявки/Листе бронирования, являющимися приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.
- 2.4. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка). Заявка направляется Турагентом по форме, указанной на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.jettravel.ru>. Заявка подается в письменной форме или электронной форме и должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии), и заверена печатью Турагента.
- 2.5. В Заявке на тур должны содержаться следующие сведения:
  - маршрут и условия путешествия;
  - место нахождения, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания туристов;
  - количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
  - сроки проживания в отеле;
  - фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата их рождения, гражданство, номер загранпаспорта, дата окончания действия загранпаспорта;
  - тип питания туристских групп, либо индивидуального туриста;
  - ссылка на номер ценового предложения (название тура, опубликованного в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.jettravel.ru>);
  - необходимость и способ перевозки туристов к месту проживания;
  - иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.
- 2.6. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно (или в электронном виде, если это согласовано сторонами) в Подтверждении Заявки. Стоимость турпродукта рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Подтверждении Заявки, являющей приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Статье 4 настоящего Договора.
- 2.7. Подтвержденная Заявка подписывается лицом, уполномоченным подписывать банковские документы (с указанием его должности и фамилии), что является гарантией оплаты, заверяется печатью Турагента и направляется Туроператору до 18-00 дня подтверждения Заявки любым доступным способом. Если гарантия оплаты подписывается лицом не уполномоченным подписывать банковские документы, Турагент несет ответственность за наступление финансовых последствий по туру, предусмотренных настоящим Договором. Только при наличии гарантии оплаты турпродукта Подтвержденная Заявка переходит в статус Листа бронирования.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

- 2.8. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии полной оплаты по туру с учетом прочих положений настоящего Договора.
- 2.9. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации туристского продукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Особые условия реализации турпродукта устанавливаются Туроператором.
- 2.10. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.
- 2.11. С даты подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты за Подтвержденную Заявку, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта, влечет за собой последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.
- 2.12. Изменение Турагентом параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

#### 3.1. Туроператор обязан:

- 3.1.1. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию:
  - о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РФ и выезда на территорию иностранных государств;
  - о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»;
  - о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.Указанная информация представляется Турагенту в письменном виде, или в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.jettravel.ru>, или в устной форме по согласованию сторон. Подписанием настоящего Договора Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.
- 3.1.2. Информировать Турагента в течение 3-х рабочих дней с момента получения Заявки о возможности предоставления запрашиваемого турпродукта.
- 3.1.3. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, своевременно информировать Турагента.
- 3.1.4. Предоставлять Турагенту турпродукт, соответствующий составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.
- 3.1.5. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 3 часа до отправления.

#### 3.2. Туроператор имеет право:

- 3.2.1. Производить замену туристских услуг и услуг перевозки, входящих в турпродукт, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты.
- 3.2.2. Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.
- 3.2.3. Изменять программу пребывания и маршрут путешествия, по устному согласованию с туристом.

#### 3.3. Турагент обязан:

- 3.3.1. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить только в письменной форме с подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии) и заверять печатью Турагента.
- 3.3.2. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства согласно Подтверждению Заявки/Листу бронирования/Счету за турпродукт, реализованный по настоящему Договору, в соответствии со сроком, установленным Статьей 4 настоящего Договора.
- 3.3.3. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов (в том числе заграничные паспорта, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туристские услуги по настоящему договору и/или через территории которых туристы следуют транзитом). Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления опубликован в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.jettravel.ru>.
- 3.3.4. В случае не предоставления Турагентом в установленные сроки полного комплекта документов, Туроператор освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания/транзита и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз.
- 3.3.5. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах турпродукта, предоставлять необходимые информационные материалы. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к турпродукту, за исключением

документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.

- 3.3.6. Осуществлять реализацию турпродукта, сформированного Туроператором, путем заключения от своего имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, с указанием существенных условий, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Получить подпись туриста в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.
- 3.3.7. При заключении договоров о реализации туристского продукта с туристами и (или) иным заказчиком турпродукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, в соответствии с п.3.2.1 настоящего Договора. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента.
- 3.3.8. Осуществлять реализацию турпродукта по ценам, установленным Туроператором и указанным в Подтверждении Заявки/Листе бронирования.
- 3.3.9. Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
  - о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
  - об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на условиях чартерных, блок-чартерных перевозок и по специальным тарифам.
  - о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных структурах размещения, в соответствии с которыми как правило, заселение производится в 14:00, а выселение в 12:00, а в апартаментах и резиденциях; как правило, заселение – в 17-00, а выселение – в 10-00.
  - об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания;
  - о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
  - о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
  - о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа;
  - об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
  - об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
  - о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
  - о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;
  - о иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных статьёй 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
  - о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.7.4. настоящего Договора;
  - о правилах и порядке предъявления требований страховой компании (банку), предоставивших Туроператору финансовое обеспечение.
- 3.3.10. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристской путевки, проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, памяток и других документов.
- 3.3.11. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.
- 3.3.12. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала путешествия - в аэропорт (на железнодорожный вокзал) или иному месту, обусловленному составом турпродукта, не позднее, чем за три часа до планируемого времени вылета (за полтора часа до отправления поезда). 3.3.13.

