

# АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ № \_\_\_\_\_

г. Новосибирск

\_\_\_\_\_ 2015 года

Настоящий договор заключен между ООО «Бюро путешествий «Гран-Тур» в лице исполнительного директора Тимохиной Ольги Владимировны, действующего на основании Доверенности от 03.01.2015 г., именуемым в дальнейшем **Агент**, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, действующим (ей) \_\_\_\_\_ от своего имени и от имени \_\_\_\_\_, именуемым (ой) в дальнейшем **Клиент**, с другой стороны, о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

По настоящему договору Агент принимает на себя обязательства за вознаграждение в соответствии с поручением Клиента от своего имени и за счет Клиента совершить юридические и фактические действия:  
**(остается то, что заказывается)**

Бронирование и оплата авиабилетов	
Бронирование и оплата отеля	
Бронирование и оплата апартаментов	
Бронирование и оплата виллы	
Бронирование и оплата трансфера	
Бронирование и оплата аренды автомобиля	
Бронирование и оплата экскурсии	
Бронирование и оплата услуг гида	
Содействие в оформлении визы	

См. также Приложение 1 к настоящему договору.

## 2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 2.1. Агент приступает к выполнению поручения клиента после подписания настоящего договора и внесения 10%-ной стоимости договора.
- 2.2. О подтверждении заказанных услуг Агент информирует Клиента письменно через смс по телефону или по электронной почте, указанным в реквизитах Клиента.
- 2.3. В случае невозможности выполнить поручение и подтвердить запрашиваемую услугу Агент предлагает альтернативные услуги Клиенту с необходимой информацией об условиях их предоставления и стоимости.
- 2.4. Если Клиент не принимает альтернативные услуги, то для расторжения настоящего договора Клиенту необходимо написать письменное заявление-отказ.
- 2.5. Все изменения после окончательного подтверждения услуг должны быть по возможности сведены к минимуму. Изменения вносятся только по согласованию сторон в письменном виде.
- 2.6. При аннулировании подтвержденной услуги Агент удерживает фактически понесенные расходы, связанные с выполнением поручения по данному договору.

## 3. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Общая стоимость договора, включая вознаграждение Агента за выполнение поручения Клиента по настоящему договору, выражается в рублях.
- 3.2. Если тарифы на услуги указываются в валюте, в договоре также указывается эквивалент в валюте по установленному Агентом курсу.
- 3.3. Предварительная стоимость договора, включая вознаграждение Агента, составляет \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей 00 коп. и равна эквиваленту \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ 00 центов по установленному Агентом курсу 1 \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ руб. на \_\_\_\_\_.2015 г.
- 3.4. Клиент осуществляет оплату по договору в кассу либо на расчетный счет Агента в рублях.
- 3.5. Окончательная стоимость в рублях указывается в Отчете Агента, который составляется после получения Агентом подтверждения услуги.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 4.1. Агент обязан:

- 4.1.1. Своевременно совершать все необходимые действия для выполнения поручения Клиента при условии соблюдения Клиентом условий настоящего Договора.
- 4.1.2. Информировать по требованию Клиента о ходе исполнения его поручения и уведомлять его по электронной почте, с помощью смс-сообщения или телеграммой обо всех изменениях, касающихся забронированных услуг.
- 4.1.3. Предоставить необходимые документы для получения услуги Клиентом не позднее, чем за 24 часа до начала оказания турслужбы.
- 4.2. **Агент имеет право** отменить подтвержденную услугу в случае несвоевременной оплаты Клиентом согласно п.4.3.1, известив его об этом письменно.

