СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

Настоящее Соглашение определяет основные условия реализации туристского продукта, предоставленного ООО **«Резорт Холидей»**, далее именуемого – «Туроператор» (реестровый номер в Едином Федеральном реестре туроператоров РТО 022959), туристическими компаниями, далее именуемыми – **«Турагент»**, в соответствии с требованиями, установленными нормами Закона РФ №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта".

Термины и определения

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг).

Туристские услуги – дополнительные услуги, не являющиеся туристским продуктом.

Сайт Туроператора – официальный сайт туроператора, расположенный по адресу www.resort-holiday.com

Система бронирования - электронная система резервирования через Интернет в интерактивном режиме, размещенная на Сайте Туроператора и позволяющая зарегистрированным пользователям в режиме on-line бронировать Туристский продукт (или туристские услуги), сформированный Туроператором, получать информацию о наличии Туристского продукта (или туристских услуг), мест на авиарейсах, номеров отелей и другую информацию, касающуюся путешествия (личный кабинет Турагента на сайте Туроператора).

Заявка на бронирование - заказ Турагента, содержащий информацию о туристском продукте (или туристских услугах) и Туристе (-ах), направляемый Туроператору посредством факсимильной, электронной связи, либо через Систему бронирования, на бронирование туристского продукта (или туристских услуг) в целях его реализации Заказчикам и/или Туристам.

Конклюдентные действия - действия Турагента по бронированию Туристского продукта (или туристских услуг), посредством Заявки, в том числе, направленной с использованием конфиденциальных «логина» и «пароля», являющиеся юридически значимым выражением воли Турагента совершить сделку на предлагаемых в настоящем Соглашении и в Заявке условиях.

Подтверждение бронирования заявки – письменное подтверждение Туроператором бронирования туристского продукта по заявке Турагента посредством факсимильной, электронной связи, либо через Систему бронирования.

Аннулирование заявки – отказ Турагента от подтвержденного туристского продукта, изменение условий бронирования, а также право Туроператора отказать Турагенту в предоставлении подтвержденного туристского продукта в случае нарушения установленных условий оплаты.

Сопроводительные документы – пакет документов для путешествия включающий в себя: авиабилет и/или железнодорожный билет и/или автобусный билет (в т.ч. билет на иной транспорт, электронный билет на любой транспорт), страховой(ые) полис(ы), ваучеры (если выдается), памятку Туриста.

Банковский день - операционный день банка плательщика (т.е. часть рабочего дня банка плательщика, в течение которого осуществляются соответствующие банковские операции).

Фактически понесенные расходы – произведенные затраты, подтвержденные надлежащим образом (т.е. платежные поручения, инвойсы, соглашения о взаимозачете, подтверждение списания с депозита, квитанция приходно-кассового ордера, кассовый чек и иные аналогичные, предусмотренные законодательством документы)

1. Предмет сотрудничества

1.1. Турагент, действуя от своего имени, но по поручению и за счет Туроператора, принимает обязательства совершать за вознаграждение юридические и иные действия по бронированию у Туроператора и реализации Туристского продукта, сформированного Туроператором, и Туристских услуг.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Туроператор обязан:

2.1.1. В течение 2-х рабочих дней с момента подтверждения Заявления Турагента о сотрудничестве в порядке, указанном в разделе Сотрудничество на официальном сайте Туроператора, зарегистрировать Турагента в Системе бронирования и предоставить ему «логин» и «пароль» для Личного кабинета, а также право совершать конклюдентные действия по заказу Туристского продукта/Туристских услуг, и контролю за их предоставлением в Системе бронирования на Сайте Туроператора.

2.1.2. Предоставить Турагенту информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Соглашения, включая информацию:

– о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию иностранных государств;

– о потребительских свойствах Туристского продукта/Туристских услуг и его безопасности, в объеме, необходимом для реализации Туристского продукта/Туристских услуг и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Туроператор предоставляет Турагенту информацию о забронированном туристском продукте в Подтверждении бронирования заявки посредством размещения информации в Системе бронирования, установленной для Турагента на Сайте Туроператора, а также, в случае необходимости, путем предоставления пояснений на запросы Турагента;

- об особенностях законодательства в сфере въезда-выезда за границу Российской Федерации и необходимости оформления разрешительных документов на выезжающих лиц, в том числе несовершеннолетних граждан;

– о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления Туристом или иным заказчиком требований к страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Соглашения о реализации туристского продукта.

