

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № СП/2023/01-1

г. Москва

«10» январь 2023 г.

ООО «Спарк Телл», являющееся Туроператором по внутреннему, реестровый номер РТО 024153 в едином федеральном реестре туроператоров, именуемое в дальнейшем «Туроператор», в лице генерального директора Шкурин Павла Александровича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «ДК ТУР», в лице генерального директора Думяк Николая Петровича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Туроператор поручает, а Турагент принимает на себя обязательства совершать от своего имени и за счет Туроператора действия по продвижению и реализации туристам и/или другим заказчикам туристского продукта, сформированного Туроператором, а Туроператор обязуется уплатить Турагенту вознаграждение за оказанные услуги в соответствии с пунктом 4.2 настоящего договора. Турагент, принимая указанное поручение к исполнению, действует от своего имени в интересах Туроператора в пределах полномочий, установленных настоящим Договором.

1.2. Туристический продукт (турпродукт, тур) предназначен для реализации и представляет собой право на туристическое, экскурсионное обслуживание, отдых, включающий в себя комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию, экскурсионные услуги, а также услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые Туроператором в зависимости от целей путешествия и избранного клиентом маршрута.

1.3. Конкретно-определенные условия турпродукта, его сроки указываются Турагентом в заявке на бронирование. Условия турпродукта, указанные в заявке на бронирование, подлежат обязательному подтверждению со стороны Туроператора. В случае невозможности подтверждения заявки на указанных в ней условиях, Туроператор предлагает Турагенту альтернативные варианты для клиентов.

1.4. Турагент проводит коммерческую деятельность по реализации туристского продукта Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение накладных расходов Турагента, связанных с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору, производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Турагенту в соответствии с п. 4.2. настоящего договора.

1.5. Денежные средства, поступающие к Турагенту в качестве оплаты за путевку от третьих лиц, являются собственностью Туроператора.

1.6. Турагент действует от своего имени, ответственность Турагента наступает с момента подачи им заявки Туроператору на бронирование.

1.7. По сделкам, совершенным Турагентом с клиентами, приобретает права и становится обязанным Турагент, хотя бы Туроператор и был назван в сделке или вступил с клиентами в непосредственные отношения по исполнению сделки.

1.8. Каждая из сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения Договора и в течение всего срока его действия, обладает всеми необходимыми документами для осуществления туристской деятельности.

1.9. Отраслевые термины и определения, применяемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с положениями Федерального Закона № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иного применимого законодательства

1.10. Финансовое обеспечение Туроператора:

- вид документа о финансовом обеспечении: Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- размер финансового обеспечения: 500 000 (пятьсот тысяч) рублей;

- номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта: договор №0991R/877/0000038/22 от 23.11.2022 г., срок действия с 24.11.2022 г по 24.11.2023 г;

- страховая организация (далее Страховщик): Акционерное общество «АльфаСтрахование», находящаяся по адресу: 115162, г Москва, Донской р-н, ул Шаболовка, д 31 стр б

Туроператор _____ /П.А.Шкурин/

Турагент _____ /Н.П. Думяк/

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.1. Реализация турпродукта, сформированного Туроператором, осуществляется Турагентом от своего имени и за вознаграждение от Туроператора, на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками

2.2. Турагент реализует турпродукт туристу или иному заказчику по стоимости, установленной Туроператором. Отступление от стоимости турпродукта допускается, с учетом положений, предусмотренных пунктами 3.4.2, 3.4.3 настоящего Договора

2.3. Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику указываются в Заявке Турагента (далее по тексту Заявка). Заявка направляется Турагентом в виде электронной (on-line) заявки, или в письменной форме. К письменной форме приравниваются сообщения, переданные по электронной связи.

Заявка, поданная в письменной форме, должна быть подписана уполномоченным сотрудником Турагента (с указанием фамилии) и заверена печатью Турагента. В ней указываются обязательные данные, предусмотренные пунктом 3.3.1 настоящего договора.

При подаче электронной заявки, Турагент самостоятельно бронирует необходимое количество и вид туристического продукта в системе on-line продукта на сайте <https://dktur.ru>, заполняет все поля заявки с данными о клиенте, получает подтверждение и счет на оплату, который оплачивается в соответствии с разделом 4 настоящего договора. Подтверждение и счет на оплату система бронирования формирует самостоятельно.

2.4. Возможность предоставления турпродукта Турагенту для целей реализации в соответствии с характеристиками, указанными в Заявке, подтверждается Туроператором письменно или в электронном виде в Подтверждении Заявки.