### 4.3. Клиент обязан:

- 4.3.1. Произвести 10%-ную оплату в момент заключения договора или в безналичной форме в течение 2-х банковских дней с момента подписания договора.
- 4.3.2. Клиент производит окончательный расчет по договору в течение 2-х банковских дней после получения подтверждения.
- 4.3.3. Подписать Отчет Агента, если не имеет возражений. При наличии возражений об этом нужно немедленно сообщить Агенту.
- 4.4. **Клиент имеет право** отказаться от поручения в любое время, возместив все фактические расходы Агенту, связанные с выполнением поручения Клиента. Датой отказа от забронированных услуг считается дата получения Агентом от Клиента письменного отказа.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 5.1.** Стороны несут ответственность друг перед другом в установленном законодательством порядке.
- 5.2.** Агент не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно:
- 5.2.1.** Действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов Туриста в течение всего срока его поездки. В этих случаях ответственность перед Туристом несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ.
- 5.2.2.** Действия страховых организаций. Агент рекомендует Клиенту оформлять полисы медицинского страхования для получения медицинской помощи за пределами РФ, так как при их отсутствии расходы несет сам гражданин (Гл. 1 ст. 14 «Закона о правилах выезда и РФ и правилах въезда в РФ»).
- 5.2.3.** Отказ Клиенту со стороны авиаперевозчика, пограничных и таможенных властей в возможности выезда из страны или въезда по причинам отсутствия надлежащих документов, наличия нежелательных виз, нарушения клиентом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, нарушения правопорядка, причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, особых правил поведения в стране временного пребывания.
- 5.2.4.** Отсутствие у Клиента документов, выданных ему Агентом, для получения заказанных и оплаченных туров.
- 5.2.5.** Отсутствие у Клиента оформленных заграничных паспортов к моменту начала оказания туристической услуги, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей за пределы РФ.
- 5.2.6.** Неявка или опоздание Клиента к месту оказания туристической услуги.
- 5.3.** В случае если Клиент не воспользовался туристической услугой по своему усмотрению или в своих интересах по любым причинам, а также, если оказание туристической услуги прерывается по причине, связанной с нарушением Клиентом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Агента причинам, компенсация за неиспользованную часть туристических услуг не производится. Не подлежат компенсации также расходы, выходящие за рамки заказанных и оплаченных туристических услуг.
- 5.4.** Агент не несет ответственности за несоответствие предоставленных заказанных и оплаченных услуг ожиданиям клиента.
- 5.5.** В случае непредставления одной из заказанных и оплаченных Клиентом туристических услуг Агент возмещает Клиенту сумму согласно ч. 1 ст. 782 ГК РФ в течение 10 календарных дней с момента получения претензии от Клиента.

## **6. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

- 6.1.** Стороны подтверждают, что при обработке персональных данных клиентов они руководствуются законодательством Российской Федерации в области персональных данных, в том числе Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, Федеральным Законом № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года, другими федеральными законами, определяющими случаи и особенности обработки персональных данных.
- 6.2.** Агент обязуется использовать полученные от Клиента персональные данные исключительно в целях исполнения настоящего Договора. Использование Агентом полученных персональных данных в иных целях недопустимо.
- 6.3.** Агент при обработке персональных данных должен соблюдать конфиденциальность полученных от Клиента персональных данных и обеспечить безопасность этих данных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к защите персональных данных не ниже 3-го уровня защищенности (в соответствии с Постановлением Правительства № 1119 от 01.11.2012 года), а также предпринимать для этого необходимые правовые, организационные и технические меры защиты от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении этих данных.
- 6.4.** Агент уничтожает персональные данные туристов в следующие сроки: хранящиеся на электронных носителях в течение 30 дней со дня окончания установленного законодательством претензионного срока обращения пассажиров с жалобой на качество предоставленных ему услуг; хранящиеся на бумажных носителях и не отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов или иных документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, хранящиеся на бумажных носителях и отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов либо документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение тридцати дней со дня окончания срока их хранения, установленного нормами законодательства РФ.