Указанная информация предоставляется Турагенту в электронном виде путем ее размещения на Сайте Туроператора.

2.1.3. Информировать Турагента в течение 2-х рабочих дней с момента получения Заявки на бронирование о возможности предоставления запрашиваемого Туристского продукта/Туристских услуг.

2.1.4. Предоставлять Заказчикам и/или Туристам Туристский продукт/Туристские услуги, соответствующие составу и характеристикам, указанным в Подтверждении Заявки.

2.1.5. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости, либо потребительских свойств Туристского продукта/Туристских услуг, незамедлительно информировать Турагента посредством направления соответствующего письма по электронной почте или по телефону.

2.1.6. После полной оплаты Туристского продукта/Туристских услуг, оформить пакет Сопроводительных документов и не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия передать Сопроводительные документы Турагенту, либо непосредственно Туристам в пункте отправления не позднее, чем за 2 часа для туров, начинающихся в аэропорту и морских путешествий или за 1 час для автобусных и железнодорожных путешествий.

2.1.7. Выплачивать Турагенту вознаграждение, предусмотренное условиями настоящего Соглашения.

2.1.8. По запросу клиентов Турагента предоставить Турагенту копию доверенности на осуществление полномочий, предусмотренных настоящим Соглашением, удостоверенную уполномоченным лицом Туроператора.

2.2. Туроператор имеет право:

2.2.1. Отказаться от исполнения настоящего Соглашения в случаях неполной или несвоевременной оплаты Турагентом заказанного Туристского продукта/Туристских услуг, не предоставления Турагентом сведений и документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по настоящему Соглашению, а также нарушения Турагентом иных условий настоящего Соглашения. В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по Соглашению о реализации туристского продукта несет Турагент.

2.2.2. В случае невозможности размещения туристов в ранее забронированных средствах размещения по обстоятельствам, независящим от воли сторон, производить замену туристских услуг, в том числе средств перевозки и услуг размещения, входящих в туристский продукт, с сохранением их класса по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса без доплаты. В случае отказа туриста Турагент от произведенных замен с сохранением класса обслуживания, Турагент имеет право отменить заявку по правилам, предусмотренным п.3.5 настоящего договора.

2.2.3. Предоставить Турагенту техническую возможность самостоятельно подготовить Документы на Туристский продукт/Туристские услуги или его часть, оформлять документы через официальный Сайт Туроператора в Личном кабинете с использованием официально полученных от Туроператора конфиденциальных «логина» и «пароля».

2.3. Турагент обязан:

2.3.1. Реализовывать Туристский продукт/Туристские услуги Туроператора путем заключения с туристами договоров реализации туристского продукта, оформляемых в письменной форме и/или в электронной форме.

2.3.2. Информировать туристов обо всех условиях настоящего Соглашения, относящихся к выполнению Сторонами обязательств перед туристами.

2.3.3. Исполнять обязательства (выполнять поручение) в соответствии с условиями настоящего Соглашения и иными указаниями Туроператора, в т.ч. реализовывать Туристский продукт/Туристские услуги по цене, не ниже цены, установленной Туроператором, в противном случае Турагент обязан возместить Туроператору разницу между ценой, по которой Турагент реализовал Туристский продукт/Туристские услуги и стоимостью, установленной Туроператором.

2.3.4. Перечислять Туроператору денежные средства за Туристский продукт/Туристские услуги, реализованные по настоящему Соглашению, в соответствии со сроком, установленным разделом 4 настоящего Соглашения.

2.3.5. В случае необходимости оформления въездных виз - не позднее, чем в официальный срок, установленный для визового оформления посольством страны предполагаемого выезда, передать Туроператору достоверные сведения о туристе и надлежащие документы, необходимые для оформления Пакета - комплекта документов, необходимых Туристу для совершения путешествия и подтверждающих его право на оплаченный Туристский продукт/Туристские услуги.

2.3.6. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах Туристского продукта/Туристских услуг, предоставленную Туроператором, а также предусмотренную Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации».

