

Агентский договор № 3/17/4

г. Н.Новгород

«17» марта 2015г.

ООО «Гама», федеральный реестр туроператоров МВТ 000416 от 07.09.2009г., именуемое в дальнейшем «Туроператор» в лице начальника отдела по работе с агентствами Соловьёвой И.А., действующего на основании генеральной доверенности № 32 от «02» февраля 2015г. с одной стороны, и ООО «Библио-Глобус Русь», именуемый в дальнейшем «Турагент», в лице Киселева Юрия Валерьевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Туроператор предоставляет Турагенту право на выполнение агентских функций для продвижения и реализации сформированного Туроператором туристского продукта, а Турагент за вознаграждение и от своего имени осуществляет деятельность по продвижению и реализации вышеуказанного туристского продукта, иных услуг в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим договором (далее по тексту - Договор).

Формирование, продвижение и реализация туристского продукта производится туроператором по его усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта, в том числе Турагента.

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туристский продукт сформированный Туроператором, реализуется Турагентом от своего имени по договору о реализации туристского продукта, который должен содержать условия, предусмотренные ст. 10, ст. 10.1 ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года с последующими изменениями и дополнениями «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.2. По смыслу Договора под туристским продуктом понимается право на тур, предназначенное для реализации туристу. Под туром, в свою очередь, понимается комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туроператор имеет размер финансового обеспечения в сумме 500 000 руб. (Пятьсот тысяч) рублей. Вид деятельности: международный въездной и внутренний туризм. Федеральный реестр туроператоров МВТ 000416 (от 07.09.09). Страховщик ООО «Росгосстрах». Адрес: 140002, Московская обл., г. Люберцы, ул.Парковая, д.3, 603000, г.Нижний Новгород, ул.Звездинка, д.28/13. Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № П-45207600-5.0-1-000026-14 от 27.02.2014г. (срок договора с 01.06.2014г. по 31.05.2015г.)

Туроператор заключил новый договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта П-45207600-5.0-1-000020-15 от 24.02.2015г. (срок договора с 01.06.15 по 31.05.16), в соответствии с которым туроператор имеет размер финансового обеспечения в сумме 500 000 руб. (Пятьсот тысяч) рублей.

Вид деятельности: внутренний и въездной туризм. Федеральный реестр туроператоров МВТ 000416 (от 07.09.09). Страховщик ООО «Росгосстрах». Адрес: 140002, Московская обл., г. Люберцы, ул.Парковая, д.3, 603000, г.Нижний Новгород, ул.Звездинка, д.28/13. Договор вступает в силу с 01.06.15г.

1.3. Настоящий договор заключен в соответствии с ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года с последующими изменениями и дополнениями «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации № 51-ФЗ от 30 ноября 1994 года, № 14-ФЗ от 26 января 1996 года, ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992г. с последующими изменениями и дополнениями «О защите прав потребителей», иными нормативными актами, могущими регулировать правоотношения сторон по договору.

1.4. При заключении настоящего договора Стороны определяют: понятия и термины, используемые в настоящем договоре, трактуются в соответствии с Законами, поименованными в п.1.3. настоящего Договора.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Права сторон.

2.1.1. Туроператор имеет право:

- аннулировать бронирование тура в случае несвоевременной оплаты или несвоевременной передачи Турагентом необходимых для оформления документов;
- отменить тур в случае недобора группы, при этом Туроператор в срок до 1(Одних) суток обязан уведомить Турагента об этом. При этом Туроператор по договоренности с Турагентом производит замену отмененного тура на аналогичный, либо при отказе туриста от такой замены возвращает Турагенту всю сумму, внесенную за тур;
- в одностороннем порядке досрочно расторгнуть договор вследствие однократного неисполнения или нарушения Турагентом условий Договора.
- вносить изменения в условия обслуживания, стоимость, программу рейса, график и маршрут движения теплохода, в том числе подтвержденного комплекса услуг, по собственной инициативе в связи наступлением неблагоприятных гидрометеорологических условий (туман, шторм, объявление штормового предупреждения в районе прохождения Судна, подтвержденное соответствующими службами, распоряжениями диспетчерских служб), запрещающими движение Судна по пути его следования.
- вносить изменения в условия обслуживания, стоимость, программу рейса, график и маршрут движения теплохода, в том числе подтвержденного комплекса услуг, по собственной инициативе в связи с существенными изменениями обстоятельств или непредвиденными обстоятельствами, (падения уровня воды в месте прохождения теплохода, подтвержденные соответствующими службами, распоряжениями диспетчерских служб), запрещающими движение Судна по пути его следования. Туроператор предоставляет в течение 2-х дней с момента наступления указанных обстоятельств Турагенту информацию о наличии вышеуказанных обстоятельств. Информация передается в письменной форме и (или) посредством факсимильной связи. Если Турагент не передает соответствующую информацию туристам, то Туроператор не несет ответственности за возникшие проблемы Турагента и туристов Турагента.
- в исключительных случаях вносить изменения в программу тура, содержание экскурсионной и развлекательных программ, не меняя при этом качество и количество предоставляемых услуг, а также заменить номер (каюту), указанную в заявке, подтверждении, путевке (договоре) на номер (каюту) той же категории или более высокой категории без изменения стоимости тура, изменить расписание движения судов;
- увеличить стоимость забронированного тура в случае увеличения тарифов средств размещения, транспортных компаний, объектов показа, а также резкого скачка курса национальных валют, заранее уведомив об этом Турагента;
- получить от Турагента необходимую и достоверную информацию, касающуюся исполнения Договора, реализации туров, данных о туристах;
- устанавливать цены на продажу туров.

2.1.2. Турагент имеет право:

- вести деятельность по продвижению и реализации турпродукта, сформированного Туроператором, от своего имени;
- рекламировать туристский продукт Туроператора за свой счет и на свой риск;
- самостоятельно от своего имени заключать договора с туристами о продаже туров Туроператора, а также самостоятельно решать все споры с туристами по вопросам претензий или отказа от поездки;
- в одностороннем порядке аннулировать полностью или частично забронированный и оплаченный тур, возместив Туроператору стоимость услуг в соответствии с п.4.7. настоящего договора,
- своевременно получить необходимую и достоверную информацию о туре, стоимости услуг.

2.2. Обязанности сторон

2.2.1. Туроператор обязан:

- предоставлять турпродукт согласно подтвержденных и оплаченных заявок;
- установить для Турагента порядок реализации туров и своевременно информировать Турагента об изменениях в нем;
- обеспечить Турагента необходимыми технологическими, методическими материалами для обеспечения продаж;
- предоставить туристам Турагента безопасные и надлежащего качества туристские услуги в соответствии с программой тура;
- выплачивать Турагенту своевременно вознаграждение за реализованные услуги, размер которого определяется в п. 4.3. Договора;
- оказывать Турагенту постоянное техническое и консультативное содействие;

- оперативно в течение суток информировать агента об изменениях в ценах на туры, своевременно отвечать на заявки (листы бронирования);
- принять претензии от Турагента или туриста и своевременно рассмотреть ее в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

2.2.2. Турагент обязан:

- донести полученную от Туроператора информацию о качестве и потребительских свойствах турпродукта до туриста неискаженной;
- с момента внесения аванса Туристом, своевременно забронировать турпродукт:
 - 1) речные круизы необходимо бронировать сразу после внесения аванса в системе онлайн, расположенной на официальном сайте Туроператора www.gama-nn.ru с указанием ФИО и паспортных данных всех туристов;
 - 2) по направлениям: Пансионат «Волга» и автобусные туры необходимо направить письменно лист бронирования по форме Туроператора на электронный адрес менеджера направления с указанием ФИО и паспортных данных всех туристов;
- обеспечить своевременную передачу Туроператору необходимых и должным образом оформленных документов.
- проводить рекламную кампанию в рамках информации, полученной от Туроператора, не искажая ее, и не используя представленные Туроператором рекламные, информационные и др. материалы по турам для рекламы турпродукта других фирм;
- предоставить Туроператору перечень лиц, имеющих право подписи заявок на бронирование, а также право получить пакет документов, необходимых для организации тура либо для оказания иных услуг;
- своевременно произвести полную оплату забронированного тура;
- соблюдать установленную Туроператором ценовую политику;
- ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, «Турагент» предоставляет отчеты о полученном агентском вознаграждении, счета на агентское вознаграждение и Акт приема-передачи права на тур или иных услуг, в случае просрочки предоставления Турагентом Отчета о выполнении агентских функций, Турагент выплачивает Туроператору штраф в размере 500 (Пятьсот) рублей;
- представлять туристу необходимую достоверную информацию о правилах поведения в месте временного пребывания; об уважении социального устройства: об обычаях, традициях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, о бережном отношении к памятникам природы, истории, культуры и другим объектам туристского показа, находящимся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды, о соблюдении во время путешествия правил личной безопасности;
- о порядке возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством РФ;
- предоставлять туристу информацию о порядке применения ответственности за нарушение условий договора и об обстоятельствах, при которых Туроператор и Турагент не несут ответственности в случае неисполнения условий договора;
- представлять туристу информацию о возможности туриста, в случае возникновения оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение в порядке, предусмотренном ст. 17.4., 17.5 ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года с последующими изменениями и дополнениями «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Турагент вправе заключать субагентские договоры на продвижение и реализацию туристского продукта Туроператора.

3. Ответственность сторон

3.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, указанных в п.2.2. Договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ и Договором. Предел ответственности Туроператора перед Турагентом ограничен предоставлением конкретного перечня услуг, оговоренных в заявке.

3.2. Туроператор не несет ответственности за:

- причинение вреда жизни и здоровью туриста Турагента, произошедшие вследствие нарушения туристом правил безопасности, законов РФ;
- несоответствие представленных в соответствии с Договором услуг ожиданиям туриста Турагента;

- действия туриста, повлекшие за собой причинение ущерба третьим лицам, а также невозможность воспользоваться заказанными услугами (был снят с рейса теплохода, выселен из гостиницы, не попал на экскурсию и т.п. по собственной инициативе или вине);

- утерю туристом паспорта.

3.3. Стороны не несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) условий Договора, если они не выполнены вследствие действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), наступление которых (на момент заключения Договора) не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

3.4. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта. Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействия), совершенные от имени Туроператора и его Турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий);

3.5. Турагент несет ответственность в размере убытков, возмещенных Туроператором туристу или иному заказчику туристских услуг, за непредставление Турагентом туристу или иному заказчику информации, предусмотренной данным договором, а также ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года с последующими изменениями и дополнениями «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3.6. Турагент несет полную ответственность за правильность указанных в заявке (листе бронирования) сведениях о туристе и потребительских свойствах заказанного тура;

3.7. В случае предъявления претензий туристов или иных заказчиков по договору реализации туристского продукта, Туроператору либо Турагенту сторона, получившая претензию, обязана направить ее другой стороне в трехдневный срок со дня ее (претензии) получения от туриста или иного заказчика. Стороны по договору обязаны предоставить друг другу необходимую информацию в трехдневный срок со дня получения сведений о наличии претензии, заявленной туристом или иным заказчиком. Сторона, получившая претензию от туриста или иного заказчика туристских услуг, обязана направить заявителю претензии мотивированный ответ в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством, но не позднее десяти дней со дня получения претензии. Стороны по договору несут ответственность перед туристом и или иным заказчиком, в случае нарушения стороной по договору условий данного договора, а также договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и Турагентом.

4. Порядок взаиморасчетов

4.1. Все расчеты производятся Сторонами в строгом соответствии с законодательством РФ.

4.2. Турагент реализует туристу турпродукт Туроператора по ценам, указанным Туроператором в действующих на момент реализации прайс-листах. Они могут быть изменены Туроператором в одностороннем порядке в исключительных случаях, о чем Туроператор оперативно информирует Турагента. Турагенту запрещается повышать стоимость турпродукта Туроператора.

4.3. За реализацию Турагентом турпродуктов на теплоходы «Иван Кулибин», «Октябрьская Революция», «Афанасий Никитин», «Алдан», «Александр Свешников», «А.С.Попов», в Пансионат «Волга», на автобусные туры, Туроператор предоставляет ему вознаграждение 10%.

