АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР
(публичная оферта)

г. Москва

ООО «АЙ СИ ЭС ГРУПП», реестровый номер РТО 019002 в едином федеральном реестре туроператоров, в дальнейшем именуемое **Туроператор,** предлагает неопределенному кругу с юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих турагентсткую деятельность, именуемых в дальнейшем **Турагент,** в соответствии с нормами п.2 ст.437 ГК РФ заключить настоящий договор оферты (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Туроператор поручает, а Турагент обязуется за вознаграждение совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта, а также отдельных туристских услуг (транспортные услуги по перевозке (за исключением авиаперевозки); проживание в отеле; наземное обслуживание; страхование, услуги по содействию в оформлении виз и др.) (далее - Услуги) от своего имени. Везде, где по тексту упоминаются Услуги, подразумеваются Услуги согласно заявке Турагента.

1.2. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации Услуг Туроператора на условиях полной финансовой самостоятельности и принимает на себя расходы, связанные с указанной деятельностью. Возмещение расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), Туроператором не производится.

1.3. Полномочия, предоставленные Турагенту настоящим Договором, не являются эксклюзивными.

1.4. Условия настоящего Договора являются публичной офертой Туроператора неограниченному кругу Турагентов, заинтересованных реализовывать Услуги Туроператора непосредственным потребителям (далее – Туристы) на указанных в настоящем Договоре условиях. Настоящий Договор представлен на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: www.icstrvl.ru.

1.5. Акцептом настоящей оферты является Заявка на бронирование, полученная Туроператором от имени Турагента.

1.6. Туроператор обрабатывает и использует персональные данные Туристов, полученные от Турагента, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и гарантирует их использование только с целью оказания туристских услуг.

2. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

2.1. В целях защиты прав и законных интересов юридических и физических лиц Туроператор имеет финансовое обеспечение. Информация о виде, размере финансового обеспечения и сроке его действия размещена на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: www.icstrvl.ru в разделах «О компании - финансовые гарантии» и «агентствам - договоры и фингарантии».

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Услуги, реализуемые Турагентом, подлежат предварительному бронированию и подтверждению возможности их предоставления со стороны Туроператора.

3.2. Все дополнительные услуги, оказанные Туроператором Туристам Турагента, но не оговоренные в настоящем Договоре и/или Приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.

3.3. Заявка на бронирование Услуг подаётся Турагентом в письменной форме, в электронном виде, посредством онлайн-бронирования через Личный кабинет на официальном сайте Туроператора в сети Интернет с соблюдением специальных требований идентификации, определённых Сторонами.

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные в зависимости от запрашиваемых услуг:

1) При бронировании отдельных Услуг Заявка должна содержать фамилии и имена Туристов (в точном соответствии с загранпаспортом), пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов, а также срок их действия, направление и маршрут по перевозке, даты, сроки нахождения в стране временного пребывания (для виз), местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания Туристов, и иные существенные данные для предоставления Туроператором Услуг надлежащего качества.

2) При бронировании турпродукта Туроператора Заявка должна содержать следующее:

- маршрут и условия Услуг;
- местонахождение, название и звездность отеля, предполагаемого для проживания Туристов;
- количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров;
- срок оказания Услуг;
- фамилии и имена Туристов (в точном соответствии с загранпаспортом), пол, даты рождения, гражданство, номера загранпаспортов, а также срок их действия;
- тип питания Туристов;
- необходимость страхования Туристов;
- харатеристики авиаперелета;
- ссылка на номер ценового предложения;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

В случае, если Турагент не указал паспортные данные Туриста либо намеренно проставил несуществующие данные в связи с отсутствием у Турагента таких данных, Турагент несет полную материальную ответственность (в размере стоимости Услуг и др.) перед Туроператором, Туристом и иными заказчиками в случае невозможности предоставления подтвержденных и забронированных Услуг, а также при аннуляции Услуг.

Независимо от видов Услуг, Заявка на бронирование должна содержать ИНН Турагента и название Турагента в соответствии с данными, представленными в Личном кабинете Турагента.

В случае бронирования туристского продукта в визовую страну без услуги по содействию в оформлении визы необходимо направить в отдел по соответствующему направлению ксерокопию открытой визы, по которой планируется въезд в страну.

Услуги по содействию в оформлению визы не оказываются отдельно без услуги по бронированию средств размещения.

3.4. При бронировании Турагент обязан указывать полную дату рождения ребенка. Возраст детей (исчисляется на момент окончания Тура) указан в прайс-листах Туроператора, не включительно и для каждого отеля отдельно. В случае обнаружения неточностей оплата

разницы за проживание ребенка осуществляется Туристами по цене отеля, которая может превышать суточные цены, указанные в прайс-листах Туроператора.

3.5. Туроператор, на основании полученной Заявки и при наличии возможности, в течение 2 (двух) рабочих дней направляет Турагенту письменное Подтверждение бронирования. В случае невозможности подтверждения Заявки Туроператор направляет Турагенту отказ от подтверждения бронирования и/или предлагает другие варианты Услуг, которые могут быть им подтверждены. Турагент, в течение 48 часов после получения предложенного Туроператором альтернативного варианта, обязан подтвердить принятие варианта либо предоставить письменный отказ. В случае если Турагент в течение 48 часов после получения предложенных вариантов (а в случае бронирования Услуг с датой начала путешествия менее чем через три рабочих дня – в течение двух часов) других Услуг не представил письменный отказ (аннуляцию заявки), заявка считается согласованной и подтвержденной в предложенном Туроператором варианте. При этом получение письменного Подтверждения бронирования или отказа в возможности его предоставления является обязанностью Турагента.

3.6. Установленная настоящим Договором ответственность Турагента по Заявке на бронирование наступает с даты ее подачи.

3.7. Услуги, предоставляемые Турагентом Туристам или иному заказчику по Договору о реализации, но не указанные Туроператором в Подтверждении бронирования, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность.

3.8. Обязанность Туроператора по оказанию Турагенту Услуг, возникает после перечисления (внесения) Турагентом денежных средств за соответствующие Услуги. Туроператор выдаёт Турагенту документы, необходимые для совершения туристами путешествия, на основании и после полной оплаты Турагентом счёта.

3.9. При реализации и бронировании Услуг Стороны используют международные термины и буквенные сокращения, терминологию, понятия и классификацию. Подробная информация об используемых терминах, сокращениях и т.п. находится на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: www.icstrvl.ru в разделе «агентствам – условные обозначения».

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Туроператор обязан:

4.1.1. По запросу Турагента предоставить ему полную информацию по всем существенным условиям оказания Услуг, включая информацию о сроках, условиях перелета, проживания, питания, мерах безопасности и особенностях пребывания в стране и др. Данная информация является публичной и размещена на официальном сайте Туроператора в сети Интернет по каждому туристическому направлению в виде каталога отелей, памяток, прайс-листов, специальных предложений, новостей и другой оперативной информации, необходимой для осуществления выбора и определения потребительских свойств заказываемых Услуг. В случае обнаружения Турагентом неточностей, противоречий, связанных с техническими ошибками, между различными источниками, содержащие информацию о существенных условиях Услуг, Турагент обязан незамедлительно сообщить об этом Туроператору.

