

г. Симферополь

«19» января 2019 года

Общество с ограниченной ответственностью «Крымский туроператор "ЗЕЯ-КУРОРТ"», именуемое в дальнейшем «Агент», в лице Генерального директора Сыроватского Александра Александровича, действующего на основании Устава, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью «Оператор Библио - Глобус», именуемое в дальнейшем «Субагент», в лице Генерального директора Аверенковой Ирины Ионасовны, действующей на основании Устава с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. Субагент обязуется от своего имени и по поручению Агента осуществлять продвижение и реализацию туристам и/или иным заказчикам услуг по размещению, транспортировке и иных услуг, представляемых Агентом, на условиях, определяемых настоящим договором.

1.2. Субагент реализует услуги на основании сделок с третьими лицами. По всем сделкам, совершенным Субагентом с третьими лицами в рамках настоящего договора, приобретает права и становится обязанным Субагент, хотя бы Агент и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

1.3. Субагент проводит финансовую деятельность по реализации услуг Агента в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение накладных расходов Субагента, связанных с исполнением поручения агентом 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 Субагенту 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 Субагентом.

### 3. Права и обязанности Агента

3.1. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения от Субагента Листа бронирования Агент информирует Субагента о результатах обработки заявки:

- в случае возможности бронирования на условиях, указанных в Листе бронирования Агент высылает Субагенту 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 Субагента о возможных условиях бронирования;
- Субагент обязан согласовать с туристом и/или иным заказчиком предложенные Агентом альтернативные условия бронирования; в случае отсутствия от Субагента информации о принятии предложенных условий бронирования в течение 48 часов с момента их получения от Агента, Агент аннулирует полученный от Субагента Лист бронирования.

3.2. Датой акцепта заявки Субагента Агентом является дата выставления Агентом

счета-подтверждения. С даты акцепта заявки возникает обязанность Субагента реализовать туристам и/или иным заказчикам забронированные услуги на условиях настоящего договора. Обязанность Агента по предоставлению Субагенту услуг возникает после перечисления (внесения) Субагентом денежных средств в соответствии с ценой, указанной в счете-подтверждении.

3.3. После акцепта заявки Субагента Агент осуществляет бронирование всех услуг согласно счету – подтверждению и выставляет Субагенту счете на оплату.

3.4. Агент имеет право на автоматическую аннуляцию бронирования заявки Субагента, которые не были своевременно оплачены Субагентом (п.4.2).

3.5. После выставления Агентом счета-подтверждения все изменения по заявке, направляемые Субагентом, рассматриваются как отказ Субагента от заявки и получение Агентом новой заявки на бронирование с выполнением всех необходимых технологических операций (п.п. 3.1. – 3.3).

3.6. После получения от Субагента оплаты согласно счету Агент оформляет и отправляет Субагенту ваучер и иные документы, являющиеся технологическими документами, подтверждающими право туриста на получение всех услуг согласно счету-подтверждению Агентом.

3.7. Агент имеет право в исключительных случаях на замену объекта размещения (категории номера), категорией равнозначной забронированной или выше, без изменения стоимости заявки.

3.8. Субагент 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 Агентом, оказываются как самим Агентом, так и третьими лицами на основании договоров с Агентом. Информация об условиях обслуживания и услугах, готовится Агентом за несколько месяцев до начала сезона, поэтому на момент начала обслуживания по не зависящим от Агента обстоятельствам могут произойти изменения условий обслуживания в выбранном туристом объекте размещения. Агент обязуется приложить все усилия к своевременному информированию Субагента о подобных изменениях и при необходимости изменить условия бронирования согласно п.3.7 настоящего договора.

