

Агентский договор
с использованием системы бронирования Skyland Travel (ред.№5)

г. Казань

Общество с ограниченной ответственностью «СКАЙЛЭНД ТРЭВЕЛ», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (реестровый номер РТО 022060 в Едином федеральном реестре туроператоров), в лице Генерального директора Кольгина Андрея Викторовича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Туроператор», предлагает юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, в дальнейшем именуемым «Агент» заключить настоящий договор на указанных ниже условиях:

1. Основные понятия и термины

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания

Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт/туристскую услугу от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

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) по договору о реализации туристского продукта;

Туристская услуга – отдельно реализуемая услуга, а именно услуги по перевозке, размещению, экскурсионные услуги, услуги общественного питания, страхование и любые иные услуги, подтвержденные Туроператором к исполнению.

Система бронирования Skyland Travel (далее - «Система», или «Система бронирования») - система онлайн бронирования в сети Интернет, позволяющая бронировать туристские услуги, доступ к которой может быть получен Агентом при выполнении условий настоящего Договора.

Поставщик услуг - юридическое лицо, обладающие правами на реализацию туристских услуг, представленных в системе бронирования, по поручению которых действует Туроператор на основании заключенных Договоров при реализации туристских услуг.

Туроператор - юридическое лицо, уполномоченное предоставлять доступ к системе Skyland Travel для использования ее Агентом в целях бронирования и продажи услуг посредством системы бронирования Skyland Travel. Туроператор зарегистрирован в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о его финансовом обеспечении и правилах применения Договора страхования ответственности туроператора содержится в Приложении №3 к настоящему Договору.

Агент - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключившее настоящий Договор с Туроператором о реализации туристских услуг, предоставляемых Поставщиками услуг через систему бронирования Skyland Travel.

Административное имя пользователя и пароль - данные для доступа к учетной записи агентства для работы с системой бронирования Skyland Travel.

2. Предмет Договора

2.1. Туроператор предоставляет доступ Агенту к системе бронирования Skyland Travel, используемой в процессе реализации туристских продуктов/туристских услуг, а Агент обязуется в интересах Поставщиков услуг от своего имени на условиях, определяемых настоящим Договором, за вознаграждение, совершать действия по продвижению и реализации туристских услуг Поставщиков Заказчику (далее - «Заказчик»). Туристские продукты/туристские услуги, находящиеся в системе бронирования могут быть забронированы Агентом только посредством указанной системы.

2.2. Агент приобретает права и становится обязанным по всем сделкам, совершенным от своего имени во исполнение настоящего Договора.

2.3. Агент совершает реализацию туристских продуктов Туроператора в соответствии с полномочиями, установленными настоящим Договором.

2.4. Права на пользование туристскими продуктами/туристскими услугами переходят к туристу и(или) иному Заказчику при реализации услуг Агентом на основании документов, оформляющих такую реализацию (Договора о реализации туристского продукта, ваучеров, жд-/авиабилетов и др.).

2.5. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации туристских продуктов/туристских услуг Туроператора в условиях полной финансовой самостоятельности. Туроператор обязуется выплатить Агенту вознаграждение за исполнение поручения, по настоящему Договору в соответствии с разделом 6 настоящего Договора. Возмещение накладных расходов Агента, связанных с исполнением поручения по настоящему Договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, Интернет-связи и т.д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения,

причитающегося Агенту в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.6. Агент осуществляет реализацию туристских продуктов/туристских услуг Туроператора в соответствии с содержащимися в настоящем Договоре указаниями Туроператора и в пределах установленных настоящим Договором полномочий.

2.7. Агент не вправе заключать с третьими лицами сделки от имени Туроператора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящим Договором, на основании выданной Туроператором доверенности.

2.8. При необходимости содействия в оформлении визы туристам Агента Туроператор по поручению Агента от своего имени, но за счет Агента за вознаграждение в размере 1 (один) рубль организует передачу документов туристов Агента в соответствующие консульства.

3. Доступ в систему бронирования Skyland Travel

3.1. После регистрации на сайте Туроператора (www.skyland.travel) и получения регистрационного номера, административного имени пользователя и пароля Агент получает доступ в систему бронирования Skyland Travel.

3.2. При регистрации в системе бронирования Агент указывает необходимые данные, в том числе фамилию, имя, отчество, контактные телефоны и электронный адрес сотрудника, ответственного за работу в системе бронирования Skyland Travel. При изменении списка ответственных лиц, Агент направляет по факсу либо по электронной почте соответствующее уведомление в адрес Туроператора.

4. Обязанности и права сторон

4.1. Туроператор обязан:

4.1.1. Предоставить Агенту права доступа в систему бронирования Skyland Travel, а также ознакомить с правилами и условиями бронирования (Приложение №1 к настоящему Договору).

4.1.2. По запросам Агента оказывать консультационную поддержку по работе с системой бронирования Skyland Travel, предоставлять информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора, включая информацию о потребительских свойствах туристского продукта/туристской услуги и безопасности туристского продукта/туристской услуги, а также в объеме, необходимом для последующей реализации Агентом туристского продукта/туристской услуги и обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

4.1.3. Размещать в системе бронирования Skyland Travel информацию о ценах на туристские услуги/ туристские продукты и о составе услуг, входящих в туристские продукты Туроператора.

4.1.4. По запросу Агента оказывать содействие в подтверждении бронирования по системе бронирования Skyland Travel.

4.1.5. Своевременно выписывать Агенту необходимые ваучеры на забронированные услуги.

4.1.6. По запросу Агента информировать Агента об изменениях цен на туристские услуги/туристские продукты Туроператора, и об изменении состава услуг, входящих в туристские продукты Туроператора.

4.1.7. Ежемесячно предоставлять Агенту отчет об исполнении поручения по организации передачи документов в консульство в соответствии с п.2.8. настоящего Договора.

4.2. Туроператор имеет право:

4.2.1. Требовать от Агента предоставление полной информации о ходе исполнения настоящего Договора.

4.2.2. Ограничить доступ к системе бронирования Skyland Travel в случае нарушения Агентом условий настоящего Договора, условий и правил бронирования.

4.2.3. Производить замену услуг, входящих в туристский продукт на аналогичные услуги или с повышением их уровня до более высокого класса без доплаты со стороны Агента, в исключительных случаях перенести сроки совершения путешествия не более чем на 24 часа по сравнению с первоначально подтвержденными сроками.

4.2.4. При неисполнении Агентом условий расчетов и оплат в одностороннем порядке без предварительного уведомления Агента отказать в предоставлении забронированных туристских продуктов/туристских услуг и/ или изменить их потребительские свойства и/или приостановить оказание услуг, предусмотренных заявкой на бронирование туристских продуктов (в том числе полностью оплаченных Агентом). Понесенные Агентом убытки, связанные с исполнением Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Туроператором не возмещаются. Ответственность перед Заказчиком туристского продукта/туристской услуги за неисполнение обязательств по Договору о реализации туристского продукта/туристской услуги несет Агент.

4.2.5. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно-определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование Заказчиком туристского продукта, сформированного Туроператором по заявке Агента, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Агента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения

обязательств в соответствии с настоящим пунктом Договора не требуется.

4.2.6. В случае не предоставления Агентом отчета Туроператору в срок, указанный в п. 4.3.19, услуги будут считаться реализованными на условии без комиссионного вознаграждения. В этом случае стороны договорились, что данные услуги, не указанные в отчете агента были получены Агентом на условии договора оказания услуг, заключенным по поручению Клиента.

4.3.Агент обязан:

4.3.1. Соблюдать безопасность при использовании полученных административных имени пользователя и пароля. Агент принимает на себя ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ за ущерб, причиненный третьим лицам в результате ненадлежащего и несанкционированного использования имени пользователя и пароля. Туроператор не несет ответственности за ущерб, причиненный Агенту. При несанкционированном использовании системы бронирования третьими лицами под именем и паролем Агента, вся ответственность ложится полностью на Агента.

4.3.2. Создавать имена пользователя и пароли только для сотрудников, уполномоченных для работы с системой бронирования Skyland Travel, а также своевременно удалять имена пользователей сотрудников, прекративших трудовые отношения с Агентом. Агент понимает и принимает обязанность немедленного письменного уведомления Туроператора о прекращении полномочий лица, ответственного за работу с системой бронирования Skyland Travel и до внесения этого изменения в реестр несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3.3. Соблюдать правила и условия бронирования и аннулирования в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору и разделом 5 настоящего Договора.