Турагент обязан предоставить Туроператору следующий комплект документов:

- отчет Турагента и Акт об оказании услуг (опубликован в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.jettravel.ru>), счет-фактуру на сумму агентского вознаграждения или документ, подтверждающий освобождение от исполнения обязанности налогоплательщика налога на добавленную стоимость. Пакет полностью оформленных документов предоставляется Турагентом при получении документов по турпродукту, в исключительных случаях Турагент может переслать документы по факсу не позднее 2-х дней с момента получения документов по турпродукту и предоставить оригиналы не позднее 10 дней со дня получения документов. В случае не предоставления пакета документов Турагентом в указанные сроки, Туроператор оставляет за собой право считать туристические услуги реализованными по стоимости без исчисления агентского вознаграждения. Отчеты Турагента, предоставленные им после указанного Туроператором срока, не принимаются и не подписываются.

#### 3.4. Турагент имеет право:

- 3.4.1. Получить от Туроператора вознаграждение, в размере и в порядке, указанном в статье 4 настоящего Договора.
- 3.4.2. Реализовать турпродукт по цене превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс- листе) или в Подтверждении Заявки/Листе бронирования, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении.
- 3.4.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в

Подтверждении Заявки/Листе бронирования. Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента. Сумма предоставленной скидки не может превышать суммы вознаграждения Турагента.

- 3.4.4. Заключать субагентские договоры с третьими лицами, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед Туроператором.

#### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА**

- 4.1. Оплата турпродукта производится Турагентом в соответствии с требованиями, указанными в Подтверждении Заявки/Листе бронирования. В случае подачи Заявки Турагентом в период менее 100% оплаты, она должна быть произведена в течение суток после получения Подтверждения Заявки от Туроператора. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента.
- 4.2. В случае удорожания турпродукта по объективным причинам, таким как:
- удорожание транспортных тарифов (от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета);
  - изменение стоимости перелета (от действующих тарифов на момент выставления Туроператором Счета), в том числе из-за увеличения стоимости топлива;
  - введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок оплаты указывается в новом Листе бронирования.
- 4.3. Безналичная оплата турпродукта без предварительного выставленного Туроператором Счета не допускается.
- 4.4. Туроператор предоставляет Турагенту за исполненное поручение вознаграждение в размере 30 (Тридцать) российских рублей за турпродукт. При реализации Турагентом турпродукта свыше цены Туроператора, последний не претендует на дополнительную выгоду Турагента.
- 4.5. Туроператор указывает размер агентского вознаграждения в Подтверждении Заявки/Листе бронирования. Агентское вознаграждение остается у Турагента и Туроператору не перечисляется.
- 4.6. В случае предоставления Турагентом скидки туристам по договору о реализации туристского продукта за счет вознаграждения Турагента, размер вознаграждения Турагента уменьшается на сумму предоставленной скидки и должен быть указан в отчете Турагента.
- 4.7. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

- 5.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.
- 5.2. При отказе Турагента от забронированного турпродукта, Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в виде штрафа, в размере 20 (двадцать) евро с человека плюс фактически понесенные расходы. Под отказом от забронированного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения от Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта, или иные действия (бездействия) Турагента, свидетельствующие об отказе от забронированного турпродукта. При отказе от турпродукта, Турагент несет финансовую ответственность независимо от причин, вызвавших отказ.
- 5.3. Сверх неустойки Турагент дополнительно возмещает Туроператору все убытки, вызванные отказом Турагента от турпродукта. При отказе Турагента от турпродукта стоимость страховки, визового сбора (консульского сбора), некоторых категорий выписанных авиабилетов возврату не подлежат. На регулярные рейсы авиакомпаний изменение фамилий пассажиров и переоформление авиабилетов не предусмотрено. Данные изменения расцениваются как отказ от авиаперевозки, вследствие чего удерживается штраф, в соответствии с тарифом, по которому приобретен авиабилет.
- 5.4. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт, во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.
- 5.5. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:
- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;
  - за действия страховых организаций;
  - за действия таможенных и иммиграционных властей.
  - за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.
  - за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;
  - за неявку или опоздание туристов на регистрацию в порт отправления, к месту сбора группы;
  - за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;
  - за отсутствие у туристов оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки,

соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;

- за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления виз.