4.4. Вознаграждение предоставляется агенту при бронировании:

- речных круизов в системе онлайн, расположенной на официальном сайте Туроператора

www.gama-nn.ru

- всех остальных направлений по электронной почте по адресам менеджеров, указанным на официальном сайте Туроператора www.gama-nn.ru

4.5. Бронирование считается подтвержденным после выставления счета «Туроператора» на основании заявки «Турагента». 100% предоплата тура производится в рамках действия периода цены согласно прайс-листам. Турагент должен внести предоплату в размере 30% в течение 3-х банковских дней с момента подтверждения тура. Оплата оставшейся суммы в размере 70%, за вычетом агентского вознаграждения Турагента, производится в срок до окончания действия прайс-листа, но не позднее 30 дней до начала рейса. Если 100% оплата не произведена в срок до окончания действия прайс-листа, то Туроператор производит перерасчет стоимости тура исходя из новых цен. В случае бронирования турпродукта за 30 дней и менее до начала рейса полная оплата тура осуществляется Турагентом не позднее 3-х рабочих дней со дня реализации тура. В случае бронирования турпродукта за 3 дня и менее до начала рейса, полная оплата осуществляется не позднее даты начала тура. Датой поступления оплаты считается день поступления денежных средств на счет Туроператора, если оплата производится по безналичному расчету; или день поступления денежных средств в кассу Туроператора, если оплата производится за наличный расчет.

По факту 100% оплаты забронированного Турагентом турпродукта или иных услуг сторонами подписывается Отчет агента и Акт приема-передачи права на тур или иных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным.

4.6. Несвоевременная, неполная или неправильная оплата Турагентом выставленных счетов снимает с Туроператора всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по настоящему Договору.

4.7. В случае отказа от забронированного тура по вине или инициативе Туриста Турагента, либо отказа от части забронированных и подтвержденных услуг, Туроператор возвращает оплаченные денежные средства за исключением фактических расходов Туроператора, связанных с выполнением своих обязательств по настоящему Договору, и фактических затрат по организации тура;

4.7.1. При отказе Турагента от тура за 24-20 календарных дней до начала заезда/рейса фактические расходы и затраты Туроператора могут составить 20% от стоимости тура;

4.7.2.. При отказе Турагента от тура за 19-10 календарных дней до начала заезда/рейса фактические расходы и затраты Туроператора могут составить 40% от стоимости тура;

4.7.3.. При отказе Турагента от тура за 9-5 календарных дней до начала заезда/рейса фактические расходы и затраты Туроператора могут составить 60% от стоимости тура;

4.7.4. При отказе Турагента от Тура в срок менее, чем за 5 календарных дней до начала заезда/рейса, фактические расходы и затраты могут составить 100%;

4.7.5. В случае, если размер фактически понесенных затрат больше вышеперечисленных удержаний, Туроператор вправе удержать фактически понесенные затраты, в связи с отказом Турагента от тура;

4.7.6. Туроператор возвращает Турагенту полную стоимость оплаченных туристских услуг в случае их аннуляции по решению Туроператора (не набрано необходимое для организации тура количество туристов и т. п.)

5. Форс-мажорные обстоятельства

5.1. В случае возникновения у одной из сторон форс-мажорных обстоятельств (непредвиденных, неотвратимых, неконтролируемых, подтвержденных компетентными органами документально), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из Договора, эта сторона освобождается от ответственности за обстоятельства без компенсации ущерба, причиненного другой стороне.

5.2. Вне сферы деятельности сторон находятся действия авиакомпаний-перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими починками, закрытием аэропортов и т.п.

5.3. В случае издания после подписания Договора нормативных актов, препятствующих выполнению Договора, ответственность Сторон решается в арбитражном порядке.

6. Рекламации и порядок разрешения споров

6.1. В процессе предоставления туристской услуги со стороны клиента могут возникнуть рекламации (претензии). Клиент должен письменно оформить претензию и заверить ее у представителя принимающей стороны. Причина, вызвавшая претензию клиента, должна быть решена на месте. Для оперативного устранения причин, вызвавших претензию, Турагент обязуется немедленно информировать Туроператора о фактах их возникновения.

