

# Агентский договор № \_\_/АГ-2016

«09» февраля 2016 года

г. Сочи

Общество с ограниченной ответственностью «ДМС ГРУПП», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице генерального директора Мкртчяна Арсена Суменовича, действующего на основании Устава, с одной стороны и ООО «Библио-Глобус Русь», именуемое в дальнейшем «Агент», в лице Генерального директора Киселева Юрия Валерьевича, действующего на основании Устава с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 1. Предмет договора

- 1.1 Агент обязуется от своего имени и по поручению Принципала осуществлять продвижение и реализацию туристам и/или иным заказчикам услуги по размещению, транспортировке и иные туристские услуги, представляемые Принципалом, на условиях, определяемых настоящим договором.
- 1.2 Агент реализует услуги на основании сделки с третьими лицами. По всем сделкам, совершенным Агентом с третьими лицами в рамках настоящего договора, приобретает права и становится обязанным Агент, хотя бы Принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.
- 1.3 Агент проводит финансовую деятельность по реализации услуг Принципала в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение накладных расходов Агента, связанных с исполнением поручения Принципала 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 Агенту в соответствии с условиями договора.

## 2. Общие положения

- 2.1. Все договоренности, связанные с реализацией услуг, такие как: бронирование, отказ от бронирования, подтверждение бронирования и т. п. осуществляются только в письменном виде в форме Листа бронирования (заявки).
- 2.2. К условиям бронирования относятся: дата заезда, дата выезда, расчетный час, название объекта размещения, категория номера, вид размещения в номере, вид питания, а также дополнительные услуги (трансферы, экскурсионные услуги), включаемые согласно Листу бронирования, направляемому Агентом.
- 2.3. Вся информация о перечне услуг, реализуемых Принципалом, публикуется на официальном Интернет-сайте Принципала для турагентств по адресу: \_\_\_\_\_ (далее – «официальный сайт Принципала»). Подписанием настоящего договора Агент подтверждает полное и исчерпывающее получение от Принципала указанной информации.

## 3. Права и обязанности Принципала

- 3.1. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения от Агента Листа бронирования Принципал информирует Агента о результатах обработки заявки:
  - в случае возможности бронирования на условиях, указанных в Листе бронирования, Принципал высылает Агенту счет – подтверждение на забронированный комплекс услуг;
  - в случае возможности бронирования на условиях, отличных по какому-либо параметру от условий, указанных в Листе бронирования, письменно информирует Агента о возможных условиях бронирования;
  - Агент обязан согласовать с туристом и/или иным заказчиком предложенные Принципалом альтернативные условия бронирования; в случае отсутствия от Агента информации о принятии предложенных условий бронирования в течение 48 часов с момента их получения от Принципала, Принципал аннулирует полученный от Агента Лист бронирования.
- 3.2. Датой акцепта заявки Агента Принципалом является дата выставления Принципалом счета-подтверждения. С даты акцепта заявки возникает обязанность Агента реализовать туристам и/или иным заказчикам забронированные услуги на условиях настоящего договора. Обязанность Принципала по предоставлению Агенту услуг возникает после перечисления (внесения) Агентом денежных средств в соответствии с ценой, указанной в счете-подтверждении.
- 3.3. После акцепта заявки Агента Принципал осуществляет бронирование всех услуг согласно счету – подтверждению и выставляет Агенту счет на оплату.
- 3.4. Принципал имеет право на автоматическую аннуляцию бронирования заявки Агента, которые не были своевременно оплачены Агентом (п.4.2).
- 3.5. После выставления Принципалом счета-подтверждения все изменения по заявке, направляемые Агентом, рассматриваются как отказ Агента от заявки и получение Принципалом новой заявки на бронирование с выполнением всех необходимых технологических операций (п.п. 3.1. – 3.3).

- 3.6. После получения от Агента оплаты согласно счету Принципал оформляет и отправляет Агенту ваучер и иные документы, являющиеся технологическими документами, подтверждающими право туриста на получение всех услуг согласно счету-подтверждению Принципала.
- 3.7. Принципал имеет право в исключительных случаях на замену объекта размещения /категории номера/, категорией равнозначной забронированной или выше, без изменения стоимости заявки.
- 3.8. Агент несет ответственность за предоставление исчерпывающей и достоверной информации об условиях реализации услуг перед туристами и/или иными заказчиками в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.9. Услуги, реализуемые Принципалом, оказываются как самим Принципалом, так и третьими лицами на основании договоров с Принципалом. Информация об условиях обслуживания и услугах, готовящаяся Принципалом за несколько месяцев до начала сезона, поэтому на момент начала обслуживания по не зависящим от Принципала обстоятельствам могут произойти изменения условий обслуживания в выбранном туристом объекте размещения. Принципал обязуется приложить все усилия к своевременному информированию Агента о подобных изменениях и при необходимости изменить условия бронирования согласно п.3.7. настоящего договора.
- 3.10. Принципал берет на себя обязательство предоставлять поддержку клиентам Агента при встречах-проводах в аэропорту, при осуществлении трансферов, регистрации, при выезде из гостиниц, во время экскурсионных поездок, при возникновении любых проблемных ситуаций.