- 5.6. Туроператор не несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком турпродукта за не предоставление или представление недостоверной информации Турагентом туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также информации, указанной в п.3.3.9. настоящего Договора.
- 5.7. При отказе, просрочке в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, в том числе, когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью Турагента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператором, Турагент возмещает убытки Туроператором по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные Туроператором третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам), а в случае отказа от подтвержденного турпродукта уплачивает штрафные санкции, предусмотренные п. 5.2. настоящего Договора.
- 5.8. Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками турпродукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.
- 5.9. Турагент несет ответственность перед Туроператором, туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия, наступившие вследствие не предоставления или представления недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также не предоставление информации, указанной в п.3.3.9. настоящего Договора.

## 6. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

- 6.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовой обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии опубликован в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: <http://www.jettravel.ru>.

## 7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.
- 7.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.
- 7.3. В случае, если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.
- 7.4. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками турпродукта указать следующие условия предъявления и рассмотрения претензий:  
Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:
  - 1) фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);
  - 2) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
  - 3) наименование Турагента и Туроператора;
  - 4) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта
  - 5) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению. Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта турист вправе предъявить непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.
- 7.5. При наличии каких-либо замечаний у туристов относительно туристского обслуживания, Турагент обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о требованиях туриста в офис Туроператора.
- 7.6. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о турпродукте, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.
- 7.7. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.

## 8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

- 8.1. Стороны освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с хищением имущества, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.
- 8.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом расходов Туроператора.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

- 9.1. Настоящий Договор составлен на 7 страницах в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 9.2. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение 1 года.
- 9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.
- 9.4. Настоящий договор может быть расторгнут или изменен по соглашению сторон с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.
- 9.5. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.
- 9.6. Договор считается пролонгированным на следующий год при условии, что ни одна из сторон не являлась инициатором его расторжения к моменту окончания его действия.
- 9.7. Заявки на бронирование, Аннуляции, Подтверждения, Отчеты Турагента, Акты сверки, ценовые предложения являются приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

## 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

<b>ТУРОПЕРАТОР: ООО «Джет Вояж»</b> Юридический адрес: 119048, г. Москва, ул. Усачева, д. 33/2, стр. 6 Фактический адрес: 115162, г. Москва, ул. Шухова, д. 18 Банк АО "АЛЬФА-БАНК" Р/С 40702810201300011836 К/С 30101810200000000593 ИНН 7704596583 КПП 770401001 БИК 044525593 Телефон: +7 (495) 134-3030 Факс: +7 (495) 764-7875 E-mail: <a href="mailto:info@jettravel.ru">info@jettravel.ru</a>	<b>ТУРАГЕНТ:</b> Юридический адрес: Фактический адрес: ИНН: КПП: Банк: Р/С: К/С: БИК: Телефон/Факс: E-mail:
Генеральный директор Приставка М.В.. / _____ /	_____ / _____ /

М.П.

М.П.

к договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

**Условия реализации услуг по приобретению входных билетов на культурно-массовые, зрелищные, спортивно-развлекательные мероприятия.**

Заказ услуг по приобретению входных билетов на культурно-массовые, зрелищные, спортивно-развлекательные мероприятия (далее – "мероприятия"), осуществляется на основании Агентского договора, а также в соответствии со следующими дополнительными условиями.