2.3.7. Информировать туриста о том, что:

- после исполнения обязательств по заключению от имени туриста договоров по воздушной перевозке и страхованию, и вручения Туристу именного авиабилета или электронного авиабилета, распечатанного на бумажном носителе (маршрут/квитанции электронного билета), и страхового полиса Стороны не несут перед Туристом ответственность за качество услуг воздушной перевозки и страхования. В соответствии с законодательством за указанные услуги ответственность перед туристом несут, соответственно, авиационная и страховая компании. Именной авиабилет (или электронный билет, распечатанный на бумажном носителе и посадочные талоны) и страховой полис являются надлежащим доказательством заключения туристом Соглашения с этими организациями;

- приобретаемый им Туристский продукт/Туристские услуги, не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время

заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в стране/регионе пребывания расчетного часа. В соответствии с международной практикой расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени;

- в Туристский продукт входит размещение, цена которого рассчитывается исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается туристом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля. В случае освобождения туристом номера позже расчетного часа (равно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от туриста дополнительной оплаты (часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа). Данная информация доводится до туриста перед приобретением Туристского продукта/Туристских услуг;

- начало и окончание путешествия определяется датами вылетов соответствующих рейсов/отправления поездов. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются часами и минутами;

- в непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие объекты, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон Соглашения, и они не несут ответственность по данным обстоятельствам;

- Туроператор использует такие обозначения категорий мест расселения и качества предоставляемых в них услуг («звезды» или иные характеристики), которые официально установлены для мест размещения национальными органами классификации, сертификации и/или лицензирования. В случае отсутствия официальной классификации в стране размещения Туроператор указывает категорию отеля, обозначенную на официальном сайте средства размещения и/или на сайтах- агрегаторах гостиничных услуг (Booking.com, Tripadvisor и пр.)

2.3.8. Довести до сведения туриста информацию о том, что:

- Туроператор рекомендует Туристу оформить медицинскую страховку на время путешествия, заключив при посредничестве Сторон Соглашение страхования туриста на случай его внезапного заболевания и от несчастного случая, произошедших во время путешествия (даже, если для въезда в страну планируемого посещения не требуется полис медицинского страхования);

- Туроператор рекомендует Туристу оформить страхование «от невыезда», во избежание финансовых потерь, которые могут возникнуть вследствие невозможности совершения поездки (например, по причине внезапного заболевания, не получения въездной визы и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из путешествия;

- после возвращения из путешествия претензию к качеству предоставленного Туристского продукта/Туристских услуг Турист должен направлять Туроператору не позже 20 дней с даты окончания путешествия в письменном виде, желательно с приложением копий документов (при их наличии), подтверждающих фактически понесенные Туристом расходы в связи с данными обстоятельствами;

- в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Соглашению о реализации туристского продукта и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Соглашению страхования ответственности Туроператора, турист вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате возмещения непосредственно в страховую компанию или банк, предоставившие Туроператору финансовое обеспечение. Основанием для выплаты возмещения по Соглашению страхования ответственности Туроператора (банковской гарантии) является факт установления обязанности Туроператора возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате существенного нарушения Туроператором обязательств по оказанию перевозки и/или размещения, либо наличие существенных нарушений требований к качеству и безопасности Туристского продукта/Туристских услуг;

- в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Соглашению о реализации туристского продукта Турист имеет возможность обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения безвозмездной экстренной помощи. Турагент при заключении Соглашения о реализации туристского продукта должен письменно проинформировать туриста о порядке и условиях оказания экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений). Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор, указываются на Сайте Туроператора.

2.3.9. Турагент обязан передать туристу сопроводительные документы в соответствие с перечнем забронированных и оплаченных услуг в электронном или бумажном виде Внесение изменений в сопроводительные документы Турагентом категорически запрещено и влечет за собой блокирование личного кабинета на сайте Туроператора, штраф в размере 25 000 рублей и возмещение всех убытков, понесенных Туроператором, в том числе уплата штрафов и/или неустоек поставщикам услуг, связанных с данными изменениями.

2.3.10. Предоставлять Туроператору на утверждение отчет Турагента.

2.3.11. Направить в течение 5 рабочих дней со дня заключения договора реализации турпродукта, (**если менее 5 дней с момента заключения договора до начала тура - не позднее 24ч до начала тура**) Уведомление о заключении договора о реализации туристского продукта для внесения сведений в Единую информационную систему электронных путевок ГИС ЕИС Электронная путевка в установленном законодательством порядке. Требования к составу и порядку предоставления указанных данных, форма Уведомления размещены на официальном сайте Туроператора в разделе «Сотрудничество».