3.10. Агент берет на себя обязательство предоставлять поддержку клиентам Субагента 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 Субагента**

4.1. Субагент направляет Агенту письменную заявку на бронирование – Лист бронирования по факсу или электронной почте с указанием всех необходимых данных, в том числе: фамилии и имени 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 Субагент реализует услуги корпоративному заказчику; иные условия и сведения, имеющие отношение к предоставлению услуг. Заявка может быть размещена в системе бронирования Агента через личный кабинет Субагента либо должна быть оформлена на фирменном бланке Субагента или заверена печатью Субагента, подписана ответственным сотрудником Субагента (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 Субагентом только в письменной форме, либо в системе бронирования на условиях настоящего

договора.

4.2. Субагент производит оплату согласно счету, выставленному Агентом, в течение 2 банковских дней с момента выставления счета или в иной срок, указанный в счете-подтверждении Агентом.

4.3. Субагент 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 Субагента совершать юридические и фактические действия по реализации услуг по настоящему договору от своего имени;
- о том, что ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Агентом 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 Субагентом обязанности по передаче Агенту всего полученного от туриста и (или) иного заказчика;
- о возможности туриста и/или иного заказчика в случае отказа Агента возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Агентом обязательств по настоящему договору, если это является существенным нарушением условий такого договора.
- при реализации услуг санаторно-курортного лечения о противопоказаниях к лечению, необходимости наличия у туриста санаторно-курортной карты; свидетельства о рождении и справок о прививках и эпидокружении для детей, не достигших возраста 14 лет.

В случае наличия противопоказаний к лечению, отсутствия санаторно-курортной-карты санаторно-курортное учреждение может отказать Клиенту в предоставлении медицинских услуг без возмещения их стоимости.

4.4. Субагент 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 Субагентом договорах в качестве существенных условий этих сделок. В договорах с туристом Субагент отражает все существенные условия, предусмотренные ст.10 Федерального закона от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4.5. Субагент несет ответственность перед Агентом 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, возникшие по причине недостоверного информирования Субагентом туристов.

4.6. Субагент информирует туристов о контактных телефонах Агента и круглосуточном телефоне поддержки туристов, по которому они могут обратиться по любому вопросу, связанному с предоставлением услуг в период действия договора, заключенного с Субагентом.

4.7. Неявка туристов к месту обслуживания в день заезда считается односторонним отказом от исполнения договора, Субагенту возвращаются денежные средства за вычетом понесенных Агентом затрат и штрафов, установленных настоящим договором. Субагент 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 Субагента срока.

4.8. Для предоставления обслуживания, входящего в состав заявки, турист при заезде в объект размещения обязан иметь при себе ваучер на проживание. Субагент 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. Субагент не имеет права заключать договор с туристом и/или иным заказчиком до момента акцепта Агентом заявки (п.3.2 настоящего Договора). В случае оформления и

выдачи Субагентом документов туристам без акцепта Агентом заявки на бронирование, Агент не несет ответственности перед туристами за исполнение обязательств по договору, заключенному Субагентом.

4.10. Субагент обязуется предоставить Агенту Сведения (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 Агентом услуг, рассчитывается на основании тарифов, указанных в Приложениях к настоящему Договору. Стоимость заявки на бронирование, акцептованной Агентом, не подлежит увеличению.

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 Агентом заявки на бронирование представителем Агентом 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 Агентом (п.3.3 настоящего договора).

5.4. Вознаграждение Субагента за выполнение поручения по реализации услуг Агента на основании заявки — Листа бронирования Субагента является разницей между ценой реализации туристам (иным заказчикам) и тарифами Компании, указанными в п. 5.1. Договора.

5.5. Если Субагент реализовал услуги на условиях более выгодных, чем указано в счете-подтверждении Агентом, образовавшаяся разница также остается в распоряжении Субагента и является его дополнительным вознаграждением.

5.6. Субагент ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, предоставляет на согласование Агенту Отчет о выполнении поручения по настоящему договору. Агент в течение 5 дней проверяет Отчет Субагента, заверяет его подписью и печатью, отправляет скан - копию по электронной почте, оригинал экземпляра возвращает Субагенту почтой.

5.7. Агент применяет специальный режим налогообложения – упрощенную систему налогообложения и не является плательщиком налога на добавленную стоимость (НДС).