1. Туроператор предоставляет Турагенту (Клиенту Турагента) билеты и несет ответственность исключительно за подлинность предоставленных билетов на момент передачи Турагенту (Клиенту Турагента). Существенные характеристики билетов (наименование, число и время начала мероприятия, на которые предоставляются билеты, количество билетов, категория билетов и др.) отражаются в Листе бронирования. Конкретный ряд и место, а также расположение мест рядом не гарантируются и не являются частью сделки.
2. Существенные характеристики, внешний вид и качество билетов проверяются Турагентом (Клиентом Турагента) в момент получения. При обнаружении повреждения поверхности, структуры билета, его целостности Турагент (Клиент Турагента) должен немедленно представить Туроператору соответствующее письменное заявление; стороны подписывают Акт, при отсутствии которого билеты считаются полученными Турагентом (Клиентом Турагента) в надлежащем качестве и с надлежащими характеристиками и являются действительными, подлинными.
3. С момента получения билета Турагент (Клиент Турагента) самостоятельно несет ответственность за его подлинность и за недействительность, связанную с утратой, порчей, повреждением любым образом в том числе, разрывом, повреждением огнем, любыми предметами, жидкостями и веществами, нанесением дополнительной информации, подчистками, исправлениями, отделением отрывного (контрольного) купона и т.д.
4. Туроператор не несет никаких обязательств по предоставлению собственно услуг, право на которые дает билет и не несет ответственность, включая, но, не ограничиваясь: за качество мероприятий, других услуг, права на которые дает билет; за изменение сроков проведения или за отмену названных мероприятий, за отказ организаторов мероприятий от допуска Клиента Турагента на мероприятия, равно как и за любые другие действия организаторов мероприятий.
5. Возврат денег за утерянный билет, за неиспользованный билет или предоставляемые по нему услуги Туроператором не производится. Клиент Турагента несет ответственность за соблюдение установленных организаторами мероприятий правил и требований.
6. Если Туроператор, по независящим от него причинам, не сможет предоставить Турагенту (Клиенту Турагента) заказанные билеты, Туроператор возвращает ранее полученные в оплату услуг по приобретению билетов денежные средства.
7. При бронировании Турагентом только билетов на спортивные мероприятия агентское вознаграждение составляет разницу между денежными средствами, полученными Турагентом от третьих лиц и денежными средствами, перечисленными Турагентом Туроператору.
8. Оплата билетов и туров на спортивные мероприятия производится в течение 1 дня - 50 % и полная оплата - за 60 дней до заезда.
9. При неполной оплате билетов Турагентом (Клиентом Турагента) стоимость может быть увеличена пропорционально увеличению расходов Компании. При полной оплате билетов Турагентом (Клиентом Турагента) стоимость не может быть увеличена Туроператором.
10. Штрафные санкции при отказе Турагента (Клиентов Турагента) от забронированных билетов на Мероприятия - 100% с момента подтверждения.  
В исключительных случаях штрафные санкции могут быть пересмотрены Туроператором, что оформляется отдельным Приложением к Агентскому договору.  
Штрафные санкции при отказе Турагента (Клиентов Турагента) от забронированного туристического продукта (отдельных туристических услуг) в стране проведения Мероприятия:  
- за 24 часа после подтверждения - 30% от стоимости бронирования;  
- за 90 дней до начала тура (отдельных туристических услуг) – 50 % от стоимости бронирования;  
- менее чем за 60 дней до начала тура (отдельных туристических услуг) – 100 % стоимости бронирования.
11. В исключительных случаях Туроператор имеет право предоставить входные билеты более высокой категории без доплаты, либо предоставить билеты более низкой категории с производением полного возврата разницы стоимости между заказанной категорией и фактически предоставленной, в соответствии с ценами Туроператора. Предоставление входных билетов в соответствии с данными условиями является выполнением условий сделки.
12. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, перечисленных в Договоре, а также следующих обстоятельств: отмена спортивного мероприятия по причине плохой погоды, массовых нарушений правопорядка, дисквалификации одного из участников матча, переноса мероприятия на другие даты, не выхода команды (участника) в дальнейший круг соревнований, или по любой другой, независящей от Компании причине, в результате чего Клиент не сможет воспользоваться услугами, право на которые дает билет, Туроператор при наличии возможности возвращает Турагенту полученные в оплату услуг по предоставлению билетов денежные средства за вычетом понесенных Туроператором расходов, которые могут составлять до 100% от стоимости услуг.
13. Туроператор не предоставляет услуг официальных касс продажи билетов, не является официальным распространителем билетов российских и международных спортивных федераций, организационных комитетов,

стадионов, концертных залов, выставочных центров, если это не указано отдельно в публичных офертах Туроператора и в соглашении сторон.

14. Цена на входные билеты на наиболее популярные мероприятия может быть намного выше официальной (номинальной) стоимости билетов, что зависит от сложности приобретения билетов (дефицит) и их закупочной стоимости, определяемой рыночными ценами страны проведения данного мероприятия и/или спросом на мировом рынке.
15. Обязательство предоставления билетов по согласованной стоимости возникает только после оформления заказа и его полной оплаты.
16. Билеты предоставляются Турагенту (Клиенту Турагента) в возможно ранний срок, но не позднее дня проведения мероприятия в офисе Туроператора или в другом согласованном сторонами месте. Также билеты могут быть предоставлены в стране проведения мероприятия - в этом случае Клиент Турагента получает билеты по предъявлению ваучера и паспорта.
17. Турагент осведомлен и согласен с тем, что в целях обеспечения безопасности информация о Ф.И.О., адресе и номере паспорта каждого пользователя билета (Клиента Турагента) будет доступна для компетентных властей и/или организатора мероприятия. Турагент обязан реализовывать билеты только Клиентам, проинформированным о данном требовании и согласным с ним. Турагент обязан получать вышеуказанную информацию в момент реализации билета Клиентам и незамедлительно передавать информацию Компании. В любом случае Турагент обязуется предоставить такую информацию Компании в течение суток с момента направления Туроператором соответствующего требования.

Туроператор  
ООО «Джет Вояж»  
Генеральный директор

Турагент

\_\_\_\_\_/Приставка М.В./

\_\_\_\_\_  
/\_\_\_\_\_/

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.