2.3.11.1. В случае внесения изменений в части стоимости турпродукта, порядка и сроков оказания услуг, а также иных существенных условий договора реализации турпродукта, заключенного с туристом/ иным заказчиком, Турагент

обязан направить Туроператору скорректированное Уведомление **в течение 24 ч с момента внесения таких изменений**.

2.3.12. Все убытки Туроператора, связанные с неисполнением/несвоевременным исполнением Турагентом пунктов 2.311, 2.3.11.1 настоящего договора, включая штрафные санкции, иные негативные последствия, примененные к Туроператору в связи с недостоверными сведениями, указанными Турагентом в Уведомлении, Турагент возмещает за собственный счет в течение 3-х дней с момента получения счета Туроператора с приложением подтверждающих документов.

2.4. Турагент имеет право:

2.4.1. Оказывать туристу иные дополнительные услуги, связанные с организацией путешествия, но не входящие в Туристский продукт/Туристические услуги Туроператора. Оплата за такие услуги не является предметом расчетов между Турагентом и Туроператором.

2.4.2. В целях исполнения настоящего Соглашения заключать субагентские договоры с другими лицами, осуществляющими коммерческую, в том числе, турагентскую деятельность, принимая на себя ответственность за действия субагентов перед Туроператором. При этом существенные условия субагентских договоров не должны существенно отличаться от условий настоящего Соглашения.

2.4.3. Получить от Туроператора вознаграждение в размере и в порядке, указанном в ст. 5 настоящего Соглашения.

2.4.4. Требовать от Туроператора закрепления за Турагентом персонального менеджера (куратора), координирующего текущую работу по настоящему Соглашению.

3. Условия оформления бронирования и аннуляции

3.1. Туристский продукт/ Туристские услуги формируются на основании заявки Турагента на бронирование Туристского продукта/Туристских услуг, (далее по тексту – Заявка). Заявка направляется по электронной связи или через личный кабинет Турагента на Сайте Туроператора в соответствии с правилами, установленными Туроператором.

3.2. Туроператор имеет право принять или отклонить Заявку в срок не более 48 часов с момента подачи Заявки Турагентом, о чем Туроператор обязан письменно известить Турагента. Туроператор информирует о принятии заказа посредством направления Листа Бронирования или отображения в Личном Кабинете Агента. Туроператор не может беспричинно отклонять заказы, переданные Турагентом.

3.3. В случае изменения сведений и/или состава Туристского продукта/Туристских услуг, произведенные по письменному запросу Турагента в Заявке, бронирование которой было подтверждено, Турагент обязан компенсировать Туроператору дополнительные расходы Туроператора, связанные с внесением данных изменений, переоформлением проездных и иных документов. Сведения об условиях внесения изменений в забронированную Заявку и размере дополнительной оплаты публикуются Туроператором на Сайте Туроператора.

Ответственность за своевременное отслеживание изменений в подтвержденной Заявке несет Турагент.

3.4. Если требования Турагента произвести изменения сведений и/или состава Туристского продукта/Туристских услуг не могут быть осуществлены Туроператором (например, замена средства размещения, сроков размещения, полное изменение фамилии и т.п.), то Турагент вправе отказаться от заказанного Туристского продукта/Туристских услуг и оформить новую Заявку. В этом случае Туроператор возвращает Турагенту все полученные от него денежные средства по аннулированной Заявке за вычетом суммы фактически понесенных расходов.

3.5. Турагент имеет право в письменной форме отказаться от сделки (аннулировать Заявку). В этом случае Туроператор возвращает Турагенту полученные в оплату Туристского продукта/Туристских услуг денежные средства с удержанием из них суммы фактически понесенных расходов, подтвержденных документально связанных, с исполнением обязательств по данной Заявке. Туроператор сообщает сумму понесенных им расходов в письменном виде.

Заявка, по которой Туроператор не направил Турагенту подтверждение бронирования / или не отобразил в Личном Кабинете Агента или отказа от ее бронирования, может быть аннулирована Турагентом без обременения Турагента обязательством выплаты материальной компенсации.