Стоимость турпродукта рассчитывается Туроператором исходя из ценовых предложений (прайс-листов) и компонентов турпродукта и указывается в Подтверждении Заявки и Счете. Порядок взаиморасчетов сторон установлен в разделе 4 настоящего Договора.

2.5. Обязанность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии Подтверждения Заявки и оплате Счета с учетом прочих положений настоящего Договора

2.6. Порядок исполнения Турагентом поручения по реализации туристского продукта может изменяться в зависимости от конкретных характеристик турпродукта. Особые условия реализации турпродукта устанавливаются Туроператором.

2.7. Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные Туроператором в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность

2.8. С даты подтверждения Туроператором Заявки отказ Турагента от турпродукта, в том числе, путем направления письменной Аннуляции, либо по факту не поступления оплаты Счета Туроператора, либо вследствие иных действий, свидетельствующих об отказе от подтвержденного турпродукта влечет за собой последствия, предусмотренные разделом 6 настоящего Договора.

2.9. Изменение Турагентом параметров Заявки после её подтверждения, в том числе количества туристов в сторону уменьшения, изменение категории номера, отеля или сроков, является отказом Турагента от заказанного турпродукта и требует оформления новой Заявки. В этом случае наступают последствия, предусмотренные разделом 6 настоящего Договора

2.10. Отдельными Приложениями к настоящему Договору может устанавливаться иной порядок заказа и/или предоставления турпродукта

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Туроператор обязан:

3.1.1. Предоставить Турагенту необходимые для исполнения настоящего Договора материалы и информацию о стоимости и условиях проживания, экскурсионной программе, перечне дополнительных услуг, графике заездов, времени и месте начала и окончания поездки. Подписанием настоящего Договора Турагент подтверждает полное и исчерпывающее получение вышеназванной информации и материалов.

3.1.2. Подтвердить возможность предоставления запрашиваемого Турагентом туристского продукта в течение 3-х рабочих дней с момента получения заявки. При отсутствии такой возможности в тот же срок проинформировать об этом Турагента.

Туроператор _____ /П.А.Шкурин/

Турагент _____ /Н.П. Думяк/

3.1.3. В случае изменения даты заезда, изменения стоимости туристского продукта, изменения потребительских свойств туристского продукта, своевременно информировать Турагента.

3.1.4. Предоставлять Турагенту для последующей реализации туристский продукт, отвечающий оговоренным в Заявке Турагента потребительским свойствам туристского продукта, при этом Туроператор не несет ответственности за несоответствие предоставленных оговоренных услуг ожиданиям заказчиков туристского продукта и их субъективной оценке.

3.2. Туроператор имеет право:

3.2.1. Производить замену туристских услуг, входящих в туристский продукт, с сохранением класса услуг по ранее оплаченной Турагентом категории или с предоставлением услуг более высокого класса без доплаты.

3.2.2. Аннулировать бронирование туристского продукта в случае несвоевременной оплаты Турагента, известив его об этом письменно. К письменной форме приравниваются сообщения, переданные по электронной связи. В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.

3.2.3. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе пребывания и маршруте путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое потребление услуг заказчиком туристского продукта, входящих в туристский продукт, сформированного Туроператором, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия туриста на изменение условий тура. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом договора не требуется.

3.3. Турагент обязан:

3.3.1. При подаче заявки в письменной форме указывать следующие данные:

- маршрут и условия путешествия;
- количество бронируемых номеров;
- сроки проживания;
- фамилии и имена туристов, их пол, дата их рождения, данные паспорта гражданина РФ;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к турпродукту.

Изменение и аннуляция Заявок производится в письменной форме за подписью ответственного сотрудника Турагента (с указанием фамилии) и заверенной печатью Турагента. К письменной форме приравниваются сообщения, переданные по электронной связи.

3.3.2. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства за Туристский продукт, предоставляемый Туроператором по настоящему Договору, в соответствии со сроками, установленными разделом 4 настоящего договора.

3.3.3. Своевременно предоставлять Туроператору комплект необходимых документов. Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления сообщаются Турагенту дополнительно.

3.3.4. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения третьих лиц информацию, предусмотренную статьей 14 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в том числе, осведомлять туристов о следующем:

- о Туроператоре - полное и сокращенное наименования, юридический адрес, номер в едином федеральном реестре туроператоров, о том, что туроператор является лицом, формирующим турпродукт (реализующим турпродукт);
- о размере финансового обеспечения Туроператора, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности туроператора, о наименовании, юридическом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- о потребительских свойствах туристского продукта.