## **7. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

- 7.1.** Агент освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- 7.2.** Под непреодолимой силой понимаются внешние и чрезвычайные события, которые не существовали во время подписания настоящего договора, возникшие помимо воли Агента, наступлению и действию которых стороны не могли воспрепятствовать с помощью мер и средств, применения которых в конкретной ситуации справедливо требовать и ожидать от стороны, подвергшейся действию непреодолимой силы.
- 7.3.** Непреодолимой силой признаются следующие события: стихийные бедствия - землетрясения, наводнения, цунами и др. аналогичного характера, пожары, эпидемии, катастрофы, войны, военные действия, перевороты, забастовки или правительственные ограничения. Органом, официально подтверждающим наступление (прекращение) действий обстоятельств непреодолимой силы, является соответствующий компетентный орган.
- 7.4.** Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно по факсу, электронной почтой или телеграммой уведомить другую сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности действия указанных обстоятельств. Если уведомления не будет сделано в семидневный срок после наступления обстоятельств непреодолимой силы, сторона, подвергшаяся их действию или столкнувшаяся с препятствием вне ее контроля, лишается права ссылаться на них в свое оправдание, разве что само то обстоятельство или препятствие не давало возможности послать уведомление.
- 7.5.** Если в случае наступления форс-мажорных обстоятельств любое исполнение обязательств по настоящему договору невозможно, договор прекращает свое действие.
- 7.6.** Стороны не несут никакой ответственности перед другой стороной за материальный ущерб, вызванный прекращением данного договора.
- 7.7.** Агент не может гарантировать возврат денежных средств Клиенту, но предпримет все возможные действия по их возвращению.

**7.8.** Если возврат денежных средств возможен, то срок возврата может быть установлен только по согласованию с фирмой, оказывающей услуги.

**7.9.** В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Клиентом по настоящему договору, производится в соответствии с фактическими затратами Агента, в том числе стоимость своих услуг, все издержки (накладные расходы – услуги банка), связанные с возвращением денежных средств.

**7.10.** Срок исполнения обязательств по договору может быть отодвинут соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

**7.11.** Если обстоятельства непреодолимой силы длятся свыше 1 (одного) месяца, и условия форс-мажора приносят значительные убытки стороне, не подвергшейся этим условиям, то эта сторона имеет право послать письменное уведомление о прекращении действия данного договора и в этом случае ни одна из сторон не может потребовать от другой стороны возмещения убытков.

#### **8. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

**8.1.** Порядок и сроки предъявления претензий Клиентом, возникающих в случае нарушения исполнения договора и связанных не с качеством туристских услуг, а с реализацией услуги с недостатком, регулируются ст. 29 ФЗ «О защите прав потребителей».

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

**8.3.** Если разногласия между Агентом и Клиентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде Новосибирской области с применением законодательства РФ.

#### **9. СРОКИ И УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

**9.1.** Договор вступает в силу с момента подписания его сторонами.

**9.2.** Договор считается исполненным с момента принятия Клиентом Отчета Агента.

**9.3.** Приложения к настоящему договору являются неотъемлемой его частью.

**9.4.** Любые изменения к настоящему договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме, подписаны обеими сторонами и оформлены приложениями к нему.

**9.5.** Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, и находится по одному экземпляру у каждой из сторон.

#### **10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

##### **АГЕНТ**

##### **ООО «БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ «ГРАН-ТУР»**

ОГРН 1025403198666 ОКПО 42204509

Юридический адрес:

630132, г. Новосибирск, ул. 1905 года, д. 15

Фактический и почтовый адрес:

630004, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д.14/2, оф. 308

Тел. (383) 375-11-75, 375-11-99, факс (383) 201-09-44

e-mail: agent@grandtour-nk.ru

http://www.grandtour-nsk.ru

ИНН 5407199420 КПП 540701001

Р/с 40702810600010772746

в Новосибирском филиале ПАО банка «ФК Открытие»

БИК 045004839, к/с 30101810550040000839

Исп. директор \_\_\_\_\_ Тимохина О.В.

М. П.

##### **КЛИЕНТ**

Паспорт \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

**Приложение 1 к договору № \_\_\_\_\_ - от \_\_.\_\_. 2015 года**

Согласно предмету договора Агент для Клиента бронирует и оплачивает авиабилеты.

**Маршрут 1:**

	Дата	Рейс	Вылет	Прилет	
время местное	00.00.2015	NN 000	00:00	00:00	
Фамилия, имя, отчество Дата рождения	Номер, серия паспорта, где, когда, кем выдан (для заграничных паспортов – срок действия паспорта)			Класс перелета	Стоимость авиабилетов
				Эконом класс	
			Сервисный сбор		0 руб. * 0 билетов = 0 руб.

Рекомендуется выдавать Памятку (под роспись Клиента) о правилах тарифа перевозки, условиях возврата, обмена авиабилетов.

АГЕНТ \_\_\_\_\_ КЛИЕНТ \_\_\_\_\_

М.П.