#### 4. Права и обязанности Агента

- 4.1. Агент направляет Принципалу письменную заявку на бронирование – Лист бронирования по факсу или электронной почте с указанием всех необходимых данных, в том числе: фамилии и имена туристов, их пол, дата рождения; название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; тип питания; вид трансфера; информация о корпоративном заказчике (полное наименование организации), в случае, если Агент реализует услуги корпоративному заказчику; иные условия и сведения, имеющие отношение к предоставлению услуг. Заявка может быть размещена в системе бронирования Принципала через личный кабинет Агента либо должна быть оформлена на фирменном бланке Агента или заверена печатью Агента, подписана ответственным сотрудником Агента (с указанием фамилии) и направлена не позднее, чем за сроки, технологически необходимые для бронирования. Все изменения и дополнения к заявкам, а также аннуляция заявок осуществляются Агентом только в письменной форме, либо в системе бронирования на условиях настоящего договора.
- 4.2. Агент производит оплату согласно счету, выставленному Принципалом, в течение 2 банковских дней с момента выставления счета или в иной срок, указанный в счете-подтверждении Принципала.
- 4.3. Агент обязан предоставить туристам и/или иным заказчикам услуг необходимую и достоверную информацию в том числе, но не только:
- о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг;
  - об общей цене услуг в рублях;
  - о полномочиях Агента совершать юридические и фактические действия по реализации услуг по настоящему договору от своего имени;
  - о том, что ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Принципалом услуг возникает в момент передачи туристу и (или) иному заказчику документов, подтверждающих право туриста и (или) иного заказчика на получение услуг при условии надлежащего исполнения Агентом обязанности по передаче Принципала всего полученного от туриста и (или) иного заказчика;
  - о возможности туриста и/или иного заказчика в случае отказа Принципала возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Принципалом обязательств по настоящему договору, если это является существенным нарушением условий такого договора.
- 4.4. Агент обязуется заключать от своего имени письменный договор с туристом и/или иным заказчиком. Информация, указанная в п. 4.3 настоящего договора, должна в обязательном порядке содержаться в заключаемых Агентом договорах в качестве существенных условий этих сделок. В договорах с туристом Агент отражает все существенные условия, предусмотренные ст.10 Федерального закона от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 №15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 №12-ФЗ).
- 4.5. Агент несет ответственность перед Принципалом за достоверное информирование туристов о перечне услуг и порядке их предоставления, условиях их реализации, в том числе об условиях отказа от услуг (п.8), и возмещает все убытки, возникает по причине недостоверного информирования Агентом туристов.
- 4.6. Агент информирует туристов о контактных телефонах Принципала и круглосуточном телефоне поддержки туристов \_\_\_\_\_, по которому они могут обратиться по любому вопросу, связанному с предоставлением услуг в период действия договора, заключенного с Агентом.
- 4.7. Невка туристов к месту обслуживания в день заезда считается односторонним отказом от исполнения договора, Агенту возвращаются денежные средства за вычетом понесенных Принципалом затрат и штрафов, установленных настоящим договором. Агент обязан информировать туристов об обязательном согласовании

- изменения даты заезда, без которого туристу может быть не предоставлено размещение при самостоятельном прибытии в объект размещения раньше/позже согласованного по заявке Агента срока.
- 4.8. Для предоставления обслуживания, входящего в состав заявки, турист при заезде в объект размещения обязан иметь при себе ваучер на проживание. Агент обязан выдать туристу указанный документ не позднее, чем за 24 часа до начала обслуживания; предоставление указанных документов в более поздние сроки допускается только с согласия туриста или иного заказчика.
- 4.9. Агент не имеет права заключать договор с туристом и/или иным заказчиком до момента акцепта Принципом заявки (п.3.2 настоящего Договора). В случае оформления и выдачи Агентом документов туристам без акцепта Принципом заявки на бронирование, Принципал не несет ответственности перед туристами за исполнение обязательств по договору, заключенному Агентом.
- 4.10. Агент обязуется предоставить Принципу Сведения об Агента (Приложение №1 к настоящему договору) для обеспечения технологии работы по настоящему договору и предоставления бухгалтерской отчетности (п.5.6).