3.6. В случае аннуляции Туроператором оплаченной Заявки, он обязан возвратить в полном объеме полученные от Турагента в оплату Туристского продукта/Туристских услуг денежные средства и возместить реальный ущерб, за исключением случаев, когда заявка была аннулирована Туроператором по инициативе Турагента или по причинам нарушения Турагентом договорных обязательств.

3.7. Туроператор производит возврат денежных средств Турагенту, по основаниям, перечисленным в пунктах 3.5. – 3.6. настоящего Соглашения, в течение 10 календарных дней после получения заявления Турагента об аннулировании Заявки.

4. Порядок оплаты Туристского продукта/Туристских услуг

4.1. Оплата Туристского продукта/Туристских услуг производится Турагентом в полном объеме в течение 3-х банковских дней после получения от Туроператора Подтверждения бронирования заявки, если иной срок не указан в счете или подтверждении Заявки, направленным через Личный кабинет Турагента. В случае подачи Заявки Туроператору в срок менее 3-х рабочих дней до даты начала путешествия, оплата должна быть произведена в течение 1 (одного) рабочего дня после получения Подтверждения бронирования от Туроператора.

4.2. Расчеты осуществляются в рублях Российской Федерации по внутреннему курсу Туроператора на день оплаты, указанному на Сайте Туроператора.

4.3. В случае безналичных расчетов, оплата Туристского продукта/Туристских услуг производится Турагентом в течение 2-х банковских дней после получения от Туроператора счета на оплату. Безналичная оплата Туристского продукта/Туристских услуг без счета Туроператора, выставленного через Личный кабинет Турагента, не допускается.

4.4. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счет Туроператора или в кассу Туроператора.

4.5. Цена забронированного и подтвержденного Туристского продукта/Туристских услуг может быть изменена Туроператором только в связи с непредвиденным изменением курсов валют (более чем на 2,5% от курса, действовавшего на момент выставления счета-подтверждения), ростом транспортных тарифов, топливных и/или сервисных сборов. При этом цена уже оплаченного Турагентом в полном объеме Туристского продукта/Туристских услуг изменению не подлежит.

Туроператор после получения соответствующего извещения от Поставщика услуги перевозки (авиа, железнодорожной и иной) или резкого скачка курса валют, незамедлительно, т.е. без неоправданной задержки, размещает информацию в Личном кабинете агента на сайте www.resort-holiday.com, а Турагент самостоятельно получает необходимую информацию и уведомляет Туриста, при получении согласия туриста производит необходимую доплату в срок, указанный в уведомлении, но в любом случае не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

Турагент обязуется информировать туристов о возможном повышении стоимости Туристского продукта/Туристских услуг, в случае если он не был полностью оплачен, и наступили обстоятельства, указанные в первом абзаце настоящего пункта.

5. Вознаграждение и отчет Турагента

5.1. За каждую реализованную в рамках настоящего Соглашения сделку Турагенту выплачивается агентское вознаграждение в размере 100 руб.

5.2. В случае частичной оплаты Туристского продукта/Туристских услуг Турагент не имеет права на пропорциональный авансовый платеж в счет агентского вознаграждения, до момента полной оплаты Турагентом. За Заявки, переданные Турагентом, но не подтвержденные Туроператором, либо впоследствии аннулированные одной из Сторон, вознаграждение не выплачивается.

5.3. Турагент реализует Туристский продукт Туроператора не выше цены, указанной на сайте www.resort-holiday.com в Личном кабинете, если иное не согласовано с Туроператором. В случае реализации по цене, превышающей рекомендованную Туроператором цену, Туроператор оставляет за собой право расторгнуть Соглашение о сотрудничестве в одностороннем порядке с момента получения Уведомления Турагента с ценой, отличной от рекомендованной цены реализации Туристского продукта. Все негативные последствия, связанные с таким расторжением, относятся на счет Турагента, включая возмещение убытков клиентов Турагента по аннулированным бронированиям.

5.4. Оплата агентского вознаграждения производится путем удержания Турагентом из денежных средств Туроператора, полученных Турагентом от Туристов при реализации им Туристского продукта/Туристских услуг.

5.5. Турагент ежемесячно, не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным, обязуется предоставлять Туроператору с использованием электронной связи, в том числе через Личный кабинет Турагента, Отчет Турагента об исполнении поручения и счет-фактуру на агентское вознаграждение (если Туроператор находится на общей системе налогообложения).