4.1.2. Оформлять и передавать Турагенту документы, необходимые для получения Туристами забронированных и оплаченных Турагентом Услуг. Установленные настоящим пунктом Договора документы передаются Турагенту не позднее, чем за 24 часа до начала оказания Услуг, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.

4.1.3. Предоставлять по запросу Турагента информацию о расписании авиарейсов, времени и месте сбора групп, при этом обязанность в получении такой информации возлагается на Турагента.

4.1.4. Информировать Турагента о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных услуг или выезду Туристов за рубеж, а также о возникших изменениях в срок не позднее 24 часов с момента как Туроператору стало известно об этих обстоятельствах.

4.1.5. Необходимым условием исполнения Туроператором обязательств, предусмотренных п. 4.1 Договора, является оплата Услуг в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

4.1.6. После полной оплаты заказанных и подтвержденных Услуг оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту, в соответствии с установленными Туроператором сроками передачи таких документов (авиабилеты оформляются и передаются Турагенту за 24 часа до вылета, в случае если бронирование было осуществлено ранее, чем за 24 часа до вылета). Туроператор при этом не несет ответственности за своевременное получение Турагентом документов, в том числе вследствие сбоя в работе каналов электронной связи. В случаях, когда исполнение обязанности по передаче документов электронным способом объективно невозможно, Турагент обязан обратиться к Туроператору с мотивированным запросом о выдаче пакета документов на бумажном носителе, а Туроператор обязуется организовать возможность получения Турагентом необходимых документов. Выдача пакета документов представителю Турагента, осуществляется только на основании доверенности на получение документов.

4.1.7. При условии соблюдения Турагентом условий настоящего договора предоставить вознаграждение Турагенту в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.2. Туроператор имеет право:

4.2.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом обязательств, предусмотренных п.п. 4.3.5, 4.3.6. настоящего Договора, в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента по своему выбору:

- аннулировать забронированные Услуги;
- изменить потребительские свойства Услуг;
- приостановить оказание Услуг, предусмотренных Заявкой на бронирование, подтвержденной Туроператором.

Понесенные Турагентом убытки, связанные с осуществлением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Туроператором не возмещаются. Турагент несет по ним самостоятельную ответственность. Туроператор удерживает перечисленные денежные средства в качестве штрафа.

4.2.2. Определять новые цены на Услуги, за исключением Услуг, уже оплаченных Турагентом, за исключением случаев, указанных в п. 5.7 настоящего Договора.

4.2.3. Производить замену Подтвержденных Услуг на аналогичные Услуги или с предоставлением в пользу Турагента Услуг более высокого класса без доплаты со стороны Турагента, в исключительных случаях перенести сроки начала оказания Услуг не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками (в том числе произвести замену авиакомпании, аэропорт и время вылета, тип воздушного судна и т.п.; заменить отель проживания на отель аналогичной категории или выше без взимания дополнительной оплаты с Турагента. В случае замены отеля, если в Заявке на бронирование не указаны существенные условия проживания, существенным условием признается лишь официальная категория отеля; произвести замену экскурсионной программы на аналогичную).

4.2.4. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование туристом Услуг или туристского продукта, сформированного Туроператором по

заявке Турагента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Турагента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

4.2.5. Запретить доступ в систему бронирования Турагенту, которым допущены нарушения правил и условий работы, условий Договора, а также при нарушениях Турагентом правил оформления туров, сроков оплаты, неуплате штрафных санкций.

4.2.6. Туроператор имеет право на проведение презентаций в форме встреч, конференций, рекламных поездок и т.п., а также оказывать услуги по маркетингу туристских услуг.

4.3. Турагент обязан:

4.3.1. Подавать Заявку на бронирование в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.

4.3.2. Уведомить Туроператора, сформировавшего туристский продукт, о каждом случае заключения договора о реализации туристского продукта, при этом согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного Турагенту.

4.3.3. Осуществлять продвижение туристских продуктов Туроператора в согласованной с Туроператором форме.

4.3.4. Заключать с туристом (иным заказчиком туристского продукта) от своего имени договор о реализации туристского продукта в письменной форме, соответствующий требованиям законодательства РФ о защите прав потребителей и ФЗ «Об основах туристкой деятельности в РФ».

4.3.5. Перечислить денежные средства за Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.3.6. Предоставить Туроператору Отчет об исполнении поручения в порядке, предусмотренном настоящим Договором (п. 6 Договора).

4.3.7. Получить от Туристов письменное согласие на обработку Турагентом/Туроператором их персональных данных (в том числе в целях исполнения Договора о реализации туристского продукта и настоящего Агентского Договора).

Подписанием настоящего Договора, направлением сведений о туристах Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия Туристов на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, административные и иные другие штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу Туристов по гражданским искам. Турагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора.

Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у Перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных.

4.3.8. На момент подачи Туроператору документов, для передачи в Консульский отдел страны временного пребывания с целью оформления визы, оплатить полную стоимость Услуг и консульского сбора.

4.3.9. Предоставить Туроператору документы, необходимые для оформления въезда/выезда Туристов, в срок, позволяющий Туроператору осуществить необходимые действия по передаче документов в Посольство/консульство соответствующего государства. Ориентировочный срок изготовления виз Посольством/консульским отделом указан на официальном сайте Туроператора по каждому направлению. Содействие в оформлении визы является услугой по приему от Турагента и передаче Туроператором документов в посольства или консульские отделы иностранных государств. При этом Турагент несет ответственность в размере стоимости забронированных Услуг за последствия, вызванные несвоевременностью передачи указанных документов или их несоответствием требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.10. Проверять полученные от Туроператора документы, включая корректность данных Туриста в полученной визе. При выявлении неточностей, технических ошибок Турагент обязан незамедлительно проинформировать об этом Туроператора. В противном случае Турагент несет самостоятельную ответственность за правильность оформления документов перед Туристом.

4.3.11. Передать Туристам под расписку надлежаще оформленные документы, необходимые для осуществления Услуг (в том числе памятки, программу и др.) не позднее последнего рабочего дня, предшествующего дню начала оказания Услуг. В исключительном случае передача документов может осуществляться Туристам представителем Туроператора в аэропорту вылета, однако в этом случае Турагент обязан согласовать передачу документов с Туроператором.

4.3.12. Своевременно уточнять у Туроператора расписание авиарейсов, место и время сбора Туристов, следить за оперативной информацией, публикуемой Туроператором на официальном сайте в сети Интернет и доводить эту информацию до сведения Туристов.

4.3.13. Информировать и обеспечивать соблюдение Туристами формальных требований, условий и ограничений, предъявляемых к Туристам со стороны Туроператора, принимающей стороны по месту отдыха, авиакомпаний, консульских, таможенных и прочих государственных ведомств, своевременно и в полном объеме доводить до сведения Туристов информацию, полученную от Туроператора, в том числе информировать о сроке действия и подлинности паспорта и других документов, необходимых для совершения Тура.

4.3.14. Турагент обязуется изучить всю информацию, касающуюся Услуг, размещенную на официальном сайте Туроператора, а также на официальных сайтах Перевозчиков.

4.3.15. Турагент обязуется письменно информировать каждого Туриста о возможности страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей. При неисполнении этого обязательства Турагент самостоятельно компенсирует материальные потери Туриста, возникшие в случае отказа/несвоевременной выдаче Туристу визы, отказа Туриста от Тура по состоянию здоровья, в иных случаях, предусмотренных условиями страхования.