## 5. Цены и расчеты

- 5.1. Цена реализуемых Принципом услуг, рассчитывается на основании цен, опубликованных на официальном сайте Принципа, с учетом изменений на момент расчета и заявки на бронирование, акцептованной Принципом.
- 5.2. Формами расчета по настоящему Договору является безналичный и наличный расчеты в порядке, установленном законодательством РФ.
- 5.3. В случае если на этапе запросов и предварительного бронирования до акцепта Принципом заявки на бронирование представителем Принципа в устной или письменной форме была допущена ошибка при указании цены на услуги, правильной считается цена, согласованная сторонами в счете-подтверждении с учетом последних изменений. Окончательная цена указывается в счете на оплату, выставленном Принципом (п.3.3 настоящего договора).
- 5.5. Размер агентского вознаграждения Агента по каждой заявке указывается в счете Принципа на оплату (п.п.3.1, 3.3) и самостоятельно удерживается Агентом из суммы оплаты, полученной от туриста и/или иного заказчика. Если Агент реализовал услуги на условиях более выгодных, чем указано в счете-подтверждении Принципа, образовавшаяся разница также остается в распоряжении Агента и является его дополнительным вознаграждением.
- 5.6. Агент предоставляет Принципу ежемесячно Отчет Агента о выполнении поручения по настоящему договору не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным. Принципал в течение 5 дней проверяет Отчет Агента, заверяет его подписью и печатью, отправляет скан - копию по электронной почте, оригинал экземпляра возвращает Агенту почтой.

## 6. Ответственность сторон

- 6.1. В случае возникновения у туриста претензий к качеству предоставленных услуг, претензии могут быть предъявлены туристом в течение 20 дней с момента окончания обслуживания в письменном виде. Агент информирует туристов о том, что наилучшим способом для урегулирования вопросов туристского обслуживания и обеспечения надлежащего качества всех услуг, является обращение к Принципу непосредственно по факту возникновения претензий к качеству обслуживания по телефонам офиса Принципа или по круглосуточному телефону поддержки туристов \_\_\_\_\_. Если претензия туриста обоснована, Принципал оперативно принимает все необходимые меры для устранения причин возникновения претензии и предоставления услуг туристу согласно оплаченному набору услуг.
- 6.2. Принципал не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу ее компетенции, а именно: действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), потеря или повреждение багажа, нарушения туристом правил проезда и провоза багажа, правил поведения и т.д. Принципал не несет ответственности перед туристом за сохранность его багажа и личных вещей. Принципал не возмещает расходы Агента и туриста за оплаченные туристские услуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг, Принципал не возмещает туристу расходы по оплате услуг, не предусмотренных в программе пребывания и ваучере Принципа; Агент проинформирован и информирует туристов о том, что в непосредственной близости от объекта размещения могут вестись строительные, инженерные работы, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Принципа, Принципал не несет за них ответственности. Принципал предупреждает Агента при бронировании о наличии подобных факторов в районе выбранного объекта размещения.

- 6.3. В случае изменения организационно-правовой формы Агента, реорганизации Агента, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Агента или его часть по настоящему Договору, изменения реквизитов Агента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса 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 семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий уведомить об этом Компанию. В случае нарушения Агентом обязательства, указанного в настоящем пункте, он компенсирует Принципала все убытки, вызванные таким нарушением, а Принципал освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору и получает право досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.
- 6.4. Агент не уполномочен предлагать какие-либо дополнительные услуги или условия кроме тех, которые предлагает Принципал. Услуги, предоставляемые Агентом туристу (иному заказчику), но не указанные Принципалом в счете-подтверждении, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Агентом под свою ответственность.
- 6.5. Ответственность Принципала перед туристом (иным заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если это является существенным нарушением условий такого договора, возникает с момента передачи Агентом туристу (иному заказчику) документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств перед Компанией по настоящему договору.
- 6.6. Агент несет ответственность перед туристом (иным заказчиком) и Принципалом за все нарушения исполнения договора, возникшие по вине Агента. Претензии и иски, предметом которых не является качество предоставления услуг, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации об услугах предъявляются туристами (иными заказчиками) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом.
- 6.7. 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. Каждая из сторон обязана своевременно проинформировать другую сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств Принципалом производится на основании проведения сверки взаиморасчетов сторон.
- 6.8. В случае отказа туристом от всего или части обслуживания в момент его предоставления по любым причинам, а также вынужденного прерывания туристом поездки по любым основаниям (кроме смерти близких родственников и самих туристов), связанным с действиями туриста, в том числе нарушения норм и правил поведения, возврат стоимости оплаченных услуг не производится.