4.3.4. Реализовывать туристский продукт только после уточнения свойств, входящих в него туристских услуг, отличий от описаний, указанных в каталоге Туроператора и уведомления об этом Заказчика. Факт оплаты со стороны Агента подтверждает получение Агентом соответствующей информации.

4.3.5. Производить бронирование туристского продукта, изменение и аннуляцию заявок на бронирование туристского продукта только в письменной форме или электронной форме в сети «Интернет» и в соответствии с условиями, установленными разделом 5 настоящего Договора..

4.3.6. Заключать с Заказчиком от своего имени в письменной форме Договор о реализации /туристского продукта/туристских услуг, соответствующий требованиям гражданского законодательства РФ, в том числе Закона РФ «О защите прав потребителей» и Федерального Закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ». При заключении Договора о реализации туристского продукта предоставлять Заказчику в письменной форме полную и достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, информацию о безопасности туристского продукта в объеме, обеспечивающем исполнение требований законодательства о защите прав потребителей и Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

4.3.7. При заключении Договора о реализации туристского продукта/туристской услуги с Заказчиком включить в него:

4.3.7.1. существенные условия, предусмотренные действующим законодательством РФ, в том числе. Но не ограничиваясь следующие данные о Туроператоре: полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора; размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта/туристской услуги претензий к Туроператору в случае нарушения Туроператором условий Договора.

4.3.7.2. сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта/туристской услуги; об общей цене туристского продукта/туристской услуги в рублях; информацию о потребительских свойствах туристского продукта или туристской услуги - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; о правах, обязанностях и ответственности сторон; условиях изменения и расторжения договора; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к Туроператору в случае нарушения Туроператором условий договора; информацию о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера; информацию о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального

ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера; условия выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия; условия выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта; иные условия, определяемые законодательством РФ.

4.3.7.3. полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения Агента; информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является Туроператор, в том числе информация о способах связи с Туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты); информацию о том, что Агент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта/туристской услуги в отношении обязанностей Агента; обязательство Агента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, Туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта/туристской услуги не предусмотрен договором между Агентом и Туроператором; обязательство Агента по уведомлению Туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта/туристской услуги; обязательство Агента по согласованию с Туроператором условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного Агенту; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к Агенту в случае нарушения Агентом обязательств по договору о реализации туристского продукта/туристской услуги.

4.3.7.4. условия о том, что в случае отказа от туристского продукта/туристской услуги или любых изменениях в составе услуг, входящих в туристский продукт, по инициативе туриста и (или) иного заказчика, а также в случае невозможности совершить поездку по любым причинам, не зависящим от Агента/Туроператора, в том числе в связи с отказом или задержкой посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, турист и (или) заказчик обязуется оплатить фактически понесенные расходы Туроператора. В случае возврата денежных средств за туристский продукт/туристскую услугу Агент обязан в срок не позднее дня. Следующего за днем получения денежных средств от Туроператора, обеспечить их возврат туристу или иному заказчику туристского продукта/туристской услуги.

4.3.7.5. сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

4.3.8. Получить от туриста и (или) иных Заказчиков туристского продукта/туристской услуги письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего Договора). Подписанием настоящего Договора, направлением сведений о Заказчике и иных Заказчиков турпродукта, Агент гарантирует наличие указанного согласия. Агент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия Заказчика и иных Заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу Заказчика и иных Заказчиков турпродукта по гражданским искам. Агент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Агент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и

технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Туроператор не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

4.3.9. Передать Туроператору копию (а по требованию Туроператора - оригинал) запроса на оказание экстренной помощи в случае получения от туриста и/или иного Заказчика туристского продукта указанного запроса. Запрос представляется Туроператору Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, если иной срок не указан в требовании Туроператора.

4.3.10. По требованию Туроператора передать ему оригинал или копию Договора о реализации туристского продукта/туристской услуги, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи. Документы представляются Туроператору Агентом в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Агенту Туроператором соответствующего требования, если иной срок не указан в требовании Туроператора.

4.3.11. В письменной форме своевременно информировать Туроператора о наличии обстоятельств, препятствующих совершению туристом поездки, в том числе, связанных с гражданством туриста, необходимостью оформления виз или получения специальных разрешений, наличием у туриста неисполненных обязательств на территории РФ. Туроператор не несет ответственность в случае не оказания туристу и (или) иному Заказчику услуг по обстоятельствам, перечисленным в данном пункте.

4.3.12. В полном объеме перечислять Туроператору денежные средства за туристские продукты/туристские услуги, предоставляемые Агенту Туроператором по настоящему Договору, в соответствии с условиями, установленными разделами 5 и 6 настоящего Договора.

4.3.13. Своевременно предоставлять туристу и(или) иному Заказчику документы, необходимые для совершения поездки. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Агенту каких-либо документов, относящихся к туристскому продукту/туристской услуге, за исключением документов, прямо предусмотренных настоящим Договором.

4.3.14. Накануне поездки и обратного вылета уточнять у Туроператора место и время вылета/возврата, а также иные данные и информировать туриста и (или) иного Заказчика о возможных изменениях.

4.3.15. Обеспечить своевременное прибытие туриста к месту начала путешествия - не позднее, чем за три часа до планируемого вылета.

4.3.16. Своевременно доводить до сведения туриста и(или) иного Заказчика информацию обо всех изменениях, вносимых Туроператором в программу путешествия.

4.3.17. В случае неполучения услуги туристом и(или) иным Заказчиком или возникновения обстоятельств, препятствующих получению услуги, а также поступления в адрес Агента претензий туриста и(или) иного Заказчика в период их поездки, в том числе устных претензий, Агент обязуется поставить Туроператора в известность сразу, но не позднее 24 часов с момента возникновения обстоятельств.

4.3.18. Агент обязан самостоятельно аннулировать заказ, забронированный в системе онлайн бронирования Skyland Travel при получении извещения об изменении в заказе от Поставщика услуг в случае несогласия с этими изменениями. Изменения считаются принятыми если Агент не аннулировал измененный заказ.

4.3.19. Своевременно предоставлять отчет Агента о реализованных туристских продуктах (Приложение №2 к настоящему Договору). Агент обязан предоставить Туроператору отчет о реализованных услугах в течении 5 (пяти) рабочих дней со дня окончания отчетного периода (месяца) по электронной почте, факсу и в оригинале не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным.

Отчетным периодом (месяцем) является календарный месяц, включающий в себя дату начала туристской поездки.

Агент обязан устранить нарушения и направить Туроператору новый отчет в пятидневный срок, но не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным в случае возражений Туроператора по отчету Агента.

Отчет Агента считается принятым на дату утверждения отчета Туроператором.

Туроператор вправе в одностороннем порядке изменить условия по выплате вознаграждения в случае неоднократного нарушения данных требований со стороны Агента.

4.3.20. В случае изменения организационно-правовой формы Агента, реорганизации Агента, смены органов управления Агента и/или лиц, уполномоченных принимать решения, требуемые по настоящему Договору, возникновения законных правопреемников, к которым перешел весь объем прав и обязанностей Агента или его часть по настоящему Договору, изменения в экономическом положении Агента, вызванного началом процедуры банкротства в отношении него, равно и признания Агента банкротом, изменения реквизитов Агента, включая изменения адреса места нахождения и/или почтового адреса или адреса банковского учреждения Агента, осуществляющего операционно-кассовое обслуживание, изменения банковских счетов Агента, ИНН или заменяющих его кодов налогоплательщика, а также изменения номеров

телефонов Агента и иных средств связи с Агентом, требуемых для надлежащего исполнения настоящего Договора, Агент обязуется в течение 7 (семи) календарных дней с момента наступления любого из перечисленных в настоящем пункте событий письменно уведомить об этом Туроператора.

4.3.21. Осуществлять продвижение туристских продуктов/туристских услуг, содержащихся в системе бронирования Skyland Travel в согласованной с Туроператором форме.