4.3.16. Разъяснить Туристам условия страхования и порядок действий в случае возникновения страховых случаев. Страховой полис и документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристами расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в Страховую компанию. Одно из основных обязательств застрахованного лица

при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховой компании и неуклонное следование ее указаниям (средства связи со Страховой компанией указаны в страховом полисе). Следует иметь в виду, что такое уведомление, как правило, происходит по телефону, поэтому если застрахованные (Туристы) находятся в отеле и звонят из номера, то отель выставит счет за услуги международной телефонной связи, который обязана будет в дальнейшем оплатить Страховая компания

4.3.17. Предоставить Туристам всю необходимую и достоверную информацию, касающуюся Услуг Туроператора, в том числе о следующем:

- о потребительских свойствах и деталях Услуг, условиях отказа от Услуг, а также информировать обо всех особенностях (климатических, общественных, религиозных, культурных и др.) пребывания в пункте назначения;
- о мерах безопасности;
- о недопустимости самовольного изменения Туристами Услуг;
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного Тура и приобретенные Туристами самостоятельно, и в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
- о правилах перевозки, установленных Перевозчиком, в том числе об условиях отказа от перевозки;
- о времени прибытия в аэропорт (за 3 часа до вылета рейса), времени окончания регистрации (за 1 час до вылета рейса), времени отправления, дате вылета и номере рейса, о правилах поведения, прохождения пограничного и таможенного контроля во всех аэропортах и странах движения воздушного судна, а также о предусмотренной п. 4.3.9. настоящего Договора информации в случаях изменения времени, даты вылета и номера обратного рейса уже улетевших пассажиров. Турагент несет самостоятельную ответственность за неисполнение данного обязательства;
- о том, что если турист не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то турист должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если турист не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления туриста. Отказ туриста от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения туристом условий договора воздушной перевозки пассажира;
- о месте нахождения и номерах контактных телефонов дипломатических представительств Российской Федерации в стране временного пребывания, куда Туристы могут обратиться в случае чрезвычайных ситуаций и/или иных обстоятельств, угрожающих их жизни, здоровью и нарушению гражданских прав;
- о действиях Туристов, находящихся в стране временного пребывания, в случае неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору о реализации туристского продукта. О том, что Туристы вправе обращаться для оказания экстренной помощи в Ассоциацию «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»;
- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу;
- об адресе и номере контактного телефона представителя Туроператора в стране путешествия; об адресе и номере контактного телефона в стране путешествия руководителя группы несовершеннолетних Туристов, путешествующих без сопровождения родителей, либо опекунов;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00, а выселение в 12:00. Туристам не гарантируется и не является составной частью Договора вселение в номер отеля немедленно по прибытии, а также выселение из номеров отеля непосредственно перед отбытием из отеля. Данное условие связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно. Ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12:00 местного времени (в некоторых странах час заселения в отель может отличаться и варьируется в период 12:00 – 18:00). О необходимости самостоятельного предоставления туристом при заселении в отель депозита в наличной или безналичной форме в национальной валюте страны пребывания в случаях предусмотренных правилами средства размещения, а также оплаты установленных национальным законодательством налогов, при их наличии. В прайс-листах Туроператора указывается количество ночей проживания (при бронировании тура, либо отдельно проживания), с 12:00 первого дня проживания в отеле до 12:00 последнего дня проживания в отеле, данное время пребывания оплачивается Туристом полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, также как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут для Туристов обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа. Категория отеля указывается в соответствии с системой классификации, принятой в стране нахождения отеля.
- о том, что ущерб, нанесенный Туристами отелю, ресторану, музею, Перевозчику или другому предприятию, оказывающему Услуги, должен быть возмещен Туристами за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, правила проживания и поведения в отелях, а также иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания; а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания, не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей. Курить только в специально отведенных местах;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным документам, необходимым для получения визы и въезда в страну пребывания, в том числе к срокам их действия. Туристы самостоятельно несут ответственность за подлинность заграничного паспорта, а также за достоверность сведений, содержащихся в документах, предоставляемых в посольства (консульства). В случае утраты заграничного паспорта не по вине Туроператора, последний не несет ответственности за причинение убытков Туристам в случае невозможности оказания Услуг;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы без объяснения причин такого отказа. За отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также за просрочку ее выдачи Туроператор ответственность не несет. Все расходы, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы, в том числе выезд на собеседование в консульство, осуществляются за счет Туристов;

- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) Российской Федерации и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о порядке и сроках предъявления Туристами претензий;
- о финансовых гарантиях Туроператора и возможности Туристов и/или иного заказчика, в случае отказа Туроператора возместить причинённый реальный ущерб, возникший в результате прекращения туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, при этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности, Турист вправе обратиться с письменным требованием об уплате денежной суммы непосредственно к Страховой компании, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. (Данный пункт относится к реализации туристского продукта.)
- о возможности туриста застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности совершения поездки (например, по причине внезапного заболевания или несчастного случая, неполучения визы, страхования багажа и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из поездки, заключив при посредничестве Сторон соответствующий договор страхования туриста;
- о том, что предлагаемые по умолчанию страховки (в том числе медицинская страховка и страховка от несчастных случаев) не распространяют своё действие на хронические заболевания, стоматологическую помощь и могут не распространять свое действие на события, наступившие во время или в результате занятий активными видами спорта (в том числе, но не ограничиваясь – горными лыжами, катанием на водных лыжах, на мототехнике, прыжках с парашютом) а также при занятии любыми иными видами активного отдыха, рекомендовать туристу приобрести расширенную страховку при заказе туристских продуктов, включающих занятие активными видами спорта и активный отдых, застраховать риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности Туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, застраховать риски во избежание убытков, причиненных вследствие непредвиденной отмены поездки или изменения сроков путешествия оформив «страховку от невыезда (отмены поездки)»;
- о необходимости ознакомиться со всеми условиями страхового полиса на сайте страховщика;
- о том, что в период трансфера, регистрации на/с рейса услуги гида или сопровождающего не оказываются.
- о том, что если вес багажа или вес одного места багажа, превышает норму бесплатной перевозки, то сверхнормативный багаж должен быть забронирован и оплачен туристом за каждый килограмм перевеса, по тарифу авиабилета, не включающего в стоимость провоз багажа, турист оплачивает провоз багажа самостоятельно вне зависимости от веса.
- об особенностях оказания Услуг несовершеннолетним туристам: в случае, нарушения дисциплины или правил поведения в месте пребывания, таких как распитие спиртных напитков, хулиганские действия в отношении других отдыхающих и нанесение ущерба оборудованию и территории места пребывания, администрация оставляет за собой право на возвращение несовершеннолетнего туриста домой и досрочное прекращение туристской поездки. Законные представители несовершеннолетнего туриста или Турагент, обязуются оплатить по требованию Туроператора расходы, связанные с возвращением несовершеннолетнего домой, в случае если по вине несовершеннолетнего туриста будет нанесен ущерб оборудованию или территории места пребывания. Если при заключении договора законный представитель несовершеннолетнего туриста, предоставит заведомо ложную информацию о его состоянии здоровья, и вследствие чего произойдет ухудшение здоровья несовершеннолетнего туриста или других участников заезда, проживающих на территории места пребывания в этот период, то все расходы и ответственность, связанные с данным медицинским обслуживанием, как самого несовершеннолетнего туриста, так и других будут отнесены на счет Турагента и представителя несовершеннолетнего солидарно. При обнаружении у несовершеннолетнего туриста медицинских противопоказаний, скрытых туристом или недопустимых для отдыха в детском коллективе, Туроператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать туристскую поездку и в данном случае возврата стоимости неиспользованной части оказанных Услуг туристу не производится.
- о том, что турист несет самостоятельную финансовую ответственность, в том числе в размере расходов на депортацию, за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах (штамп МВД и пр.), наличие необходимых виз (иных разрешений) для въезда в страну временного пребывания и возвращения в Россию и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну временного пребывания или Россию, отсутствие неисполненных обязательств на территории РФ, согласия на выезд несовершеннолетнего туриста и оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего.
- о том, что иностранным гражданам, лицам без гражданства, лицам с особым статусом неграждан Латвии, Литвы, Эстонии необходимо самостоятельно обратиться в Консульский отдел Посольства страны временного пребывания с целью оформления визы.
- об иных особенностях, предусмотренных действующим законодательством.