## 6. Ответственность сторон

6.1. В случае возникновения у туриста претензий к качеству предоставленных услуг они могут быть предъявлены туристом в течение 20 дней с момента окончания обслуживания в письменном виде. Субагент информирует туристов о том, что наилучшим способом для урегулирования вопросов туристского обслуживания и обеспечения надлежащего качества всех услуг, является обращение к Агентом непосредственно по факту возникновения претензий к качеству обслуживания по телефонам офиса Агентом или по круглосуточному телефону поддержки туристов. Если претензия туриста обоснована, Агент оперативно принимает все необходимые меры для устранения причин возникновения претензии и предоставления услуг туристу согласно оплаченному набору услуг.

6.2. Агент 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. Агент не несет ответственности перед туристом за сохранность его багажа и личных вещей. Агент не возмещает расходы Субагента и туриста за оплаченные услуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью

предоставленных услуг, Агент не возмещает туристу расходы по оплате услуг, не предусмотренных в программе пребывания и ваучере Агентом; Субагент 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 Агентом, Агент не несет за них ответственности. Агент предупреждает Субагента при бронировании о наличии подобных факторов в районе выбранного объекта размещения. Агент не несет ответственности за непредоставление санаторно-курортными учреждениями медицинских услуг в случае обнаружения у туристов противопоказаний к лечению, отсутствия у них санаторно-курортной карты или иных необходимых документов.

6.3. В случае изменения организационно-правовой формы Субагента, реорганизации Субагента, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Субагента или его часть по настоящему Договору, изменения реквизитов Субагента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Субагента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Субагента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров телефонов Субагента и иных средств связи с Субагентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего Договора, Субагент обязуется в течение семи календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий уведомить об этом Агента. В случае нарушения Субагентом обязательства, указанного в настоящем пункте, он компенсирует Агентом все убытки, вызванные таким нарушением, а Агент освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору и получает право досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

6.4. Субагент не уполномочен предлагать какие-либо дополнительные услуги или условия кроме тех, которые предлагает Агент. Услуги, предоставляемые Субагентом туристу (иному заказчику) но не указанные Агентом в счете-подтверждении, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Субагентом под свою ответственность.

6.5. Ответственность Агента перед туристом (иным заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Агентом по договору, если это является существенным нарушением условий такого договора, возникает с момента передачи Субагентом туристу (иному заказчику) документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Субагентом его обязательств перед Агентом по настоящему договору.

6.6. Субагент несет ответственность перед туристом (иным заказчиком) и Агентом за все нарушения исполнения договора, возникшие по вине Субагента. 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 Субагенту и подлежат рассмотрению Субагентом.

6.7. Стороны освобождается 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 Агентом производится на основании проведения сверки взаиморасчетов сторон.

6.8. В случае отказа туриста 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 Субагента от забронированных услуг или при отказе Субагента от исполнения настоящего договора и (или) в случае нарушения Субагентом условий настоящего договора, Субагент возмещает Агентом ее 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 Субагентом и Агентом 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. Субагент обязан вручить Агентом (обеспечить получение Агентом) оригинал претензии с приложением подтверждающих документов в срок не позднее, чем 20 дней с момента наступления обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Агентом условий настоящего договора. Несоблюдение Субагентом указанного в настоящем пункте срока для подачи претензии признается сторонами несоблюдением претензионного порядка урегулирования спора с Агентом.

## 10. Реквизиты и подписи сторон

Агент:

ООО "Крымский туроператор  
"ЗЕЯ-КУРОРТ"  
295011 Республика Крым  
г.Симферополь ул.Севастопольская,8пом.47  
телефон (3652) 25-34-34,25-64-39

Субагент:

ООО «Оператор Библио-Глобус»  
Место нахождения: 117623, г. Москва,  
ул. 8 Марта, д. 1, стр.12 пом.ХХV I, ком.2  
Почтовый адрес: 109028, г. Москва,  
Казарменный переулок, д. 8, стр.3