4.3.22. В случае, если турист и(или) иной заказчик Агента проинформировал Агента о невыполнении или ненадлежащем выполнении туристских услуг со стороны третьих лиц, незамедлительно, в письменной форме с использованием доступных средств связи информировать об этом Туроператора. В случае, если турист и (или) иной заказчик Агента имеет претензии к качеству туристского продукта Туроператора, Агент незамедлительно передает такие претензии Туроператору с использованием факсимильной, электронной связи или с помощью каналов связи Интернет. В случае, если претензия туриста и(или) иного заказчика носит материальный характер, то к претензии прилагаются подтверждающие документы. После отправки претензии, Агент обязан удостовериться в ее получении Туроператором. Претензия должна быть подана Туроператору в течение 20 дней с момента окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежит рассмотрению Туроператором в срок до 10 дней со дня ее получения.

4.4. Агент имеет право:

4.4.1. Делать письменные и устные запросы Туроператору относительно порядка исполнения Договора, в том числе информацию, указанную в п.4.1.2. настоящего Договора.

4.4.2. Потребовать включить в перечень услуг, входящих в туристский продукт услуги по содействию в заключении Заказчиком Договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. При отсутствии такого требования Агент обязан оказать вышеназванные услуги самостоятельно или предоставить Туроператору расписку Заказчика об отказе от предоставления страхования. В противном случае Агент принимает на себя ответственность за убытки, вызванные отменой поездки, в том числе по причине несвоевременной выдачи виз Консульствами иностранных государств.

4.4.3. Получить агентское вознаграждение, выплачиваемое Агенту при условии полного соблюдения условий настоящего Договора.

5. Порядок бронирования и пользования системой Skyland Travel

5.1. Туроператор предоставляет Агенту право бронирования в системе бронирования Skyland Travel следующих услуг: услуги по перевозке, средства размещения, транспортные услуги, экскурсии, страхование, визовая поддержка.

5.2. Агент получает доступ в систему бронирования Skyland Travel после регистрации на сайте Туроператора и получения Административного имени пользователя и пароля.

5.3. Агент назначает ответственного за бронирование в системе бронирования Skyland Travel и создает именные пароли для каждого сотрудника.

5.4. В случае наличия у Туроператора туристского продукта/туристской услуги, соответствующего требованиям туриста и(или) иного Заказчика Агент создает заказ в системе бронирования или направляет в адрес Туроператора письменную заявку на бронирование по электронной почте или по факсу.

5.5. Обязанность Туроператора по предоставлению Агенту туристского продукта/туристской услуги возникает после внесения полной оплаты за соответствующий туристский продукт/туристскую услугу.

5.6. Туроператор выписывает Агенту ваучеры на туристский продукт/туристские услуги, указанные в заявке на бронирование. Агент самостоятельно формирует документы и ваучеры при наличии у него соответствующего права.

5.7. Изменение Агентом количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения или сроков проживания оформляется новой заявкой на бронирование туристского продукта/туристской услуги. Если внесение изменений Туроператором в первоначальную заявку не представляется возможным без ее аннуляции, то для Агента наступают последствия, предусмотренные п. 7.1. настоящего Договора. В случае получения запроса на модификацию заявки Туроператор имеет право: выставить Агенту к оплате дополнительный счет либо сообщить Агенту о невозможности изменения заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций либо аннулировать заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию относится на Агента.

5.8. При аннуляции заявки на бронирование Агент отправляет запрос на аннуляцию посредством системы бронирования, либо в письменной форме через службу сообщений, по электронной почте или по факсу. Заказ считается аннулированным только после подтверждения аннулирования Туроператором посредством системы бронирования, либо в письменной форме по электронной почте или по факсу.

5.9. При аннулировании бронирования возврат оплаченных денежных средств Агенту производится в соответствии с условиями Поставщика услуг, за вычетом возможных штрафных санкций Поставщика услуг и санкций по настоящему Договору, указанных в п.7.1. настоящего Договора.

5.10. Туроператор имеет право аннулировать заявку Агента в случае задолженности Агента перед Туроператором, при существенном изменении условий бронирования, предусмотренные в Приложении N1 к настоящему Договору, являющемуся его неотъемлемой частью.

6. Порядок расчетов и платежей. Агентское вознаграждение.

6.1. Взаиморасчеты между Туроператором и Агентом осуществляются на основании счетов, а также актов сверки.

6.2. Цены на услуги установлены в российских рублях.

6.3. Оплата по настоящему Договору производится в рублях по внутреннему курсу Туроператора на день бронирования, указанному на сайте Туроператора www.skyland.travel.

6.4. В случае удорожания туристских продуктов/туристских услуг по объективным причинам, в том числе в результате:

-повышения транспортных тарифов, изменения стоимости перелета;

-изменения курсов валют (более 2% от установленных ЦБ РФ курсов валют на момент выставления Туроператором счета);

-введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей,

Агентом осуществляется доплата на основании информации о стоимости, указанной в Личном кабинете и/или подтверждении..

6.5. Туроператор вправе изменить внутренний курс при условии уведомления Агента посредством электронной почты, факсимильной или телефонной связи или размещением соответствующей информации на главной странице сайта.

6.6. Туроператор вправе предоставить Агенту кредитный лимит, размер которого устанавливается Сторонами в отдельном соглашении о предоставлении кредитного лимита.

В случае бронирования Агентом туристских продуктов/туристских услуг в рамках суммы предоставленного кредитного лимита, оплата забронированных услуг должна быть произведена Агентом в течение 1 одного банковского дня, следующего за днем бронирования. В случае не поступления оплаты в течение указанного срока, заявка будет аннулирована Туроператором с отнесением на Агента всех фактически понесенных расходов, в том числе штрафных санкций, связанных с аннулированием заявки. При этом Туроператор освобождается от ответственности по любым претензиям Агента и его туриста и(или) иного Заказчика.

6.7. Агент имеет право перечислить денежные средства Туроператору в счет будущих расчетов – «деPOSITный счет». Денежные средства на депозитном счете могут засчитываться Туроператором в качестве оплаты реализованных услуг в момент подтверждения заявки Агента или выставления счета на его оплату, а также в счет оплаты неустоек и штрафных санкций в случае нарушения Агентом своих обязательств по Договору.

В случае отсутствия кредитного лимита бронирование туристских продуктов/туристских услуг возможно только по предоплате при наличии достаточной суммы на депозитном счете Агента.

6.8. Агент может забронировать туристские продукты/туристские услуги без предварительной оплаты с условием оплаты до наступления штрафных санкций за отмену/аннуляцию. В случае не поступления оплаты в указанный срок (до наступления санкций), заявка будет аннулирована Туроператором с отнесением на Агента всех фактически понесенных расходов, в том числе штрафных санкций, связанных с аннулированием заявки. При этом Туроператор освобождается от ответственности по любым претензиям Агента и его туриста и(или) иного Заказчика.

6.9. Датой оплаты туристских продуктов/туристских услуг в порядке безналичного или наличного расчета считается дата поступления денежных средств Агента на банковский счет или в кассу Туроператора. При этом действия банков или иных организаций, помешавшие Агенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на Агента.

6.10. Выписка железнодорожных билетов осуществляется только на условиях 100% предоплаты.

6.11. Агент имеет право оплатить забронированные услуги посредством Терминалов. В случае, оплаты посредством Терминалов по приему платежей, указанных Туроператором, Агент обязуется довести до сведения Заказчика, осуществляющего оплату услуг следующую информацию:

- при осуществлении оплаты указывается номер заказа, указанный в бронировании;

- после оплаты Заказчик получает документ, подтверждающий факт внесения денежных средств в Терминал по приему платежей, который содержит цифровой код, а также сумму, дату и время осуществления оплаты и доводит указанную информацию до Агента.

С момента оплаты услуг через Терминал по приему платежей, и поступления их на счет Туроператора обязательства Заказчика по оплате услуг считаются исполненными, а у Туроператора возникает обязательство по оказанию услуг.

6.12. В случае реализации Агентом туристского продукта/туристских услуг Туроператора по цене, превышающей указанную Туроператором, полученная Агентом дополнительная выгода является собственностью Агента и Туроператор на данную дополнительную выгоду не претендует. Ответственность за последствия реализации туристского продукта/туристских услуг по цене, превышающей стоимость, указанную Туроператором, возлагается на Агента.