4.3.18. В обязательном порядке отразить данную информацию в заключаемых Турагентом с Туристами Договорах о реализации туристского продукта и отдельных туристских услуг;

4.3.19. Принять все необходимые меры для предотвращения доступа третьих лиц к паролю для входа в систему онлайн-бронирования. В случае нарушения этого условия, Турагент несет перед Туроператором ответственность в полном объеме за все последствия несанкционированного доступа третьих лиц к системе онлайн-бронирования.

4.3.20. Информировать туристов и/или Заказчиков Услуг, что в непосредственной близости от отеля могут вестись строительные, инженерные работы; возводиться/находиться коммуникации и оборудование; 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.п., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, Туроператор не несет за них ответственности.

4.3.21. Довести условия настоящего Договора до Туристов, которым Турагент реализует Услуги.

4.4. Турагент имеет право:

4.4.1. Запрашивать и получать у Туроператора информацию, указанную в п. 4.1.1, 4.1.3 настоящего договора.

4.4.2. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт, услуги по содействию в заключении туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. **При отсутствии такого требования Турагента, Турагент обязан оказать вышеназванные услуги сам, либо представить Туроператору расписку туриста об отказе от предоставления названных услуг**, в противном случае он принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).

4.4.3. В письменной форме аннулировать забронированные Услуги, а также вносить изменения или дополнения в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.

4.4.4. Осуществлять продвижение и реализацию туристского продукта, а также отдельные туристские услуги Туроператора.

4.4.5. В рамках исполнения настоящего Агентского договора по письменному разрешению Туроператора, заключать Субагентские договора, оставаясь ответственным перед Туроператором за действия или бездействия Субагента.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Туроператор рассчитывает стоимость Услуг, самостоятельно исходя из конъюнктуры туристского рынка. Цены являются справочными и могут быть изменены Туроператором до подтверждения бронирования.

5.2. С момента направления Заявки на бронирование, Турагент в счет обеспечения исполнения настоящего Договора вносит предварительную оплату в размере и в срок, указываемый в Подтверждении.

5.3. Сумма предварительной оплаты, указанная в п. 5.2 Договора засчитывается в счет полной оплаты стоимости услуг. Если последний день срока полной оплаты стоимости туристского продукта приходится на нерабочий день, указанный в настоящем Договоре, днем окончания срока считается ближайший следующий рабочий день. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат.

5.4. Турагент вправе возложить свое обязательство по оплате стоимости туристского продукта на третье лицо, являющееся участником поездки по настоящему договору.

5.5. Срок оплаты и стоимость Услуг указывается в Подтверждении бронирования в соответствующей иностранной валюте, в счете Туроператора – в российских рублях по внутреннему курсу Туроператора на день выставления счета, а в случае просрочки оплаты и/или при увеличении курса соответствующей валюты (увеличение соотношения рубля к соответствующей иностранной валюте) - по внутреннему курсу Туроператора на дату оплаты. Валютой обязательства Сторон по настоящему договору являются российские рубли.

5.6. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Турагента.

5.7. Фактом оплаты Услуг признается поступление денежных средств в размере, указанном в Подтверждении бронирования и счете Туроператора, на счет последнего в полном объеме.

5.8. Вознаграждение Турагента по настоящему Договору составляет 30 (Тридцать) рублей за реализованную Услугу (туристский продукт), если иное не предусмотрено подтверждением. Турагент не получает вознаграждение от Услуг, не входящих в туристский продукт (таких как оформление виз, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких Услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

5.9. Вознаграждение удерживается Турагентом самостоятельно. Сумма вознаграждения подтверждается в отчете Турагента. В случае если Турагент реализует Услуги на более выгодных условиях, чем условия реализации, указанные в Подтверждении бронирования Туроператора, то дополнительная выгода остаётся в распоряжении Турагента.

5.10. Туроператор вправе изменить стоимость Услуг, указанную в Подтверждении бронирования, в случае удорожания Услуг по объективным причинам, таким как:

- увеличение транспортных тарифов;
- резкое изменение курсов валют (более чем на 3 %);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, влияющих на стоимость Тура;
- изменение стоимости оформления въездных документов.

Стороны пришли к соглашению о том, что в случае увеличения стоимости Услуг, связанного с изменением стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменением курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, по соглашению Сторон Турагент производит указанную Туроператором доплату путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора. Турагент, не согласившийся с изменением цены договора вправе отказаться от Договора при условии оплаты фактически понесенных расходов Туроператора по исполнению договора.

5.11. В случае наличия задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Турагентом ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате Услуг, оплаченная Турагентом в соответствии с его текущими заявками на бронирование Услуг.

6. ОТЧЕТНОСТЬ

6.1. Ежемесячно, но не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным (датой начала оказания Услуг, является дата вылета), Турагент обязан предоставить Туроператору Отчет об исполнении поручения за отчетный месяц и счет-фактуру на сумму удержанного вознаграждения (в случае упрощенной системы налогообложения Турагента счет-фактура не предоставляется). Указанные документы высылаются на электронный адрес buh@icstrvl.ru с одновременным направлением Туроператору оригиналов на бумажном носителе курьером или почтой по адресу, указанному на официальном сайте Туроператора с пометкой «Для бухгалтерии».

6.2. В случае непредставления Турагентом в указанные сроки Отчета, Турагент лишается вознаграждения, Услуги считаются реализованными без предоставления агентского вознаграждения.

7. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ (ОТКАЗА) УСЛУГ

7.1. Турагент обязан незамедлительно сообщить Туроператору об аннуляции Услуг либо о необходимости внести изменения в состав Услуг. Изменение или аннуляция Услуг может производиться Турагентом только в письменной форме.

7.2. Изменения Турагентом числа Туристов, типа номера, системы питания, места проживания или сроков пребывания в стране и другие изменения, существенно меняющие забронированные и подтвержденные Услуги, производятся Турагентом по согласованию с Туроператором и оформляются:

- либо новой Заявкой на бронирование (первоначальная Заявка аннулируется автоматически). Перечисленные денежные средства (в случае их перечисления) засчитываются в счет оплаты новых Услуг за вычетом фактических понесенных Туроператором расходов.
- либо путем внесения изменений в уже подтвержденную Заявку.