**Приложение 1 к договору № \_\_\_\_\_ - от \_\_.\_\_. 2015 года**

Согласно предмету договора Агент для Клиента бронирует и оплачивает:

	<b>Проживание в гостинице в городе</b>
Гостиница	Название гостиницы, адрес, контакты
Период пребывания	со 00.00.2015 г. по 00.00.2015 г., 0 ночей
Тип номера	стандарт
Размещение	2-местный номер
Питание	без завтраков
Клиенты	Клиент 1, Клиент 2

Рекомендуется выдавать Памятку (под роспись Клиента) о правилах аннуляции или изменений бронирования на проживание.

АГЕНТ \_\_\_\_\_ КЛИЕНТ \_\_\_\_\_

М.П.

**Приложение 1 к договору № \_\_\_\_\_ - от \_\_.\_\_. 2015 года**

Согласно предмету договора Агент для Клиента бронирует и оплачивает:

	<b>Экскурсию и услуги русскоговорящего гида</b>
Место проведения и название экскурсии	Город, Обзорная экскурсия по городу
Дата и продолжительность	00.00.2015, 5 часов, включая 1 час на обед
Тип экскурсии	индивидуальная
Транспорт	Пешком, на легковой машине
Питание	Обед – за дополнительную плату
Входные билеты на туристические объекты	Включено
Услуги русскоговорящего гида	Включены
Место начало и окончания экскурсии	Экскурсия начинается от отеля, в котором проживают туристы (уточняется дополнительно) и заканчивается там же либо по согласованию с туристами в месте последнего туристического объекта.
Клиенты	Клиент 1, Клиент 2

Рекомендуется выдавать Памятку (под роспись Клиента) о правилах аннуляции или изменений бронирования на проживание.

АГЕНТ \_\_\_\_\_ КЛИЕНТ \_\_\_\_\_

М.П.

**Приложение 1 к договору № \_\_\_\_\_ - от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 2015 года**

Согласно предмету договора Агент для Клиента бронирует и оплачивает:

	<b>Аренду автомобиля</b>
Место проведения и название экскурсии	Город, Обзорная экскурсия по городу
Дата и продолжительность	00.00.2015, 5 часов, включая 1 час на обед
Тип экскурсии	индивидуальная
Транспорт	Пешком, на легковой машине
Питание	Обед – за дополнительную плату
Входные билеты на туристические объекты	Включено
Услуги русскоговорящего гида	Включены
Место начало и окончания экскурсии	Экскурсия начинается от отеля, в котором проживают туристы (уточняется дополнительно) и заканчивается там же либо по согласованию с туристами в месте последнего туристического объекта.
Клиенты	Клиент 1, Клиент 2

Рекомендуется выдавать Памятку (под роспись Клиента) об условиях бронирования автомобилей, а именно: необходимость залога при получении автомобиля (наличный депозит или кредитная карта), необходимость возврата автомобиля с полным баком бензина, наличие международной водительской лицензии, необходимость фиксированного платежа в случае нанесения повреждения автомобилю, необходимость содержания автомобиля в состоянии, отвечающем санитарным нормам страны пребывания и т.д.

АГЕНТ \_\_\_\_\_

КЛИЕНТ \_\_\_\_\_

М.П.

ОТЧЕТ ТУРАГЕНТА

к договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2015 года  
составлен \_\_\_\_\_ 2015 года

Агент ООО «Бюро путешествий «Гран-Тур», в лице исполнительного директора Тимохиной Ольги Владимировны, действующего на основании Доверенности от 03.01.2015 г., предоставил, а Клиент \_\_\_\_\_, принял настоящий Отчет Агента согласно пункту 1 настоящего договора.

Общая стоимость договора составила:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей 00 коп. и равна  
эквиваленту \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ 00 центов.

Вознаграждение Агента составило \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей 00 коп.

Оплата произведена в полном объеме.

Клиенту предоставлен: \_\_\_\_\_ (номер брони, ваучер, маршрутная квитанция и т.п.).

Услуги по бронированию и оплате услуги оказаны в полном объеме и в установленные сроки.

Претензий со стороны Клиента согласно предмету договора не имеется.

АГЕНТ \_\_\_\_\_

КЛИЕНТ \_\_\_\_\_

М.П.