6.13. Размер вознаграждения за продвижение и реализацию туристских продуктов/туристических услуг по настоящему Договору составляет 1 (Один) рубль за 1 (одну) единицу услуги (1 билет, размещение на 1 человека, трансфер на 1 человека и тп), за исключением авиабилетов. Размер вознаграждения может быть изменен Туроператором в одностороннем порядке, о чем он обязан предупредить Агента не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала действия таких изменений, посредством электронной почты или размещения информации на сайте.

Размер комиссионного вознаграждения за реализацию авиабилетов устанавливается индивидуально по каждому билету в зависимости от текущих условий агентских соглашений с Перевозчиками.

6.14. При условии соблюдения Агентом условий настоящего Договора Туроператор обязуется уплатить ему вознаграждение в размере, установленном настоящим Договором

6.15. В случае если по каким-либо причинам Агент или Туроператор возвращают туристам и/или иным заказчикам денежные средства, полученные за туристские продукты/туристские услуги, реализованные в рамках настоящего Договора, агентское вознаграждение по таким суммам не начисляется (в этом случае Агент возмещает Туроператору ранее выплаченное по таким суммам агентское вознаграждение).

6.16. В случае если у Агента возникают иные источники дохода при предоставлении туристу и(или) иному Заказчику информационных, консультативных, маркетинговых, сервисных и прочих услуг, либо при выполнении договора поручения туриста и(или) иного Заказчика, то оплата за данные услуги взимается Агентом с туриста и(или) иного заказчика и не является предметом расчетов между Агентом и Туроператором.

6.17. На портовые и любые иные сборы, таксы, чаевые, оформление документов для передачи в консульство, консульский сбор, рождественские, новогодние и другие праздничные ужины и мероприятия, дополнительные экскурсии, страхование, другие дополнительные услуги, не оговоренные в заявке Агента на бронирование туристского продукта/туристской услуги и фактически оказанные туристам и т.д. агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается.

6.18. В случае наличия задолженности Агента перед Туроператором, Туроператор вправе удержать из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее, имеющуюся задолженность. В этом случае, соответственно, уменьшается сумма по оплате туристских продуктов/туристских услуг (в том числе полностью оплаченных), перечисленная Агентом ранее в соответствии с его заявками на бронирование туристского продукта/туристской услуги.

6.19. Окончательная стоимость туристских продуктов/туристских услуг и размер вознаграждения Агента указываются в подтверждении и номере Заказа в Личном кабинете и служат основанием для взаиморасчетов сторон. Агент оплачивает Туроператору стоимость туристских услуг за вычетом вознаграждения Агента на основании платежной информации, указанной в указываются в подтверждении и номере Заказа в Личном кабинете

6.20. Стороны договорились, что Туроператор устанавливает следующие сервисные сборы:

6.20.1. Авиабилеты отдельно:

- выписка – сервисный сбор не взимается;
- возврат – 250 рублей за 1 билет;
- обмен – 500 рублей за 1 билет.

6.20.2. Авиабилет в составе турпакета:

- выписка - сервисный сбор не взимается;
- возврат при полной отмене турпакета - сервисный сбор не взимается;
- обмен - 500 рублей за 1 билет.

6.20.3. В случае, если по заявке Агента билет выписывает менеджер Туроператора, то применяются сервисные сборы, установленные в Приложении №5 к настоящему Договору.

6.21. При заблаговременной полной/частичной оплате Агентом туристских услуг/туристского продукта Туроператора, проценты (в том числе сложные проценты), предусмотренные ст.317.1 ГК РФ на сумму долга за период пользования денежными средствами не начисляются, Агент не вправе требовать их начисление и получение от Туроператора.

7. Ответственность сторон.

7.1. За просрочку обязательств по оплате любых платежей, предусмотренных настоящим договором, Агент по требованию Туроператора уплачивает Туроператору штрафную неустойку в размере 0,2% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

7.2. Применение мер по обеспечению исполнения обязательств, в том числе указанных в п. 7.1. настоящего Договора, является правом, а не обязанностью Туроператора и осуществляется им по своему усмотрению.

7.3. Сумма в счет оплаты указанных в п. 7.1 настоящего Договора неустойки и возмещения убытков Туроператора может быть удержана Туроператором из денежных средств, уплаченных ему Агентом ранее, в том числе из средств, оплаченных за туристские продукты/туристские услуги - в этом случае соответствующие туристские продукты/туристские услуги считаются не оплаченными Агентом в соответствующей части. При недостаточности денежных средств Агента указанная сумма должна быть оплачена Агентом в срок, указанный в дополнительно выставленном Туроператором счете, а при его отсутствии - не позднее 10 (десяти) дней со дня наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки.

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

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов потеря или повреждение багажа) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

- за действия страховых организаций;

- за действия консульских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы). В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части

стоимости туристского продукта/туристской услуги Агенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;

- за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д;
- за отсутствие у туристов Агента проездных документов, выданных им Туроператором или Агентом;
- за неявку или опоздание туристов Агента на регистрацию в аэропорт отправления;
- за несоблюдение туристами Агента установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;
- за отсутствие у туристов Агента оформленных загранпаспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;

- за действия российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление принятых на себя обязательств. В этом случае Туроператор вправе осуществить возврат соответствующей части стоимости туристского продукта Агенту, исходя из фактически произведенных Туроператором затрат;

- за сохранность багажа, груза, ценностей и документов туристов Агента за исключением случаев, установленных законодательством РФ при соблюдении правил и законов страны временного пребывания.

- по возмещению денежных затрат туристов Агента за оплаченное туристское обслуживание, если туристы в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Туроператором услуг, и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре и Приложениях к нему туристских услуг.

7.5. Туроператор несёт ответственность перед Агентом только при условии выполнения Агентом всех требований настоящего Договора.

7.6. Туроператор не отвечает перед туристами или иными Заказчиками туристского продукта/туристских услуг за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иным Заказчиком, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Услуги, предоставляемые Агентом туристу или иному Заказчику по Договору о реализации туристского продукта/туристской услуги, но не указанные Туроператором в подтверждении Заявки на бронирование туристского продукта/туристской услуг, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Агентом под свою ответственность. Ответственность Туроператора перед туристом и (или) иным Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Туроператора по Договору о реализации туристского продукта/туристской услуги, если это является существенным нарушением условий такого Договора возникает с момента передачи Агентом туристу и (или) иному Заказчику туристской путевки и/или документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств перед Туроператором по настоящему Договору.

7.7. Агент несет ответственность перед Туроператором и туристами за непредставление или представление ненадлежащей информации о туристском продукте/туристской услуге, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п. 4.3.6, 4.3.7., настоящего Договора, а также за нарушение порядка предоставления туристского продукта/туристской услуги, установленного настоящим Договором.

7.8. Агент несет ответственность за правильность указанных в заявке данных о туристах, туристических услугах и своевременную передачу Туроператору денежных средств, а также необходимых и оформленных в надлежащем порядке документов туристов.

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

7.10. Туроператор не несет ответственности перед третьими лицами (туристами) в случае ненадлежащего исполнения обязательств Агентом (в том числе в случаях несвоевременной или неполной оплаты со стороны Агента, непредставления Агентом необходимых сведений и документов); в этом случае Туроператор вправе не оказывать услуги и (или) не обеспечивать оказание услуг третьими лицами до поступления полной оплаты по всем Заявкам Агента,

ответственность перед туристами несет Агент.

7.11. В рамках бронирования отдельных услуг, не входящих в туристский продукт, Туроператор не оказывает туроператорские, турагентские и(или) иные услуги кроме как услуги по бронированию. Поставщики услуг могут устанавливать особые требования и условия осуществления бронирования проживания в отелях, жд и авиаперевозок и других сопутствующих услуг, таких как: условия оплаты, аннуляции, проживания, действия применяемого поставщиком тарифа, условия вступления в силу штрафных санкций и тд. Данные условия приведены поставщиками услуг на сайте в сервисе бронирования услуг и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Подписывая настоящий Договор Агент подтверждает, что ознакомлен и согласен с правилами и условиями применения тарифов, установленными поставщиками/туроператором, включая, но не ограничиваясь оплатой полной суммы в срок и согласие с правилами и ограничениями относительно наличия и использования тарифов, неустоек, продуктов или услуг.