Модификация Услуг после подтверждения Заявки возможна при согласии Туроператора и обязывает Турагента выплатить Туроператору штраф в размере 10 у.е. за каждое изменение по числу Туристов. В случае, если оформлены документы для выписки авиабилетов при смене фамилий Туристов, Турагент обязан уплатить Туроператору штраф в размере, эквивалентном 50 у.е. по внутреннему курсу Туроператора на день оплаты штрафа, если иной размер штрафа (более 50 у.е.) не предусмотрен правилами, установленными Перевозчиком. (Одна условная единица (у.е.) равна 1 (Одному) доллару США либо 1 (Одному) Евро в зависимости от того, в какой валюте выражена стоимость Услуг).

7.3. В случае отказа Турагента от забронированных Услуг, возврат денежных средств производится в полном объеме за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов, которые могут составлять:

- в срок свыше 30 дней до начала Услуг - 50 у.е.;
- в срок от 30 до 16 дней до начала Услуг - 40% от стоимости Услуг;
- в срок от 15 до 8 дней до начала Услуг - 70% от стоимости Услуг;
- в срок от 7 до 3 дней до начала Услуг - 90% от стоимости Услуг;
- в срок менее 3 дней до начала Услуг - 100% от стоимости Услуг.

При аннуляции Турпродукта, сроки предоставления которого попадают на период высокого сезона:
- с 20 декабря по 12 января;
- с 20 марта по 01 апреля;
- с 26 апреля по 10 мая;
- с 01 августа по 23 августа;
- в периоды национальных праздников страны, на территории которой предоставляются туристские Услуги;
- в периоды общегосударственных праздников Российской Федерации;
- в период проведения спортивных соревнований, специальных программ - Олимпиад, Чемпионатов и прочих неординарных дат и событий

Фактически понесенные Туроператором расходы могут составлять:

- в срок от 45 до 36 дней до начала Услуг - 40% от стоимости Услуг;
- в срок от 35 до 31 дня до начала Услуг - 50% от стоимости Услуг;
- менее 30 дней до начала Услуг 100% от стоимости Услуг.

Окончательный размер фактических понесенных расходов определяется в каждом конкретном случае после аннуляции Заявки и получения информации от партнеров.

При этом в состав фактических расходов Туроператора включаются денежные средства, оплаченные поставщикам услуг за аннуляцию бронирования, стоимость Услуг, не подлежащих возврату (в том числе консульский сбор) и иные расходы Туроператора.

7.4. В случае отказа туристов Турагента от забронированных Услуг по причинам госпитализации, болезни, запрещению авиаперелетов по медицинским показаниям, Турагент обязан предоставить Туроператору оригиналы документов, подтверждающих основание отказа от услуг, с целью предоставления их в авиакомпанию до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Пассажиру возвращается уплаченная провозная плата за воздушную перевозку, осуществляемую Российскими авиакомпаниями после письменного подтверждения Перевозчиком такого возврата.

7.5. В связи с тем, авиабилеты, входящие в состав туристского продукта, бронируются по невозвратному тарифу, денежные средства за авиабилеты возврату не подлежат независимо от срока аннуляции.

Внесение любых изменений в данные пассажиров (буква в написании фамилии, дата рождения и т.д.)в авиабилетах, приобретаемых в составе тура в США, Мексику, Доминиканскую республику, Кубу, Мальдивы, Индонезию и другие страны, независимо от сроков бронирования, согласно тарифным правилам перевозки Перевозчиков, не подлежат обмену и переписке. Данные правила распространяются также на авиабилеты на внутренние перелеты в указанных странах. приравниваются к аннуляции Заявки. Перечисленные в счет оплаты авиабилета денежные средства возврату не подлежат.

7.6. В случае отказа от Услуг по содействию в оформлении визы/медицинского полиса либо в случае аннуляции Услуг вследствие отказа Туристам в выдаче въездной визы стоимость Услуг не подлежит возврату, если документы уже поданы на оформление в соответствующее посольство/консульство/Страховую компанию.

7.7. Все согласования изменений, аннуляций и модификаций Услуг в обязательном порядке подлежат письменной фиксации в Личном кабинете Турагента на сайте Туроператора.

В случае необходимой передачи Турагентом документов, Турагент осуществляет передачу в соответствии с ч.3 п.9.3 настоящего Договора.

7.8. Туроператор вправе в одностороннем порядке аннулировать Услуги в случае:

- нарушения Турагентом условий платежа, установленных разделом 5 настоящего Договора;
- непредоставления Турагентом в указанный настоящим Договором срок необходимых для оформления Услуг документов или сведений о Туристах;
- отказа посольства (консульства) Туристам в выдаче въездной визы в страну временного пребывания по вине Турагентства

7.9. В случае возникновения изменений в забронированных Турагентом Услугах, отличных от изложенных в п. 4.2.3 настоящего Договора, которые привели к изменению туристских Услуг, Туроператор обязан проинформировать Турагента о невозможности организации туристских Услуг на условиях настоящего Договора. Туроператор предоставляет Турагенту эквивалентные туристские Услуги по согласованной цене. В случае отказа Туристов Турагента от принятия эквивалентных туристских Услуг на иных условиях, Туроператор обязуется вернуть Турагенту полученные от него денежные средства за данные Услуги.

7.10. Датой аннуляции туристского продукта, а также изменения/расторжения настоящего Договора считается:

7.11. Поступление в офис Туроператора письменного заявления Турагента в рабочий день, установленный правилами внутреннего трудового распорядка (понедельник-пятница с 09.30 до 20.00). В случае, если аннуляция была направлена посредством личного кабинета Турагента, расположенном на официальном сайте Туроператора в сети и интернет, в нерабочие часы Туроператора, датой поступления аннуляции считается следующий рабочий день.

7.12. Поступление письменного заявления Турагента в нерабочее время или в выходной день, установленный Трудовым кодексом РФ, Правительством РФ и правилами внутреннего трудового распорядка (суббота-воскресенье) с момента регистрации заявления в следующий за выходным ближайший рабочий день.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором, а также действующим законодательством Российской Федерации и международными актами.

8.2. За непредставление или предоставление неполной и/или недостоверной информации об Услугах и другой необходимой для оказания Услуг информации, размещенной на официальном сайте Туроператора в сети Интернет, Турагент несет ответственность перед Туристом и/или иным заказчиком, если не докажет, что это произошло по вине Туроператора.

8.3. Уплата штрафа не освобождает Турагента от возмещения Туроператору всех непокрытых штрафом убытков, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в том числе фактически

понесенных расходов (денежные средства, подлежащие передаче Туроператором третьим лицам – принимающей стороне, перевозчику, страховщику и др.). В случае отказа Турагента удовлетворить требования туроператора в добровольном порядке, Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа (с любой оплаченной Заявки), произведенного Турагентом по настоящему Договору.

8.4. Туроператор несет ответственность перед Турагентом отдельно за невыполнение каждой Услуги в размере стоимости непредоставленной Услуги, в тех случаях, когда это не связано с действующим законодательством или государственными службами, за действия которых Туроператор не несет ответственность.