Информировать третьих лиц о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к ним со стороны Перевозчика, Принимающей стороны и т.д. В обязательном порядке выдавать на руки третьим лицам Программу пребывания, причем Туроператор освобождается от ответственности за возможные финансовые потери третьих лиц, вызванные нарушением Турагентом данного пункта настоящего договора. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к туристскому продукту, за исключением прямо предусмотренных настоящим договором.

3.3.5. Осуществлять реализацию туристского продукта, сформированного Туроператором, путем заключения от своего имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, в котором указываются все существенные условия, предусмотренные статьей 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности», в том числе оплачиваемые туристские услуги, потребительские свойства туристского продукта, ответственность сторон и имеется подпись туриста о его согласии с потребительскими свойствами туристского продукта.

3.3.6. Турагент обязан в договорах о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами и (или) иным заказчиком туристского продукта, предусмотреть возможность замены предоставляемых услуг, согласно пункта 3.2.1 настоящего Договора. В противном случае Турагент обязан возместить Туроператору все убытки, причиненные неисполнением данного обязательства.

3.3.7. Осуществлять реализацию туристского продукта Туроператора третьим лицам по ценам, установленным Туроператором.

3.3.8. Информировать туристов о следующем:

- о недопустимости самовольного изменения туристом программы во время пребывания на маршруте, все вновь приобретённые услуги оплачиваются туристом на месте по индивидуальным тарифам, компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается;

- об условиях применения тарифов перевозчиков;

- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях (гостиницах);

- об обязанности соблюдать местные обычаи места пребывания, правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в месте пребывания; о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию, которое его обслуживает, должен быть возмещен туристом на месте, в противном случае возмещение ущерба относится на Турагента;

- об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;

- информировать туристов о том, что они самостоятельно несут полную ответственность за действительность паспортов и иных предоставляемых документов, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;

- информировать своих клиентов (туристов) о графиках и условиях поездок, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты туристских продуктов и обо всех изменениях в них на основании информации, предоставленной Туроператором;

- обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу пребывания;

- об иных особенностях путешествия, предусмотренных ст 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности»;

- о правилах подачи претензии к Туроператору, которые установлены пунктом 8.4 настоящего Договора;

- о том, что размещение домашних животных происходит только по согласованию туристов с принимающим средством размещения;

- о том, что дополнительные услуги гарантированы туроператором только в случае их одновременной оплаты вместе с оплатой за приобретаемый тур.

3.3.9. Передавать туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта «Памятку для туристов» – далее – Памятка, Программу пребывания под роспись, и информировать их о возможности страхования на время путешествия.

3.3.10. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту начала поездки.

3.4. Турагент имеет право:

3.4.1 На вознаграждение, которое выплачивается Турагенту при условии полного соблюдения последним требований настоящего договора, в соответствии с размером, указанным в пункте 4.2 настоящего договора.

3.4.2 Реализовать турпродукт по цене превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении в качестве дополнительного агентского вознаграждения. Стороны вправе принять особое соглашение об условиях распределения дополнительной выгоды.

3.4.3. Предоставлять туристу и (или) заказчику турпродукта скидки со стоимости турпродукта, указанной в ценовом предложении (прайс-листе). Скидка предоставляется за счет вознаграждения Турагента.

3.4.4. С согласия Туроператора передавать полностью или частично свои права и обязанности по настоящему Договору любому третьему лицу при условии, что это лицо примет на себя и будет исполнять весь объем переданных обязательств.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТУРАГЕНТА

4.1. Оплата предоставленных туристских продуктов производится Турагентом за минусом агентского вознаграждения, в течение 3 (трёх) банковских дней после получения от Туроператора Подтверждения Заявки Турагента или Счета на оплату. Оплата может быть разбита не более чем на две части – предоплата (не менее 30% от стоимости тура) и доплата. Доплата должна быть произведена не позднее, чем за 10 дней до начала тура. Цена и сроки оплаты турпродукта указываются в Подтверждении Заявки. В случае подачи Заявки Турагентом в срок менее пяти дней до даты начала путешествия оплата должна быть произведена в полном объеме в течение суток после Подтверждения Заявки Туроператором. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Туроператора. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций относится на счет Турагента.