8. Финансовое обеспечение

8.1 Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным Заказчикам турпродукта страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются в Приложении №3 к настоящему Договору.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Туроператор освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, как то: землетрясение, пожар, погодные условия, волнения на море, отсутствие снега в горах, забастовки, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, война, а также отмена, изменение или несоблюдения расписания движения самолетов, поездов и других видов транспорта после оформления проездных документов и т.п. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Туроператор вправе осуществить возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов, Агент обязан возместить расходы Туроператора. Наступление обстоятельств непреодолимой силы не является основанием для освобождения Агента от ответственности, предусмотренной п. 7.1. Договора.

10. Дополнительные условия.

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Агентом заявки по форме Приложения №4 к настоящему договору и передачи Туроператором прав доступа к Системе бронирования. Подписывая Приложение №4 и начиная использовать Систему бронирования Агент считается принявшим условия настоящего Договора в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. Текст настоящего Договора оферты расположен по адресу: <https://skyland.travel/for-agents/cooperation/agreement/>.

10.2 Все изменения (дополнения), вносимые Туроператором в настоящий Договор, вступают в силу и становятся обязательными для Сторон в течение 5 (пяти) дней с момента их размещения на сайте Туроператора. В случае несогласия с изменениями Агент вправе расторгнуть настоящий Договор.

10.3. Требование о расторжении настоящего Договора должно быть направлено стороной - инициатором расторжения не позднее чем за 30 календарных дней. Туроператор вправе отказаться от исполнения настоящего Договора по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

10.4. Финансовые обязательства сторон, возникшие по настоящему Договору в период его действия, сохраняют силу после окончания действия настоящего Договора до их полного исполнения сторонами.

10.5. При возникновении споров, связанных с исполнением сторонами условий настоящего Договора, стороны предпримут все усилия для их разрешения путем переговоров. В случае невозможности достижения соглашения путем переговоров споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда Республики Татарстан в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.6. Содержание настоящего Договора, а также коммерческая, технологическая, экономическая или иная информация, полученная сторонами друг от друга в ходе исполнения настоящего Договора, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению без согласия другой стороны. Сторона, допустившая нарушение этого условия, обязана возместить другой стороне все понесенные ею в связи с разглашением такой информации убытки в полном объеме.

10.7. Агент согласен с систематическим получением рекламных рассылок Туроператора на свою электронную почту.

10.8. Настоящий Договор может быть заключен сторонами путем обмена его экземплярами (а также приложениями к нему) с соответствующими подписями и печатями посредством факсимильной связи (п. 2 ст. 434 ГК РФ), в дальнейшем стороны направляют подписанный и заверенный печатями Договор почтой или другим способом. Факсимильная копия настоящего Договора, подписанного сторонами, имеет юридическую силу до момента получения сторонами оригиналов настоящего Договора. Стороны согласились признавать переписку с использованием электронной и факсовой связи

достаточной для исполнения обязательств по настоящему Договору. Стороны допускают заключение настоящего Договора путем направления Агентом Туроператору экземпляра Договора по электронной почте или по факсу и (или) обмена документами с использованием указанных средств связи. Направление Агентом Договора по электронной почте или по факсу и (или) совершение Агентом любых действий по исполнению Договора или дополнительных соглашений, в том числе направление Агентом заявки (в том числе с использованием системы он-лайн бронирования), полная или частичная оплата заявки Агентом или иными лицами, заезд туристов) удостоверяют соблюдение письменной формы настоящего Договора или соглашения. Полученный по факсу или электронной почте экземпляр Договора или соглашения к нему имеют юридическую силу. Направление Договора или соглашения по факсу или электронной почте подтверждает согласие Агента с условиями, содержащимися в настоящем Договоре или в соглашении, в том числе, но не только: с условиями о рассмотрении споров в Арбитражном суде Республики Татарстан с применением законодательства РФ, с условиями о неустойке, указанными в Договоре, соглашении или счете. Агент допускает и признает действительным факсимильное воспроизведение подписи Туроператора с помощью средств копирования.

10.9. Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма: ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» и ее компетенции содержатся в приложениях к настоящему Договору и на сайте www.tourpom.ru.

10.10. приложения к настоящему договору:

- приложение №1 – условия бронирования и правила работы в системе Skyland Travel;
- приложение №2 – форма отчета Агента;
- приложение №3 – сведения о Туроператоре и о порядке предъявления требований по финансовому обеспечению
- приложение №4 - форма заявления Агента
- приложение №5 – сервисные сборы.

11 АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Туроператор:
ООО «СКАЙЛЭНД ТРЭВЕЛ»
420015, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Толстого, д.14А,
блок Г, оф.2
Почтовый адрес: 420012, г. Казань, а/я 80
ОГРН: 1141690041020
ИНН: 1657142620/ КПП: 165501001
Р/с № 40702810000020009101
в ПАО "АК БАРС" БАНК, г. Казань
К/с 30101810000000000805
БИК 049205805
e-mail: kurator@skyland.travel
тел. (843) 567-17-71

Генеральный директор

_____/ А.В. Кольгин/

Реквизиты Агента и подпись уполномоченного лица указаны в заявлении Агента по форме согласно приложения №4 к настоящему договору.

УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПРАВИЛА РАБОТЫ В СИСТЕМЕ SKYLAND TRAVEL

1. Общая информация

- 1.1. Система онлайн бронирования услуг Skyland Travel предназначена для бронирования по всему миру в режиме реального времени индивидуальных туристических услуг, а также туристических пакетов, состоящих из этих услуг.
- 1.2. Агент несет полную ответственность за все бронирования, сделанные с использованием имени и пароля, выданными при регистрации для работы с системой. Доступ в систему может быть предоставлен только сотрудникам Агента, обладающими знаниями и навыками, необходимыми для работы с системой. Не допускается передача в третьи руки права доступа в систему, а также любой информации, касающейся системы бронирования Skyland Travel.
- 1.3. Максимальное количество туристов, допускаемое системой для индивидуального бронирования - 9 человек. Запросы для бронирования от 10 человек осуществляются посредством письма на электронный адрес sales@skyland.travel. Не допускается бронирование в системе группы путем ее деления на несколько бронирований. В этом случае Поставщик услуг оставляет за собой право аннулировать такие бронирования с удержанием штрафных санкций.
- 1.4. Любые изменения с подтвержденным бронированием, если это невозможно сделать в системе, производятся непосредственно в заказе в системе, а также посредством запроса на электронный адрес kurator@skyland.travel и по телефону не принимаются.

2. Тарифы и цены

- 2.1. Цены на услуги в системе онлайн бронирования Skyland Travel являются информативными и могут изменяться в зависимости от корректировки цен от Поставщиков, вследствие изменения курса валют, суммы налогов и сборов, проведения выставок и конференций или иного, о чем агент информируется перед выставлением счета. В случае изменения стоимости Агент обязан информировать Заказчика об окончательной стоимости, которая сообщается при подтверждении бронирования.
- 2.2. Цены на все услуги в системе онлайн бронирования Skyland Travel указаны в евро, долларах США и российских рублях. Расчет в российских рублях производится по курсу Skyland Travel на дату бронирования.
- 2.3. Цены на билеты указываются на дату оформления с учетом сервисного сбора Исполнителя.
- 2.4. Дополнительные сборы (местные и курортные налоги, авиационные сборы), не предусмотренные контрактом с Поставщиком, Заказчик оплачивает самостоятельно.