5.6. Если Туроператор направляет Турагенту возражения по Отчету Турагента, то Турагент обязан устранить нарушения и направить новый Отчет в пятидневный срок, но не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным.

5.7. Если Туроператор в течение 30 календарных дней после получения Отчета не сообщил об утверждении Отчета Турагента и не направил Турагенту возражения по Отчету, то Стороны считают Отчет агента принятым Туроператором без каких-либо замечаний.

5.8. Если Турагент ненадлежащим образом исполнил обязательства по предоставлению документов, указанных в пункте 5.5. настоящего Соглашения, или предоставил их с нарушением указанных в настоящей статье сроков, то он обязан по требованию Туроператора в течение пяти банковских дней выплатить неустойку в размере суммы агентского вознаграждения в день за весь период, за который не были надлежащим образом исполнены обязательства по пунктам 5.6. и 5.7. настоящего Соглашения.

6. Ответственность сторон

6.1. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных настоящим Соглашением, за свой счет компенсирует другой Стороне понесенный ею реальный ущерб.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности по неисполнению или неполному исполнению Соглашения, если невыполнение обязательств произошло по вине самого Туриста или по вине третьего лица, непричастного к предоставлению предусмотренных настоящим Соглашением Туристского продукта/Туристских услуг.

6.3. Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный Туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом настоящего Соглашения, не оговоренные в Сопроводительных документах, и вызванные инициативой самого Туриста во время совершения путешествия, за исключением услуг, приобретаемых во время путешествия у аффилированных с Туроператором юридических или физических лиц.

6.4. Стороны не отвечают за решения официальных российских или иностранных организаций, нанесших ущерб Туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Туроператора.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить любыми доступными для Сторон средствами, и которые возникли после заключения настоящего Соглашения. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, возврат денежных средств, уплаченных Турагентом, производится за вычетом фактически понесенных расходов Туроператора.

6.6. Материальная ответственность Туроператора по исполнению обязательств перед Туристом обеспечивается наличием соответствующих требованиям законодательства финансовых гарантий.

6.7. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед Туристом за неоказание или ненадлежащее оказание ему Туристского продукта/Туристских услуг, входящих в туристский продукт, в том числе за действия (бездействие) третьих лиц, у которых им бронировались Туристского продукта/Туристских услуг, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Туристом несет третье лицо.

6.8. Туроператор несет ответственность за обеспечение права Туриста на получение безвозмездной экстренной помощи путем обеспечения своего действительного членства в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (ОГРН 1127799021393, ИНН 7708240806, адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, сайт: www.tourpom.ru). Турагент несет ответственность за своевременное и достоверное письменное информирование Туриста о возможности и порядке обращения Туриста за оказанием ему экстренной помощи с указанием сведений об Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» и о способах связи с ней (номеров телефонов, факсов, адреса сайта и электронной почты и других сведений).

6.9. Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в Туристский продукт/Туристских услуг, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору о реализации Туристского продукта/Туристских услуг (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в Туристский продукт/Туристские услуги, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

6.10. Турагент несет самостоятельную материальную ответственность перед Туристом:

- за доведение достоверной информации об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения Туристом путешествия в объеме, предусмотренном Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852

- за доведение в полном объеме до Туриста необходимой ему для совершения путешествия информации, полученной от Туроператора в рамках Заявки.

- за своевременное информирование Туриста о заявлениях МИД России, Минкультуры России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

6.11. Если после начала путешествия выяснится, что Туроператор произвел замену услуг перевозки, входящих в Туристский продукт/Туристские услуги, на услугу перевозки более низкого класса Туроператор возвращает Турагенту разницу в цене таких услуг.

Расчет разницы стоимости Туристского продукта/Туристских услуг, осуществляется на основании документов, предоставляемых Туроператором. Сумма ущерба определяется на основании документов, предоставленных Туристом.

6.12. Если Туристу на основании его жалобы взамен услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена повторная или альтернативная услуга, и Турист эту услугу принял и ею воспользовался, то Стороны будут считать претензию о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении услуги удовлетворенной, и в этом случае услуга в рамках настоящего Соглашения считается Сторонами исполненной надлежащим образом.