8.5. Туроператор не несет ответственность за материальный ущерб, причиненный Турагенту и/или материальный ущерб и моральный вред, причиненный Туристам Турагента по следующим обстоятельствам:

- в случае невозможности осуществления или ненадлежащего осуществления туристских Услуг вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности предоставленных Турагентом и третьими лицами сведений и документов, а также вследствие других нарушений Турагентом условий настоящего Договора.
- в случае невозможности получения туристских услуг по причинам, не связанным с невыполнением Туроператором своих обязательств, в результате: снятия Туриста с маршрута органами российской и зарубежной таможенной службы, российской и зарубежной службой пограничного контроля, в случае изменения сроков или отказа посольства (консульства) зарубежных стран в выдаче въездных виз, либо иных действий официальных органов или властей РФ или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление Туроператором туристских услуг (при этом Туроператор несет ответственность только за своевременную передачу документов Туристов в посольство (консульство) страны временного пребывания).
- в случае неявки или опоздания Туристов на рейс, а также если по решению властей или ответственных лиц Туристам отказано в возможности въезда, либо выезда из страны, либо возможности полета по авиабилету, или в проживании в забронированной гостинице из-за отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. В случае наступления таких обстоятельств Туроператор будет считаться полностью и качественно выполнившим свои обязательства по настоящему Договору.
- за сохранность личного багажа, ценностей и документов Туристов на весь период поездки.
- за действия Перевозчика, отмену или изменение времени отправления авиарейсов, отмену рейсов по техническим причинам в соответствии с требованиям безопасности и по решению командира воздушного судна, принятому в рамках его компетенции, и связанных с этим изменениями объема и сроков Тура или услуг. Туроператор не является компанией-перевозчиком и не отвечает по обязательствам договора воздушной перевозки, а оказывает услуги по бронированию билетов для Туристов, в связи с чем несет ответственность только за своевременный заказ билетов, их доставку и передачу Турагенту. Перевозка осуществляется согласно правилам перевозчика, указанным в билете. Билет является самостоятельным Договором между пассажиром и перевозчиком.
- за ненадлежащую информацию, содержащуюся в каталогах, буклетах гостиниц и других рекламных носителях, предоставленных Турагенту третьими лицами и используемыми Турагентом в работе как вспомогательные материалы.
- за передачу Туристам электронных документов при наличии в системе бронирования Туроператора (Личный кабинет) отметки о самостоятельной их распечатке Турагентом. Данная отметка является достаточным основанием для принятия Туроператором решения о том, что электронные документы получены Турагентом и переданы Туристам.

8.6. Туроператор не является Страховой компанией и оказывает услуги по оформлению страхового полиса для Туристов Турагента. Страховой полис является самостоятельным Договором между Туристами и Страховой компанией. Все материальные затраты, понесенные Туристами в страховых случаях во время оказания Услуг, возмещает Страховая компания согласно условиям, указанным в страховом полисе. Все споры по данному пункту разрешаются между Туристом и Страховой компанией. В связи с этим все заявления, претензии, иски Туристов Турагента, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением Страховой компанией принятых на себя обязательств по Договору страхования, предъявляются Застрахованными (Туристами Турагента) непосредственно в Страховую компанию, полис которой был выдан Туристам Турагента. Страховой полис и документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристами Турагента расходов в связи с наступлением страхового случая необходимо сохранить до предъявления требований в Страховую компанию. Одно из основных обязательств Застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом Страховой компании и неуклонное следование ее указаниям.

8.7. Турагент несет ответственность перед Туроператором, Туристами и третьими лицами за нанесенный им материальный и моральный ущерб, возникший вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения Турагентом обязательств, в том числе финансовых обязательств по настоящему Договору и требований законодательства Российской Федерации.

8.8. За просрочку обязательств по оплате Турагент по требованию Туроператора уплачивает Туроператору штрафную неустойку в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки. Данная неустойка оплачивается сверх возмещения фактических понесенных расходов.

8.9. Турагент несет ответственность перед Туроператором и обязуется полностью возмещать Туроператору расходы, понесенные им при депортации туристов Турагента, в случае, если депортация является следствием неисполнения/ненадлежащего исполнения Турагентом своих обязательств по настоящему Договору.

8.10. Туроператор несёт ответственность перед Турагентом только при условии выполнения Турагентом всех требований настоящего договора.

8.11. Туроператор не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм общественного проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Турагенту или туристу не производится. При этом Туроператор не несет обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Туроператор понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста или Турагента.

9. СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ

9.1. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны договорились решать путем проведения переговоров. Сторона, имеющая претензии, обязана направить (по электронной почте) другой стороне свои требования в письменной форме в течение 20 календарных дней с момента, когда ей стало известно о нарушении обязательств другой Стороной. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 календарных дней с момента получения. К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие факт нарушения обязательств, а также причинения материального вреда. В случае, если требования не направлены в указанный срок, Сторона, считающая, что ее права были нарушены, лишается права требования.

9.2. В случае недостижения согласия между Сторонами путем переговоров спор подлежит разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

9.2.1. В случае предъявления Туристами претензий, касающихся качества турпродукта, Турагент обязан в течение 1 (одного) рабочего дня письменно уведомить Туроператора, с приложением копии претензии Туристов, письменных доказательств обоснованности его требований и иных документов, имеющих отношение по существу требований. Уведомление должно содержать объяснения Турагента относительно требований Туристов, а также номер Заявки на бронирование.

9.3. Турагент обязан в договорах, заключаемых с Туристами, указать нижеследующие условия предъявления и рассмотрения претензий. Претензии к качеству Турпродукта предъявляются Туристом в письменной форме в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания договора о реализации Турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии. В претензии Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туристов, а также сведения об ином заказчике Тура;
- номер Договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование Турагента и Туроператора;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию Туристу входящих в Турпродукт услуг, о наличии в Турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству Турпродукта;
- размер денежных средств, подлежащих оплате Туристу и/или иному заказчику Турпродукта в возмещение понесенных убытков.
- Документы, подтверждающие оплату Турпродукта Туристом, а также понесенные расходы, подлежащие возмещению Туроператором.

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.

Предоставление документов осуществляется электронным путем по адресу clm@ics.travel с указанием номера заявки в теме письма.

9.4. Претензия о непредставлении Услуги, входящей в состав Турпродукта, считается необоснованной, если Туристы воспользовались альтернативной услугой, предложенной им взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается оказанной надлежащим образом.

9.5. Претензии и иски, предметом которых не является качество Услуг, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п. 4.3.12, 4.3.13, 4.3.17 настоящего договора, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Турагенту и подлежат рассмотрению Турагентом.

9.6. В случае предъявления Туристами или иным заказчиком Услуг претензии или иска непосредственно к Турагенту о нарушении прав Туристов на достоверную информацию об Услугах, в том числе информацию о личной безопасности, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора. Указанные претензии подлежат рассмотрению Турагентом.

9.7. Требование о возмещении убытков, причиненных вследствие прекращения туроператорской деятельности, Туристы вправе предъявить непосредственно организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

10.2. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте настоящего Договора обстоятельств Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороны.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ, УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11.1. Настоящий договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу с момента направления акцепта (направление Турагентом в адрес Туроператора Заявки на бронирование Услуг).

11.2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. Такие изменения обстоятельств определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Иные основания для прекращения и расторжения Договора, а также порядок и следствия такого прекращения или расторжения, помимо указанных в настоящем Договоре, определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Все остальные вопросы, неурегулированные настоящим Договором, будут разрешаться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Каждая из Сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия обладает надлежащей правоспособностью для выполнения настоящего Договора.