3. Бронирование туристских услуг

- 3.1 Бронирование жд- и авиабилетов.
- 3.1.1. Заказчик, на которого забронирован и выписан билет через поисковую систему Skyland Travel, связан с компанией-перевозчиком, предоставившей билет, Договорными отношениями. Договор между Заказчиком и перевозчиком считается заключенным, когда по подтвержденному бронированию выписан билет.
- 3.1.2. Стоимость билета рассчитывается исходя из тарифов, действующих на момент бронирования, курса валют и правил бронирования и может измениться во время выписки билета. Поэтому стоимость перевозки считается подтвержденной с момента выписки билета.
- 3.1.3. Стоимость перелета на чартерном рейсе, опубликованная в поисковой системе Skyland Travel, может изменяться в зависимости от времени бронирования и даты вылета. Колебания курсов валют, изменение цены на топливо, налогов и сборов могут влиять на стоимость чартерного перелета, в том числе после бронирования и выписки авиабилета.
- Авиакомпания-перевозчик или Заказчик чартерного рейса имеет право отменить рейс, изменить средство передвижения, номер рейса, маршрут и расписание вылета и прилета. Об этих изменениях Агенту будет сообщено при первой возможности.
- Оплата перелета на чартерных рейсах должна быть сделана в течение одного дня, если не указано иное. Все изменения и аннуляции на чартерные перелеты после подтверждения и оплаты рассматриваются в индивидуальном порядке с удержанием штрафных санкций.
- 3.1.4. В стоимость билета входят все налоги и сборы, которые возможно было включить на момент выписки билета. Заказчик обязан оплатить все возможные дополнительные платежи, связанные с перевозкой (перевес багажа, внутренние сборы...).
- 3.1.5. Как правило, самые низкие тарифы на перевозку предполагают жесткие условия по изменениям и аннуляции после выписки билета. Агент обязан до заключения Договора ознакомить Заказчика и принять условия перевозки по изменению и аннуляции забронированного перелета.
- 3.1.6. Чтобы образовался единый Договор на перевозку необходимо, чтобы все полетные сегменты были забронированы с помощью одного бронирования и выписаны в одном билете. Авиакомпания не несет ответственности за стыковки между рейсами, если маршрут был выписан разными билетами.
- Если билет выписан в одну сторону, то необходимо проверить - не является ли обязательным для въезда в страну наличие обратного билета.
- 3.1.7. Авиакомпания имеет право выполнять часть маршрута наземным транспортом (автобусом, поездом...). С точки зрения Договора и выписки авиабилета это считается как перелет.
- 3.1.8. Для ребенка, путешествующего без сопровождения взрослыми, бронирование билета осуществляется по письму на электронный адрес: avia@skyland.travel
- Обратите внимание - как правило, дети младше 5-ти лет не могут летать/ездить без сопровождения пассажира старшего возраста (обычно от 15 лет). Для детей старше 8-и лет возможны прямые перелеты/переезды и перелеты/переезды с пересадками без сопровождения. Точный возраст ребенка меняется в зависимости от перевозчика и уточняется на момент бронирования. Многие перевозчики могут взимать дополнительную плату за услуги сопровождения детей, путешествующих самостоятельно.
- 3.1.9. Перевозчик имеет право не допустить Заказчика на рейс по официальным причинам, по причинам безопасности, при отсутствии документов, необходимых для въезда в страну (в зависимости от страны - отсутствие визы, срок действия паспорта, отсутствие пустой страницы в паспорте, сертификат о вакцинации...), а также по причине не предоставления в срок информации, необходимой для внесения в бронирование (многие страны требуют внесения этой информации за 72 часа до вылета.). В этих случаях Заказчик не имеет права на возврат оставшихся денежных средств.
- 3.1.10. Перевозчик имеет право аннулировать бронирование всего маршрута, если Заказчик не сообщил о невозможности воспользоваться

билетом или вовремя не пришел на регистрацию.

3.1.11. Заказчик должен самовольно отслеживать возможные изменения расписания по каждому полетному сегменту. Актуальную информацию можно проверить на сайте авиакомпании, введя запрашиваемую информацию (номер бронирования, номер рейса и фамилию).

3.1.12. В случае, если Заказчик оформил билет без багажа, то в случае необходимости багаж оплачивается дополнительно в соответствии с тарифами авиакомпании.

3.1.13. Действующие правила перевозки багажа отображены в поисковой системе Skyland Travel. Дополнительную информацию по правилам перевозки багажа Заказчик может получить в авиакомпании. Перевозка особого багажа (спортивное снаряжение, инвалидная коляска, домашние животные) имеет ряд ограничений и должна быть забронирована заранее через отдел продаж Skyland Travel или напрямую через авиакомпанию. Некоторые бюджетные авиакомпании дополнительно взимают плату за провоз багажа и регистрацию на рейс. В этом случае оплата за данные услуги производится Заказчиком самостоятельно на сайте авиакомпании или непосредственно в аэропорту.

3.1.14. При международной авиаперевозке обычно применяются правила Варшавской конвенции «Об унификации некоторых правил, касающихся международной перевозки грузов и пассажиров» и протоколов к ней.

3.2. Бронирование отелей

3.2.1. В системе Skyland Travel из большого ассортимента по размещению всегда можно выбрать подходящий вариант. При выборе отеля следует помнить, что самые недорогие по цене варианты, как правило, достаточно непритязательные. В этом случае если для Заказчика важно качество стоит потратить больше средств на отель более высокого уровня.

3.2.2. Описание отелей в системе Skyland Travel не контрактное. Агенту необходимо отдельно и самостоятельно убедиться в объективности текущей информации об отелях.

3.2.3. Все цены на проживание в системе бронирования Skyland Travel указаны за номер и включают все налоги и сборы (если это не оговорено дополнительно). Дополнительно указывается тип питания.

3.2.4. В системе бронирования Skyland Travel в режиме онлайн можно забронировать те категории номеров, которые представлены в поисковой системе. Запросы на бронирование номеров, которые не представлены в системе осуществляются через запрос на электронный адрес sales@skyland.travel

3.2.5. Специальные примечания при бронировании номеров (номер на определенном этаже, номера рядом друг с другом) указываются в бронировании с помощью внесения специальной метки (галочки) в списке примечаний, а в случае отсутствия нужного примечания внесением запроса на английском языке. Гарантия предоставления услуг по специальным примечаниям зависит исключительно от возможностей отеля.

3.2.6. Как правило, в трех- и четырех местных номерах устанавливаются спальные места для нужного количества человек. Однако в некоторых отелях при таких вариантах размещения проживание третьего или четвертого человека происходит на дополнительном месте (например, на диване). В некоторых странах, например в США, дополнительные кровати, как правило, не предоставляются. В этом случае трех- и четырехместные номера будут иметь только две двухспальные кровати.

3.2.7. Согласно международной практике регистрация в отеле происходит в Европе не ранее 14:00, в США и Канаде после 15:00. В случае предполагаемого позднего заселения в отель (после 17:00 по местному времени) для гарантии бронирования необходимо в системе внести соответствующую ремарку.

3.2.8. Выписка из отеля происходит не позднее 12:00 местного времени, а в некоторых отелях до 10:00. До выписки из отеля Заказчик должен оплатить все дополнительные расходы.

3.2.9. Отель при регистрации для гарантии оплаты дополнительных услуг может заблокировать определенную сумму на кредитной карте (депозит) даже если проживание в отеле оплачено заранее и у туриста есть туристский ваучер. В этом случае списание средств с кредитной карты происходит только в том случае если необходимо оплатить дополнительные расходы туриста (телефонные звонки из номера, пользование мини баром). При отсутствии кредитной карты депозит можно внести наличными.

3.2.10. Отели не всегда размещают несовершеннолетних, путешествующих без сопровождения взрослых. В частности в США несовершеннолетним считается человек, не достигший 21 года. В других странах в разных отелях возрастные границы могут варьироваться от 13 до 18 лет. Возраст несовершеннолетнего при определенном бронировании можно уточнить до бронирования у менеджера отдела продаж Skyland Travel.

3.3. Бронирование трансферов.

3.3.1. В поисковой системе Skyland Travel можно выбрать и забронировать трансфер из аэропорта в отель или обратно с подробным описанием предоставляемых услуг.

3.3.2. Агент несет полную ответственность за правильность информации, необходимой для предоставления трансфера - номера рейсов, время и место прибытия...

3.3.3. При бронировании трансфера в аэропорт, железнодорожный вокзал или порт Агент должен самостоятельно рассчитать время отправления, учитывая время в пути, прохождение регистрации, таможенного и паспортного контроля.

3.3.4. Любые особые запросы (трансфер с животными, туристы с ограниченными возможностями) должны быть оговорены и согласованы на этапе бронирования. При бронировании трансфера для лиц с ограниченными возможностями при бронировании дополнительно указывается информация о возможности складывания специального кресла для проверки соответствия транспортного средства на трансфер.

3.3.5. Как правило, каждый Заказчик на трансфер бесплатно может взять с собой один чемодан стандартных размеров и один предмет ручной клади. Бесплатная перевозка дополнительного багажа возможна по решению водителя. В ином случае это может стоить дополнительной платы, которую Заказчик должен заплатить в момент предоставления услуги.

3.3.6. Просьба сообщать заранее, если Заказчик путешествует с не стандартным багажом (доски для серфинга, лыжи, клюшки для гольфа...), требующим перевозки в транспортном средстве больших размеров. Такие запросы следует отправлять на электронный адрес: kurator@skyland.travel.