4.2. Размер агентского вознаграждения за реализацию туристского продукта по настоящему договору составляет **30 %** от стоимости турпродукта. По отдельным туристическим продуктам могут быть изменены размер агентского вознаграждения и сроки оплаты. Информация о размере агентского вознаграждения и сроках оплаты в этом случае предоставляется Турагенту вместе с информацией по турпродукту.

4.3. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

4.4. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается.

4.5. В случае предоставления Турагентом скидки туристам по договору о реализации туристского продукта за счет вознаграждения Турагента, размер вознаграждения Турагента уменьшается на сумму предоставленной скидки.

4.6. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указывается в отдельных ценовых предложениях. Вознаграждение - на усмотрение Туроператора.

4.7. Ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Турагент представляет Туроператору отчеты Турагента и акты выполненных работ, оформленные в соответствии с требованиями действующего законодательства. При условии получения от Турагента выручки в полном объеме за отчетный период и на основании проверенных отчетов, подписанных актов за отчетный месяц, предоставленных Турагентом, Туроператор в течении трех рабочих дней перечисляет на расчетный счет Турагента сумму вознаграждения, если она не была удержана Турагентом самостоятельно.

4.8. Если Турагент не предъявил Туроператору документы, указанные в пункте 4.7 настоящего Договора, Туроператор имеет право считать обязательства Турагента по данному договору невыполненными, аннулировать агентское вознаграждение и предъявить Турагенту иск о незаконном удержании денежных средств.

4.9. В случае нарушения Турагентом согласованных сроков и порядка расчетов Туроператор имеет право не осуществлять прием и обслуживание клиентов. Ответственность за ущерб, полученный от срыва тура, в этом случае, несет Турагент.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.

5.2. Туроператор не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно:

- действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и автотранспортные перевозчики в соответствии с действующим законодательством РФ;

- действия страховых организаций
- за отсутствие у туристов проездных документов, выданных им Туроператором или Турагентом;
- за неявку или опоздание туристов на регистрацию к месту отправления;
- за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления путешествия.

5.3. Туроператор не несет ответственности перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта за не предоставление или предоставление недостоверной информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, а также информации, указанной в пункте 3.3.8. настоящего Договора, в Памятке. В данном случае перед туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта несет ответственность Турагент

6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛЯЦИИ (ОТКАЗ) ПОДТВЕРЖДЕННОГО ТУРПРОДУКТА

6.1. В случае отказа Турагента от забронированного тура, он возмещает Туроператору все фактические затраты. Фактическими затратами Туроператора являются: все издержки (накладные расходы), связанные с расходами по исполнению настоящего договора, вознаграждение непосредственного исполнителя услуг, а также убытки, вызванные отменой тура (бронирование путевки и проживания, отель, перевозка, бронирование экскурсий и дополнительных услуг; питание, оплаченные медицинские и иные страховки, выплачиваемые Туроператором штрафные санкции (компенсации убытков), выставленные организациями непосредственно предоставляющими услуги и др.).

Размер фактически понесенных Туроператором расходов определяется в каждом случае отдельно, как правило, он составляет: при отказе в срок от 21 до 15 суток до даты начала тура - 10% стоимости тура, при отказе в срок от 14 до 8 суток до начала тура - 30 % стоимости тура, при отказе в срок от 7 до 2 суток до начала тура - 50% стоимости тура, при аннуляции за 1 сутки и менее до начала тура - 100 % стоимости тура. Турагент уведомлен, что по турам, выпадающим на праздничные даты, размер фактически понесенных затрат, в случае отказа от тура, как правило, выше. Стоимость самостоятельно приобретенных Турагентством или туристом проездных билетов и компенсационные выплаты по их приобретению не возвращаются. Турагентство или клиент самостоятельно возвращают проездные билеты в места их приобретения. В случае отказа, выплаты производятся в той денежной форме, в которой был произведен платеж.

6.2. Турагент уведомлен о том, что компенсация фактически понесенных расходов является способом обеспечения исполнения обязательств. Отказ от туристского продукта может быть произведен Турагентом только в письменном виде, с подтверждением Туроператора о его получении.

6.3. При отказе от туристского продукта, Турагент несет ответственность согласно данному Договору независимо от причин, вызвавших отказ.