6.13. Туроператор обязан письменно уведомлять Турагента обо всех изменениях, касающихся сроков и условий путешествия Туриста, и своевременно (если того требуют обстоятельства, то и в нерабочие дни, и в нерабочее время) доводить их до сведения Турагента, путем направления информации по электронной почте и через Личный кабинет Турагента и получением подтверждения от Турагента. Туроператор также публикует данную информацию в открытом доступе на своем Сайте.

В случае не поступления подтверждения Турагента о получении любых изменений, направленных через Личный кабинет или по электронной почте в течение 24 часов, информация считается полученной Турагентом надлежащим образом в установленные сроки.

6.14. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных Туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения в этой области.

6.15. Направляя Заявку Туроператору, Турагент гарантирует наличие у него соответствующего требованиям законодательства согласия всех субъектов персональных данных или подтверждение Заказчика Туристского продукта, что у Заказчика Туристского продукта имеются согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в Заявке, на обработку их персональных данных, передачу их персональных данных третьим лицам, в ГИС ЭП, а также на трансграничную передачу на территорию страны планируемого посещения.

6.16. Стороны осуществляют обработку персональных данных Туриста на основании письменного Соглашения, заключенного с ним Турагентом, и в целях:

- исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем является Турист;

- исполнения обязательств Сторон и осуществление прав Сторон по настоящему Соглашению в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации и Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

6.17. Туроператор осуществляет обработку переданных ему Турагентом персональных данных Туриста на основании настоящего Соглашения. Обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

6.18. При обработке персональных данных Туроператор обязан принимать меры по защите обрабатываемых персональных данных Туриста в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных».

6.19. Туроператор имеет право поручить обработку персональных данных Туриста другому лицу, только в целях формирования Туристского продукта в интересах Туриста и на основании Соглашения с этим другим лицом. Если Туроператор поручает обработку персональных данных Туриста другому лицу, ответственность перед Туристом за действия указанного лица несет Туроператор.

7. Конфиденциальность

7.1. Любая информация, полученная Сторонами по настоящему Договору, является конфиденциальной и не может быть раскрыта третьим лицам иначе как в целях исполнения обязательств по настоящему Договору, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Стороны обязуются сохранять конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты.

7.3. Стороны несут ответственность за действия всех своих сотрудников, приведшие к разглашению конфиденциальной информации любым третьим лицам. В случае разглашения одной из Сторон конфиденциальной информации третьим лицам без получения письменного разрешения на такое разглашение другой Стороны, Сторона, понесшая в результате подобного раскрытия информации убытки, имеет право обращаться с требованием о компенсации причиненных ей убытков.

При этом Сторона, виновная в раскрытии конфиденциальной информации, не обязана оплачивать убытки в случае предоставления соответствующих доказательств того, что действия были обоснованными согласно обязательствам по условиям настоящего Договора.

7.4. Обязанность по доказательству факта разглашения конфиденциальной информации и определения размера убытков возлагается на Сторону, понесшую в результате раскрытия информации убытки.

7.5. Стороны обязуются сообщать друг другу обо всех случаях истребования передаваемой конфиденциальной информации юридическими лицами, органами государственной власти и местного самоуправления.

7.6. Турагент подтверждает, что представленная Туроператором информация, касающаяся деятельности Туроператора, является конфиденциальной, и берет на себя обязательство соответствующим образом использовать эту информацию и не передавать ее третьим лицам без предварительного письменного согласия Туроператора, а также принимает меры по ее защите. Туроператор от своего имени подтверждает, что подобная информация, полученная от Турагента, является конфиденциальной, и берет на себя обязательство использовать ее соответствующим образом и не передавать ее третьим лицам без предварительного письменного согласия Турагента, а также принимает меры по ее защите.

7.7. В течение срока действия настоящего Договора и на последующий 5-летний период Туроператор и Турагент должны сохранять и считать конфиденциальной всю информацию коммерческого и технического характера, если эта информация не станет достоянием общественности иными путями. С контрагентами, привлечение которых необходимо для выполнения обязательств по настоящему Договору, также должны быть определены условия конфиденциальности и меры по защите информации.

7.8. Материалы Турагента не должны включать конфиденциальную или собственную информацию Туроператора без письменного разрешения последнего. Турагент не имеет права передавать и использовать документацию Туроператора в пользу третьих лиц без письменного согласия Туроператора.