3.3.7. Запросы на дополнительные услуги (встреча с цветами, определенная марка машины...) и сопровождение ассистентом на трансфере следует отправлять на электронный адрес: sales@skyland.travel.

3.3.8. Skyland Travel и транспортная компания, предоставляющая трансфер, сделают все возможное, чтобы обеспечить время его начала в срок в ваучере. Однако, не несут ответственности в случае оправданных или неизбежных задержек (задержка рейса, опоздание на рейс).

3.3.9. На встрече в аэропорту, вокзале или порту время ожидания водителем/ встречающим составляет 1 час с момента планируемого прибытия Заказчика, если не оговорено другое. Если использование услуги начинается в отеле или другом месте времени ожидания для

водителя нет. Поэтому Заказчик должен быть в месте отправления на трансфер, указанном в ваучере заранее - минимум за 5 минут до времени предоставлен услуги.

3.3.10. В ваучере на трансфер дана подробная информация по встрече и предоставлению трансфера, а также номера телефонов для экстренной связи. При возникновении проблем с получением трансфера Заказчик должен позвонить по телефонным номерам, указанным в ваучере. Skyland Travel сделает все возможное, чтобы помочь в этой ситуации, но нам будет трудно рассмотреть жалобу, если информация о ней не будет получена в момент возникновения проблемы.

3.3.11. В случае если трансфер по какой-либо причине не состоялся и Заказчику пришлось воспользоваться услугами такси он должен получить у водителя такси чек, который прилагается к письму с просьбой разобраться в ситуации.

3.3.12. Во многих странах запрещено перевозить младенцев и детей без специального детского автокресла, подходящего ребенку по весу и возрасту. Данная информация должна быть отображена в бронировании трансфера. В ином случае услуга может быть не оказана и оплата не возвращается.

3.3.13. Поставщик трансфера имеет право отказать в предоставлении трансфера с последующим отказом от всех обязательств Заказчикам находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также если поведение Заказчиков нарушает порядок и комфорт других пассажиров во время проведения трансфера.

3.3.14. Поставщики услуг по предоставлению трансферов не несут ответственности за вещи, утерянные или забытые Заказчиками в транспортных средствах во время проведения трансферов.

3.3.15. При бронировании обратного трансфера Заказчик обязан не позднее, чем за 24 часа до его предоставления подтвердить его бронирование по телефонам указанным в ваучере.

3.3.16. Чаевые и услуги носильщика не включены в стоимость трансфера и их оплата остаются на усмотрение Заказчика.

3.3.17. Возврат средств за неиспользованный трансфер не производится.

3.4. Аренда автомобиля.

3.4.1. В поисковой системе Skyland Travel среди предложений по аренде машин - самые известные компании по прокату автомобилей.

3.4.2. Бронируйте автомобиль заранее до начала поездки. В этом случае можно быть уверенным, что Заказчик воспользуется автомобилем в точно установленный срок по наиболее выгодной цене.

3.4.3. Система Skyland Travel на каждое предложение по аренде машин дает программу обслуживания, в которую входит информация о входящих услугах. Все дополнительные услуги, не входящие в программу обслуживания (GPS, детское автокресло), которые невозможно гарантировать и подтвердить заранее бронируются и оплачиваются Заказчиком самостоятельно в момент получения автомобиля в пункте проката.

3.4.4. Для получения автомобиля в аренду необходимо выполнение следующих условий:

-достижение водителем минимально разрешенного возраста для аренды автомобиля - 21 год. При аренде автомобилей премиум и класса люкс - 25 лет. Обратите внимание, что в некоторых странах установлен также максимальный возраст водителя.

-наличие водительского стажа не менее 1 года

-наличие водительского удостоверения международного образца

-наличие действительной кредитной карты на имя водителя, а для некоторых категорий автомобилей двух кредитных карт разных платежных систем (электронные карты не принимаются). При получении автомобиля на карте блокируется депозит, состоящий из франшизы и стоимости бака бензина, гарантирующий, что машина будет возвращена вовремя и без повреждений. Сумма депозита зависит от страны, прокатчика класса автомобиля и условий бронирования. Депозит наличными не принимается.

3.4.5. Прокатчик имеет право удержать всю сумму залога или его часть:

- при наступлении страхового случая (ДТП или угон). В этом случае Заказчик выплачивает прокатчику фиксировать компенсацию за ущерб автомобиля (франшиза).

- в случае если автомобиль сдан с пустым баком (т.к. стоимость бензина не включена в стоимость аренды).

- если компания - прокатчик получил штрафы, не оплаченные Заказчиком во время аренды автомобиля.

С кредитной карты также удерживается стоимость дополнительных услуг (если Заказчик таковыми пользовался).

3.4.6. Прокатчик имеет право удержать всю сумму депозита в 2-х случаях:

- если автомобиль был угнан по вине (невниманию) Заказчика (кража автомобиля вместе с ключами зажигания).

- если произошло ДТП по причине того что Заказчик находился в состоянии алкогольного опьянения.

3.4.7. Стоимость аренды автомобиля, как правило, включает в себя страховку на случай аварии и кражи, а также страховку третьей стороны. Страховка может содержать личную ответственность, не покрываемой страховкой (франшиза). Поэтому важно, чтобы Заказчик проверил условия страхования при приеме автомобиля в пункте проката. Мы рекомендуем приобретать страховку, исключая личную ответственность.

Такую страховку можно приобрести в пункте проката автомобиля или в поисковой системе Skyland Travel в разделе Дополнительное страхование. При приобретении дополнительной страховки просьба внимательно ознакомиться с условиями страхования.

3.4.8. Для получения автомобиля в пункте проката Заказчик должен иметь при себе подтверждение об аренде автомобиля или ваучер с условиями страхования, документ удостоверяющий личность, водительские права, кредитную карту. При приеме автомобиля Заказчик должен проверить, что марка предоставленного автомобиля соответствует забронированной, ее состояние и зафиксировать все изъяны и недочеты в Договоре аренды, чтобы снять ответственность за возможный ремонт.

3.4.9. Бронь на аренду сохраняется в течение 1,5 часов после времени получения автомобиля, указанного в ваучере. После этого компания-прокатчик имеет право сдать автомобиль другим Заказчикам. Об изменении времени получения автомобиля необходимо предупредить компанию-прокатчика заранее.

3.4.10. Если пункт проката предлагает модель автомобиля, отличающуюся от забронированной, Заказчик должен уточнить возможные дополнительные расходы по ее использованию до подписания Договора аренды.

3.4.11. При возврате автомобиля следует проверить - есть ли отметка в Договоре, что автомобиль сдан в том же состоянии, что и при получении и что к Заказчику нет претензий.

3.4.12. При сдаче автомобиля ранее установленного срока возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

3.4.13. Один день аренды составляет 24 часа. Любая задержка при его возврате приведет к дополнительной оплате как за полный день, в соответствии с тарифами компания-прокатчик, включая налоги и страховку.

3.5. Бронирование экскурсий.

3.5.1. В поисковой системе Skyland Travel большой выбор по индивидуальным и групповым экскурсиям на разных языках. При их

бронировании важно учитывать следующие моменты:

- некоторые экскурсии включают в себя посещение нескольких стран. Перед бронированием таких экскурсий важно проверить наличие виз и срок действия паспорта, требуемого для посещения предполагаемых стран. Отсутствие необходимых документов влечет отказ во въезде в страну. В этом случае возврат за неиспользованную услугу по экскурсии не производится.
- обратите внимание, что проведение некоторых экскурсий может быть гарантировано в случае набора определенного минимального количества туристов.
- экскурсия может быть отменена в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (стихийное бедствие, забастовка...). При возникновении такой ситуации Заказчику может быть предложен один из альтернативы вариантов: перенести экскурсию на другую дату, выбрать другую экскурсию или получить полный возврат по забронированной экскурсии.
- заявленное время отправления на экскурсию может измениться вследствие дорожного трафика.
- возврат денежных средств за неиспользованные по каким-то причинам услуги не производится.
- отмена после подтверждения экскурсии без штрафов возможна за 48 часов до ее начала, если не указано иное. Аннуляция после указанного срока влечет 100% штраф.
- дети, путешествующие бесплатно, могут не иметь во время проведения экскурсии отдельное место и питание. В этом случае при переезде дети должны находиться на руках у взрослых.