6.4. Изменение в подтвержденной заявке, как-то: количество туристов, тип номера, питания, средств размещения, сроков размещения оформляется новой заявкой. Если внесение изменений не представляется возможным без ее аннуляции, то для Турагента наступают последствия, предусмотренные в пункте 6.1. настоящего Договора. В случае получения запроса на модификацию подтвержденной первоначальной Заявки, Туроператор имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить Турагенту о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкции, либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию лежит на Турагенте.

6.5. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в туристский продукт, во время туристической поездки по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом правил поведения, указанных в Памятке, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристского обслуживания не производится.

6.6. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации турпродукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке, изменение сроков тура, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь туриста и др.). Изменение и расторжение договора о реализации турпродукта в связи с существенными обстоятельствами возможно по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, стороны руководствуются статьями 450-453 Гражданского Кодекса РФ.

7. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1. Основанием для выплаты страховщиком страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности Туроператора возместить Туристу и (или) Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств, если это является существенным нарушением условий настоящего договора.

8. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору между Туроператором и Турагентом Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров в мирном порядке.

8.2. Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

8.3 Если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Туроператора.

8.4 Претензии к качеству туристского продукта, сформированного Туроператором, предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания поездки и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике;
- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- наименование Турагента;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству туристского продукта
- размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.

8.5. При наличии каких-либо замечаний у туристов Турагента относительно туристского обслуживания, Турагент обязан незамедлительно (в течение 48 часов) обратиться в офис Туроператора.

8.6. Претензии в части нарушения прав туристов на информацию, в том числе информацию о личной безопасности подаются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту и подлежат рассмотрению Турагентом.

8.7. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками туристского продукта предусмотреть аналогичные условия предъявления и рассмотрения претензий. В противном случае Турагент принимает на себя полную ответственность за удовлетворение требований клиента.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, войны, наводнение, ураган, шторм, цунами, землетрясение, наводнение, засуха, оползень, оседание почвы, отсутствие достаточного снежного покрова в зимний период, оттепель или таяние снега, препятствующие обеспечению зимних видов отдыха и иные явления природы, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, восстания, забастовки в отрасли или в регионе, смерть клиента, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ и региона, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с тайным или открытым хищением имущества,

отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и т. д.).

9.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагенту (Туроператору) по настоящему Договору, производится за вычетом фактических затрат, указанных в пункте 6.1 настоящего договора.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1 Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон. Срок действия настоящего договора составляет 1 (один) год с момента подписания и вступления его в силу. Если за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия договора ни одна из Сторон письменно не заявит о своем желании прекратить его действия, договор считается продленным на тот же срок и на тех же условиях

10.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

10.3 Договор, может быть, расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

10.4. Все изменения, приложения и дополнения к настоящему договору, совершенные в письменной форме и подписанные сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

10. 5. Изменения, дополнения, приложения к настоящему договору, согласованные сторонами посредством обмена сообщениями, направляемыми почтовой, телеграфной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору, подписанные с использованием факсимильного воспроизведения подписи, с помощью средств механического или иного копирования, электронной цифровой подписи, имеют юридическую силу и обязательны для обеих сторон.

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Туроператор:

ООО «С парк Т елл»
Реестровый № РТО 024153
Юридический адрес:
105037, г. Москва, пр. Измайловский, д.6, корп.1,
подвал, помещение I, комната 1
Адрес для корреспонденции:
105037, г. Москва, пр. Измайловский, д.6, корп.1,
подвал, помещение I, комната 1
ИНН: 9719007139 КПП: 771901001
Р/С: 40702810902560003815
в АО «АЛЬФА-БАНК», г. Москва
К/С: 30101810200000000593 БИК: 044525593
ОГРН: 1207700317219
Контактная информация:
Тел.: +7(495) 146 84 54 +7 (495) 799-99-17
Почта: info@sparktell.net

Генеральный директор



/ Шкурин П.А.

Туроператор _____ /П.А.Шкурин/

Турагент:

ООО «ДК Тур»
Реестровый № РТА 0032989
Адрес: 357700, Ставропольский край, г.о. Город-
курорт Кисловодск, ул Шаумяна д. 26
Телефон/факс: +7(800)-101-52-01
Электронная почта: nick.dumyak@yandex.ru
ИНН 2628061344
КПП 262801001
ОГРН 1222600009334
Р/с 40702810656020000018
в ФИЛИАЛ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ» АО «АЛЬФА-
БАНК»
К/с 30101810000000000752
БИК 040702752
ОКВЭД 49.39

Генеральный директор



/Думяк Н.П.

Турагент _____ /Н.П. Думяк/