6.2. Если причину, вызвавшую рекламацию клиента, решить на месте не удалось, клиент должен обратиться в письменном виде к Турагенту для рассмотрения претензии, признания ее обоснованности и невозможности самостоятельного решения Турагент направляет рекламацию Туроператору. Претензии, о которых своевременно и официально (путем письменного заявления, 1-й экземпляр которого остается у принимающей стороны), не было заявлено на месте происшествия, рассматриваться не будут.

6.3. Рекламации подаются Турагентом в письменном виде с приложением заявления туриста, письменных доказательств обоснованности его требований.

6.4. Рекламации Турагента по качеству предоставленного туристского продукта принимаются Туроператором в течение 20 (двадцати) дней после окончания тура, организованного Туроператором, и подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) дней с момента получения претензии, в случае ее правомерности.

6.5. Претензии туристов, связанные с добавлением Турагентом туристских услуг в уже сформированный Туроператором туристский пакет, к рассмотрению не принимаются, и Турагент несет по ним самостоятельную ответственность.

6.6. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами. В случае невозможности разрешения

разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Нижегородской области, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.7. Турагент несет ответственность за информирование клиента о порядке разрешения споров и рекламаций, установленных Туроператором.

7. Порядок внесения изменений и расторжения Договора

7.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу и являются его неотъемлемой частью только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны уполномоченными на то представителями сторон.

7.2. Договор может быть изменен или расторгнут, в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при его заключении. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный значительный рост транспортных расходов, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют, изменение и ухудшение условий и сроков тура. Возмещение убытков в этом случае осуществляется в пределах фактических затрат Сторон.

7.3. В случае расторжения Договора Сторона, желающая это, обязана информировать другую Сторону в письменной форме за 10 (десять) дней до окончания действия Договора. Стороны обязуются закончить взаимные финансовые и иные расчеты не позднее, чем за 10 (десять) дней до прекращения Договора.

7.4. Все отношения Сторон по настоящему Договору и в связи с ним, не отраженные в тексте настоящего Договора, регулируются в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

8. Срок действия и прекращения Договора

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами, Договор заключен сроком на 1 год.

8.2. Договор составлен в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой сторон, причем все экземпляры имеют одинаковую юридическую силу.

8.3. Все изменения, дополнения приложения к Договору будут действительны, если они совершены в письменной форме в 2-х экземплярах и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

8.4. Все договоренности, достигнутые ранее Туроператором и Турагентом по вопросам совместной деятельности, утрачивают силу после вступления в действие настоящего Договора.

8.5. Содержание Договора, а также приложений к нему, составляющих его неотъемлемую часть, условия сотрудничества, информация о ценах и объемах услуг, а также иная, касающаяся предмета Договора, является информацией коммерческого характера и не подлежит передаче третьим лицам без письменного согласия Сторон.

9. Адреса и реквизиты сторон

«Туроператор»
ООО «Гама»
ИНН 5262032418/КПП 526201001
Юридический адрес: 603115, г.Нижний Новгород, ул. Невзоровых д. 47 кв 64.
Фактический адрес: 603140, г.Нижний Новгород, пр-т. Ленина, 11, 3 этаж
Р/сч 40702810701010013678
ОАО "НБД-БАНК" Г.НИЖНИЙ НОВГОРОД
БИК 042202705
К/сч 30101810400000000705
ОКПО 25710796, ОКВЭД 63.30
Т/ф (831) 245-65-65

«Турагент»
ООО «Библио-Глобус Русь»
ИНН 7731447661/КПП 770301001
Юр.адрес: 123022, г. Москва, ул. Красная Пресня, д.28, пом.5, ком. 1
Факт.адрес: 109028, г. Москва, Казарменный переулок, д.8, стр.3
р/сч 40702810900000032072
в ОАО Акционерный Коммерческий банк «АВАНГАРД» (ОАО АКБ «АВАНГАРД»)
БИК 044525201
Кор./сч № 3010181000000000201
ОКПО 17583388 Тел.(495) 504-2500

Начальник отдела по работе с агентствами

_____ Соловьёва И.А.

Генеральный директор

_____ /Киселев Ю. В.