#### 7. Условия аннуляции.

- 7.1. При отказе Агента от забронированных услуг или при отказе Агента от исполнения настоящего договора и (или) в случае нарушения Агентом условий настоящего договора, Агент возмещает Принципалу его фактические затраты, подтвержденные документально.

#### 8. Срок и порядок действия Договора

- 8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами, заключен на неопределенный срок и может быть расторгнут по обоюдному согласию Сторон. Если одна из Сторон Договора пожелает расторгнуть настоящий Договор, она обязана уведомить об этом другую Сторону не позднее, чем за 30 дней до желаемой даты расторжения. Договор считается расторгнутым после выполнения Сторонами всех обязательств по Договору, взятых на себя до момента уведомления о расторжении, и завершения взаиморасчетов между сторонами по Договору.
- 8.2. Все дополнения и изменения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью, если они подписаны уполномоченными на то представителями обеих сторон и скреплены печатями сторон.
- 8.3. Настоящий Договор составлен в 2-х экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

#### 9. Арбитраж

- 9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Агентом и Принципалом по вопросам, связанным с исполнением настоящего договора, будут разрешаться путем переговоров и в претензионном порядке. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров Стороны передают их на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.
- 9.2. Настоящий договор предусматривает обязательный досудебный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответами на претензии. Агент обязан вручить Принципалу (обеспечить получение Принципалом) оригинал претензии с приложением подтверждающих документов в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Принципалом условий настоящего договора. Несоблюдение Агентом указанного в настоящем пункте срока для подачи

претензии признаются сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Принципалом.

### 11. Реквизиты и подписи сторон

**Принципал:**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ДМС ГРУПП»**

Юрид. адрес: Россия, Краснодарский край, 354000, г.  
Сочи, ул. Навагинская, д.9

Фактический адрес: Россия, Краснодарский край,  
354000, г. Сочи, ул. Островского, 29

ОГРН 1142366015725

КПП 232001001

ИНН 2320227036

ОКВЭД 63.30

Банк АО Банк ЗЕНИТ Сочи

БИК 040396717

к/сч 30101810400000000717

р/сч 40702810500000006341

**Агент:**

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Библио-Глобус Русь»**

Юрид. адрес: 123022, г. Москва, ул. Красная Пресня,  
дом 28, помещение № V, комната №1

Почт. адрес: 109028 Москва, Казарменный пер., д. 8,  
стр. 3

тел. (495) 504 25 00 доб. 1550

s.kashchits@bgoperator.com

ОГРН 1137746426619

ИНН 7731447661

р/сч 40702810900000032072 в ОАО АКБ «АВАНГАРД»

г. Москва

к/сч 3010181000000000201 в ОПЕРУ Московского ГТУ

Банка России

БИК 044525201

КПП 770301001 ОКПО 17583388

ОКАТО 45268560000

Генеральный директор \_\_\_\_\_ Мертчан



Генеральный директор \_\_\_\_\_ Ю.В. Киселев

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  
**к Агентскому договору**  
**Сведения об Агенте**

**Информационная карточка организации**

Полное наименование организации (в соответствии с учредительными документами)	Общество с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Русь»
Сокращенное наименование организации (в соответствии с учредительными документами)	ООО «Библио-Глобус Русь»
Юридический адрес (в соответствии с учредительными документами)	123022, г. Москва, ул. Красная Пресня, дом 28, помещение № V, комната №1
Почтовый (контактный) адрес	109028, г. Москва, Казарменный переулок, д.8, стр.3
Ф.И.О. ответственного представителя, контактный телефон	Киселев Ю.В. /495/504-25-00
Должность руководителя, Ф.И.О. (полностью), телефон	Генеральный директор Киселев Юрий Валерьевич /495/504-25-00
Ф.И.О. главного бухгалтера, телефон	Киселев Ю.В.
Идентификационный номер (ИНН/КПП)	7731447661/770301001
Код организации по ОКПО	17583388
Код организации по ОКАТО/ОКТМО	45286575000/45380000000
Код организации по ОГРН	1137746426619
Полное наименование банка	Публичное акционерное общество Акционерный Коммерческий банк «АВАНГАРД» (ПАО АКБ «АВАНГАРД»)
Расчетный счет	40702810900000032072
Корреспондентский счет	30101810000000000201 в ОПЕРУ Московского ГТУ Банка России
БИК	044525201

Генеральный директор \_\_\_\_\_ Киселев Ю.В.