12.3. Турагент не вправе передавать свои права и обязательства по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия Туроператора.

12.4. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении передаваемой друг другу коммерческой, финансовой и иной информации, связанной с предметом данного Договора, в том числе в отношении персональных данных Туристов.

12.5. Все документы, связанные с исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, в том числе настоящий Договор, включая отчеты Турагента, дополнительные соглашения, могут быть подписаны путем использования факсимиле (аналог собственноручной подписи) исполнительных органов Сторон, а также иными лицами, имеющими соответствующие полномочия.

12.6. В целях исполнения Федерального закона «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» № 132 – ФЗ от 24 ноября 1996г. Туроператор размещает информацию о Турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного Туроператором, на своем официальном сайте в сети Интернет по адресу: www.icstrvl.ru

12.7. Приложения, изменения, дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменном виде и подписаны Сторонами.

С момента заключения Договора все предшествующие Договоры, переписка, документы и материалы переговоров между Сторонами по вопросам, являющимся предметом Договора, теряют силу.

13. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Туроператор: ООО «АЙ СИ ЭС ГРУПП»

Местонахождение: 119602, г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 5
корп. 2
Факт. адрес:117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 1, стр. 1
Бизнес-центр W-Plaza
ИНН/КПП 9729050180/772901001
Р/с 40702810220150000641
в ТКБ БАНК ПАО г. Москва
К/с 30101810800000000388
ОГРН 1177746033398
БИК 044525388
ОКВЭД 79.1

Тел., факс: +7 (495) 748-4847, +7 (495) 748-4840

ДОПОНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ
К АГЕНТСКОМУ ДОГОВОРУ (договору публичной оферты)

г. Москва

ООО «АЙ СИ ЭС ГРУПП», реестровый номер РТО 019002 в едином федеральном реестре туроператоров, в дальнейшем именуемое **Туроператор,** предлагает неопределенному кругу с юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих турагентсткую деятельность и заключивших агентский договор (публичную оферту), именуемых в дальнейшем **Турагент,** в соответствии с нормами п.2 ст.437 ГК РФ заключить настоящее дополнительное соглашение к агентскому договору (к договору оферты) (далее – Соглашение) о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Настоящее Соглашение заключено в целях урегулирования между Туроператором и Турагентом взаимоотношений, связанным с особенностями реализации специального туристского продукта Туроператора – «морские круизы».
1.2. Агент обязуется реализовывать морские круизы (комплекс туристских услуг, входящих в состав морского круиза) третьим лицам.
1.3. Туристские услуги, которые могут включаться в туристский продукт, отражаются в рекламно-информационных материалах (каталогах, интернет-сайте, рекламных буклетах, специальных предложениях и т.п.), с которыми Туроператор знакомит Турагента.
1.4. Настоящее Соглашение является документом, подтверждающим полное согласие Турагента и всех лиц, перечисленных в Заявке на Бронирование со всеми условиями настоящего Соглашения.
1.5. Каждая из сторон по настоящему Соглашению гарантирует, что на момент заключения Соглашения и в течение всего срока его действия, обладает всеми необходимыми документами для осуществления туристской и предпринимательской деятельности.

2. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Туроператор обязуется:
2.1.1. Не позднее 72 часов с момента получения от Турагента Заявки на Бронирование морских круизов подтвердить возможность их предоставления. При отсутствии такой возможности в тот же срок проинформировать об этом Турагента и предложить альтернативный вариант.
2.1.2. Предоставить Турагенту полную информацию о существенных условиях морских круизов.
2.1.3. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных услуг, а также о возникших в программе круиза изменениях в течение 24 часов информировать об этом Турагента.
2.2. Турагент обязуется:
2.2.1. Осуществлять бронирование морских круизов в системе бронирования круизной компании.
2.2.2. Проинформировать туриста и потребовать соблюдение туристом формальных требований, условий и ограничений, предъявляемых к туристам со стороны Туроператора, круизной компании, иностранных агентств, авиакомпаний, консульских, таможенных и других учреждений и организаций, в том числе требований о безопасности на борту судна, правилам безопасности на транспорте, о правилах курения при нахождении за границей. Турагент обязан проинформировать туристов о правилах и требованиях к оформлению документов для получения въездных виз.
2.2.3. Производить оплату морских круизов в соответствии с условиями раздела 3 настоящего Соглашения.
2.2.4. Уточнять у Туроператора/Круизной компании сроки и расписание круиза, и доводить эту информацию до туристов.
2.2.5. Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента или туристом оформленных документов необходимых для совершения круиза в срок не позднее 24 часов до начала поездки.
2.2.6. Незамедлительно в письменном виде с использованием доступных средств связи информировать Туроператора о невыполнении или ненадлежащем выполнении услуг со стороны третьих лиц.
2.2.7. Проверить сроки действия заграничных паспортов (для оформления виз во многие страны паспорт должен действовать не менее 6 месяцев с момента окончания поездки);
2.2.8. Своевременно оформить все необходимые для совершения круиза визы самостоятельно или воспользоваться услугами Туроператора.
2.2.9. Напомнить Туристу и убедиться в отсутствии препятствий для выезда за границу, в том числе в отсутствии ведения в отношении выезжающих лиц исполнительного производства по причине: неуплаты долгов, штрафов, алиментов, невыплаты кредитов и в иных случаях, предусмотренных законодательством.
2.2.10. Турагент обязан осуществлять проверку соответствия забронированного или оплаченного Турагентом морского круиза.
2.2.11. Турагент обязан знать и информировать туриста (клиента), что Круизные компании имеют и оставляют за собой право вводить дополнительные требования к пассажирам круизных лайнеров. Наиболее распространенными из них являются следующие:
- пассажиры, которые не достигли восемнадцати лет не могут самостоятельно размещаться в каюте. Исключения могут быть только для супружеских пар, при условии, что пассажиры предоставят при регистрации на лайнер нотариально заверенный перевод легализованного свидетельства о браке на английском языке (или на другом языке, по просьбе круизной компании);
-На борт круизных лайнеров не допускаются женщины на поздних сроках беременности (более 24недель на момент окончания круиза). Справка от врача для беременных женщин на сроках до 24 недель при отправлении в круиз ОБЯЗАТЕЛЬНА;
-На борт круизных лайнеров не допускаются дети младше 6 месяцев, а в некоторых случаях не менее12 месяцев;
-Обо всех медицинских ограничениях и потребностях Туриста (клиента), Турагент обязан проинформировать Туроператора/Круизную компанию при бронировании каюты.
-На борту лайнера чаевые персоналу автоматически включаются в финальный счет по фиксированной ставке (размер зависит от маршрута и круизной компании);
-В стоимость минимального тарифа круиза не входят спиртные и бутилированые напитки, медицинские и косметические услуги, пользование казино, отдельными объектами инфраструктуры, и другие услуги, о стоимости которых необходимо уточнять на месте до их приобретения или использования. Оплата включается в финальный счет пассажира, за исключением бронирования специальных программ с набором услуг, включенных в стоимость проживания;
-Питание на круизных лайнерах осуществляется в основных ресторанах (ресторан a'la carte и ресторан«шведский стол»), пользование которыми включено в стоимость круиза. Питание в дополнительных ресторанах исключительно по желанию Туриста, при этом в дополнительных ресторанах может взиматься плата за резервирование столика или отдельные блюда.