7.9. Вся разработанная и полученная Туроператором по настоящему Договору документация и информация, в том числе способная к правовой охране, является собственностью Туроператора. Туроператор имеет право без согласия Турагента использовать документацию и информацию, полученную от Турагента, по своему усмотрению, любым образом и на любые цели, в том числе, не предусмотренные настоящим Договором.

7.10. Все положения настоящего Договора обязательны для правопреемников и законных представителей Туроператора и Турагента.

8. Претензии и порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Соглашению Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

8.2. Настоящее Соглашение предусматривает предварительный претензионный порядок разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

8.3. В случае если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.

8.4. Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания путешествия и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

9. Дополнительные условия

9.1. В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, завизированных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица.

Полученная одной Стороной от другой Стороны информация признается направленной надлежащим образом, в случае, если она поступила по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным Сторонами. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, «логину» и «паролю» третьих лиц.

9.2. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за техническое состояние электронной почты. Каждая из Сторон обязуется незамедлительно в письменном виде уведомлять другую Сторону обо всех изменениях в адресах, телефонах и иных реквизитах, указанных в настоящем Соглашении.

В случае неисполнения обязанностей, предусмотренных в предыдущем абзаце настоящего пункта, все неблагоприятные последствия, включая возмещение убытков, несет на себе виновная Сторона.

9.3. Информация о финансовом обеспечении, адресных и банковских реквизитах Туроператора размещена на Сайте Туроператора. Так как сведения, о финансовом обеспечении, реквизитах Туроператора (реквизиты финансового обеспечения, реестровый номер туроператора, адреса, телефоны, банковские реквизиты и т.п.), могут или должны регулярно изменяться, то Стороны пришли к согласию, что Туроператор должен без неоправданной задержки информировать о таких изменениях Турагента путем своевременного опубликования измененных данных на Сайте Туроператора.

После направления Туроператором информации об изменении финансового обеспечения, иных реквизитов Туроператора подписание между Сторонами какого-либо двустороннего соглашения по данному поводу не требуется. Стороны согласились, что изменение таких данных не будет являться поводом для утраты настоящим Соглашением силы, поскольку они являются общедоступными, размещены в открытом доступе на сайтах Ростуризма: http://reestr.russiatourism.ru и Сайте Туроператора, Nalog.ru и иных ресурсах.

10. Рассмотрение споров

10.1. Все неурегулированные Сторонами споры, разногласия или требования, порожденные выполнением обязательств по настоящему Соглашению или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

11. Срок действия и порядок расторжения Соглашения

11.1 Настоящее Соглашение вступает в силу с момента размещения на официальном сайте Туроператора и считается подписанным Турагентом с момента завершения регистрации Турагента в Системе бронирования Туроператора, и действует бессрочно и/или до получения уведомления от любой из Сторон об отказе от сотрудничества.

11.2. В случае внесения Туроператором изменений в порядок реализации турпродукта/туристских услуг, предоставленного Туроператором, такие изменения начинают действовать с момента размещения новой редакции Соглашения на сайте Туроператора и считаются принятыми Турагентом без замечаний, если в течение 5-ти дней с момента размещения новой редакции Соглашения от Турагента не поступит письменный отказ от продолжения сотрудничества на измененных условиях.

Уведомления о внесенных в Соглашение изменениях осуществляется путем адресной рассылки через Личный кабинет Турагента.

Ответственность за несвоевременное ознакомление с изменениями в Соглашении о сотрудничестве несет Турагент.

11.3. Расторжение настоящего Соглашения не освобождает Стороны от обязанности исполнить все финансовые и иные обязательства, возникшие до момента прекращения действия настоящего Соглашения.

11.4. Утрата юридической силы одного из положений настоящего Соглашения не является причиной для утраты юридической силы всех остальных положений настоящего Соглашения.

Туроператор:

ООО «Резорт Холидей»
Юридический адрес:
119049, г Москва, переулок 1-й Добрынинский
д. 19, стр. 6, помещение 1, антресоль 1,
комната 4А
Почтовый адрес:
127015, г Москва, ул. Новодмитровская, д. 2,
корп. 1, 9 этаж
ИНН 9705152707/КПП 770501001
ОГРН 1217700071544
Банк МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ
"МОДУЛЬБАНК"
БИК 044525092
К/с 30101810645250000092
Р/с 40702810370010402075

Генеральный директор
ООО «Резорт Холидей»

_____ Кузьмин Олег Александрович