-Круизная компания оставляет за собой право изменять опубликованное время стоянки в портах или их порядок, а также сами порты захода без предварительного согласования.
-Круизная компания оставляет за собой право изменять объявленные номера кают, если речь идет исключительно о замене на каюту аналогичной категории или выше.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА

3.1. Туроператор определяет цены морских круизов согласно тарифам Круизных компаний в зависимости от сроков бронирования, условий путешествия, типа и категории каюты для проживания и комплекса услуг, входящих в круиз. Факт оплаты или частичной оплаты услуг означает полное согласие Турагента и туристов (клиентов) с ценой морских круизов и условиями настоящего Соглашения.
3.2. При заказе круиза и других туристских услуг Турагентом, Туроператор бронирует для Турагента круиз по выбранным Турагентом тарифам. Турагент ознакомлен, что тарифы Круизных компаний могут содержать в себе существенные ограничения, как по отмене заказанной услуги, так и по ее изменению. Наиболее распространенными для круизов являются ограничения: невозможность замены фамилии или имени пассажира; не допускается обмен, возврат, изменение дат поездки, возможны и другие ограничения. При бронирование и оплате услуг возможные потери Турагента и его туристов (клиентов), в случае аннуляции, отказа от услуг или их части, или замены туристских услуг или даты их оказания могут составлять вплоть до полной стоимости от заказанных услуг, в зависимости от тарифов и основываясь на фактически понесенных Туроператором расходах.
3.4. Список Туристов, поименованных в Заявке на бронирование, является существенным условием заявки. Возможность и условия изменения списка Туристов зависят от правил конкретной Круизной компании и условий конкретного тарифа.
3.5. Цены на морские круизы указываются Туроператором/Круизной компанией, а также указываются в подтверждении бронирования в Долларах США или Евро. Валютой настоящего Соглашения является Российский рубль.
3.6. Все взаимные расчеты, связанные с обязательствами сторон по настоящему Соглашению, производятся в рублях по курсу Туроператора, указанному в счете Туроператора. Полная оплата забронированного круиза должна быть произведена Турагентом не позднее, чем за 60 дней до начала поездки, если иное не указано в счете. В случае бронирования круизов, попадающих на Новый Год и Рождество, полная оплата должна быть произведена не позднее, чем за 90 дней до начала поездки. Туроператор имеет право изменять сроки оплаты в одностороннем порядке, отражая фактические сроки оплаты в выставляемых счетах.
3.7. В случае наличия непогашенной задолженности Турагента перед Туроператором, а также при нарушении Турагентом условий раздела 3 настоящего Соглашения, Туроператор имеет право аннулировать забронированные круизы с применением к Турагенту удержания невозвратных сумм в соответствии с настоящим Соглашением.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Ответственность Туроператора:
4.1.1 В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору/Круизной компании оказать услуги по цене и в оговоренные сроки по причинам, не зависящим от Туроператора или его контрагентов, Туроператор может без согласия, но с обязательным уведомлением Турагента:
а) аннулировать забронированный тур, если к этому моменту Турагент не произвел оплату или нарушил иные условия раздела 3 настоящего договора;
б) перенести сроки, маршрут и продолжительность круиза;
в) заменить круиз эквивалентным или более высокого качества из предлагаемых круизов (замена круизного судна, палубы, каюты и т.п.); если подобные изменения в составе круиза привели к уменьшению его фактической стоимости, Туроператор возвращает Турагенту разницу в стоимости.
4.1.2. Все споры, возникающие у Турагента с третьими лицами в связи с обстоятельствами, изложенными в п. 4.1.1 настоящего Соглашения, разрешаются в соответствии с обязательственными отношениями Турагента с третьими лицами.
4.1.3. В случае полного или частичного отказа Турагента от забронированных круизов, равно как и в случае, когда турист не воспользовался круизом по причинам, независящим от Туроператора, с Турагента удерживаются невозвратные суммы, определенные Круизными компаниями, размеры которых указаны на официальном сайте соответствующих Круизных компаний. При этом если расходы Туроператора по организации такого круиза превышают определенные Круизными компаниями невозвратные суммы, он вправе потребовать уплаты возмещения своих фактических понесенных расходов. Если действия туриста, установленные и оформленные в предусмотренном законом порядке, нанесли ущерб Туроператору и другим лицам, то виновный привлекается к ответственности, предусмотренной действующим законодательством. При этом Турагент содействует в привлечении виновного лица к ответственности.
В случае, если один из пассажиров в двухместной каюте отменил свое бронирование ранее, чем за 21 день до отправления, второй пассажир, который остается в каюте, должен оплатить стоимость размещения по тарифу равной одноместной каюте (200% от тарифа выбранной категории), в противном случае Туроператор/Круизная компания вправе считать, что аннулированы бронирования круиза для обоих пассажиров. Если отмена бронирования одного места в двухместной каюте осуществляется позднее, чем за 21 день до отправления лайнера, Туроператор/Круизная компания не возвращает оплату и удерживает 100% стоимость услуг при этом с пассажира, который остается в каюте, а не будут высчитываться никакие дополнительные платежи. Сроки и условия аннуляции, указанные в настоящем Соглашении, могут быть изменены Круизной компанией в одностороннем порядке.
4.1.4. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат туриста за оплаченные туристские услуги, если турист в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных в круизе услуг, и не возмещает туристу расходы, выходящие за рамки оговоренных в настоящем Соглашении туристских услуг. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом и туристом в случае опоздания туриста на лайнер к началу круиза или в портах во время совершения круиза. Туроператор не несет ответственности в случае, если, руководствуясь соображениями безопасности, либо целесообразности, капитаном судна или таможенными службами принято решение отклониться от маршрута, пропустить порт стоянки, изменить время стоянки, перевести туриста и его багаж на другое судно, отказаться от схода на берег или отказать туристу в сходе на берег, либо в иных аналогичных случаях.
4.2. Ответственность Турагента:
4.2.1. Турагент несет ответственность, предусмотренную настоящим Соглашением, перед Туроператором, туристом и третьими лицами за нанесенный им материальный ущерб и моральный вред, возникшие в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Турагентом своих обязательств по настоящему Соглашению и требований действующего законодательства Российской Федерации.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОРЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента заключения сторонами Агентского договора. На условия заключения настоящего Соглашения распространяются нормы законодательства, регулирующие заключение агентского договора (договора оферты).

5.2. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны только в письменном виде подписанные обеими Сторонами. Копии данного договора и приложений к нему, переданные посредством факсимильной связи, электронной почты, или каналов электронной связи Интернет, имеют такую же юридическую силу, как и оригинал.

5.3. Иные условия Агентского договора, незатронутые настоящим Соглашением, остаются неизменными. Стороны подтверждают по ним свои обязательства.

Туроператор: ООО «АЙ СИ ЭС ГРУПП»

Местонахождение: 119602, г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 5
корп. 2
Факт. адрес:117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 1, стр. 1
Бизнес-центр W-Plaza
ИНН/КПП 9729050180/772901001
Р/с 40702810220150000641
в ТКБ БАНК ПАО г. Москва
К/с 30101810800000000388
ОГРН 1177746033398
БИК 044525388
ОКВЭД 79.1

Тел., факс: +7 (495) 748-4847, +7 (495) 748-4840