4. Ваучеры и проездные документы

- 4.1. После подтверждения и полной оплаты забронированных услуг в личном кабинете доступны к печати документы, необходимые для поездки: авиабилеты, ваучеры на проживание и услуги, медицинский полис.
- 4.2. На все забронированные услуги Заказчик обязан иметь ваучер, подтверждающий бронирование и оплату услуги. Поставщик имеет право отказать в представлении услуги или попросить сделать повторную оплату, если Заказчик требует оказать услугу без предъявления ваучера.
- 4.3. Очень важно проверить корректность информации в ваучере на каждую услугу, согласно бронированию и подтверждению заказа. Каждый ваучер должен содержать информацию о Заказчиках по услуге, датам и сроках предоставления услуги и номер подтверждения от Поставщика.
- 4.4. Для Заказчиков, заезжающих в отель в разное время необходимо выдать ваучер на проживание каждому Заказчику.
- 4.5. Документы, которые невозможно распечатать через личный кабинет отправляются агентству по электронной почте или крепятся в заказе в личном кабинете.

5. Оформление виз и приглашения

- 5.1. Skyland Travel по запросу Агента оказывает содействие в оформлении туристической визы под бронирования, сделанные через систему бронирования с учетом требований и правил консульских служб. Минимальное требование к предоставлению этой услуги - бронирование отеля.
- 5.2. Содействие в оформлении визы осуществляется только в те страны, которые указаны на сайте www.skyland.travel.
- 5.3. Услуга по оформлению визы должна быть внесена в тот же заказ, в котором находится бронирование на отель. В этом случае Агент должен внести точную информацию о Заказчике и предполагаемой поездке, необходимой для получения визы на соответствующую страницу.
- 5.4. По запросу от агентства Skyland Travel оказывает услуги по предоставлению Заказчикам приглашения или подтверждения от отеля для самостоятельной подачи документов для оформления визы. В этом случае данная услуга вносится в заказ по бронированию отеля и оплачивается дополнительно.
- 5.5. За любые изменения, сделанные в заказе после получения приглашения, взимается дополнительная стоимость приглашения. Аннулирование без штрафа услуги по оформлению визы или приглашения в связи с аннулированием бронирования отеля невозможно.
- 5.6. Skyland Travel сделает все возможное при запросе на получение официального приглашения или подтверждения от отеля, но не может гарантировать предоставление этой услуги, так как ее исполнение остается на усмотрение отеля.
- 5.7. Срок получения приглашений:
- для европейских стран и США - в течение 2 календарных дней
 - для некоторых азиатских стран - до 7 календарных дней.
- срок доставки оригинальных приглашений - от 3 рабочих дней.
- 5.8. Skyland Travel вправе отказать в предоставлении услуги по получению визы или приглашения, если они были сделаны с единственной целью - получение визы.
- 5.9. При бронировании сложных маршрутов с посещением нескольких стран важно учитывать специфику работы, очередность и сроки оформления виз в эти страны. В этом случае, прежде чем бронировать такие маршруты, необходимо проконсультироваться в отделе продаж Skyland Travel.

6. Поиск и бронирование туристических пакетов

- 6.1. Система Skyland Travel позволяет забронировать туристический пакет, состоящий из услуг в комбинации между собой:
- авиаперелет + отель
 - авиаперелет + круиз

с возможностью дополнительного бронирования дополнительных услуг: медицинской страховки, трансфера, экскурсий.

Это позволяет выбрать и забронировать одновременно сразу несколько услуг.

- 6.2. Пакетные туры относятся к турам с особыми условиями бронирования и оплаты туров, при бронировании которых плата за изменение или аннулирование определяется условиями по бронированию и аннулировать каждой из входящих услуг. В этой связи забронированный и оплаченный пакетный тур, как правило, нельзя изменить или отменить без финансовых потерь. Все изменения и аннуляции по пакетным турам происходят посредством письма на электронный адрес: sales@skyland.travel и рассматриваются в индивидуальном порядке.

- 6.3. Выписка билетов в пакетных турах происходит автоматически сразу после подтверждения и оплаты тура. Большинство типов авиабилетов не разрешают возврат средств после выписки авиабилета в случае отмены или внесения необходимых изменений. Возможный возврат в таких случаях может быть сильно ограничен или его может не быть совсем. Отель в качестве штрафных санкций может удержать определенную сумму в зависимости от условий бронирования. Возврат средств не производится по тем пакетным турам где отмена тура невозможна.
- 6.4. Если Заказчик не использует одну из услуг входящих в пакет, или использует ее частично, возврат средств не производится.
- 6.5. В стоимость пакета входят только те услуги, которые указаны в подтверждении.
- 6.6. Обратите внимание, что в пакет не входит мгновенное заселение в отель, если в пакете рейс, вылетающий в место назначения, прилетает ночью или утром дня, следующего за днем вылета.

7. Дополнительная информация

- 7.1. Вся информация в заказе - фамилии и имена Заказчиков, дополнительная информация вносится только на английском языке.
- 7.2. Агент имеет право в качестве новых пользователей добавлять в систему своих субагентов. В этом случае Агент несет полную ответственность за все бронирования, сделанные субагентами, обязуется обучить субагентов правилам пользования системой бронирования и оказывать им всячески поддержку.
- 7.3. Во всех других случаях, не указанных в настоящих правилах и условиях бронирования тура Агент и Skyland Travel будут руководствоваться условиями и положениями агентского Договора и дополнительными соглашениями к нему.

ОТЧЕТ АГЕНТА

_____ (название фирмы)

от « ____ » _____ 20__ г.

№ п/п	Страна	Продолжительность путешествия	Цена туристского продукта	Агентское вознаграждение	В т.ч. НДС/ без НДС	Перечислено (№ ПП, дата, сумма)
ИТОГО:						

Агент в рамках договора № _____ от « ____ » _____ 20__ г. совершил юридические и иные действия по реализации туристских продуктов Туроператора ООО «СКАЙЛЭНД ТРЭВЕЛ», согласно вышеприведенному отчету.

Обязательства по договору Туроператором выполнены в полном объеме своевременно и без рекламаций.
Агент претензий к Туроператору не имеет.

Туроператор:

Агент:

Генеральный Директор _____ (Кольгин А. В.)
м.п.

_____ (_____)
м.п.

СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:
СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ
ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Полное наименование Туроператора	Общество с ограниченной ответственностью «СКАЙЛЭНД ТРЭВЕЛ
Сокращенное наименование Туроператора	ООО «СКАЙЛЭНД ТРЭВЕЛ»
Адрес (место нахождения) Туроператора	г. Казань, ул. Толстого, д.14А, блок Г, оф.2
Почтовый адрес Туроператора	420012, г. Казань, а/я 80
Номера телефонов, факсов, адрес сайта в сети Интернет, адрес электронной почты Туроператора	Тел/факс +7 (843) 567-17-71
Реестровый номер Туроператора	РТО 022060
Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	Размер финансового обеспечения: 50 000 000 Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора Документ: № 181688/ГОТ/20 от 04/02/2020 Срок действия финансового обеспечения: с 05/02/2020 по 04/02/2021 Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: ООО «Страховая компания «Гранта» Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: 420126, г. Казань, ул. Фатыха Амирхана, д.21 Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение: 420126, г. Казань, ул. Фатыха Амирхана, д.21

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Клиента (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Клиента (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Клиенту реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора. Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Клиентом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Клиентом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Клиент или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей. Письменное требование Клиента о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Клиента (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей. В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Клиента (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТУ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ

Наименование объединения туроператоров Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

Юридический адрес 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47

Телефон 8 (495) 607-77-71

E-mail secretary@tourpom.ru

Турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в соответствии с **Правилами оказания экстренной помощи туристам**. Действие Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта: с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор); с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном настоящими Правилами.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

Оказание экстренной помощи включает в себя: а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом) (далее - перевозка); б) обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов; в) доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер); г) организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека; д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи; е) обеспечение хранения багажа.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию: а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов); б) адрес места нахождения туриста (туристов); в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); г) контактная информация автора обращения; д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если: а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в Правилах; б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности; в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 Правил оказания экстренной помощи туристам; г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи. Отказ по основаниям, не

предусмотренным Правилами, не допускается. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи. Решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи может быть обжаловано в судебном порядке. В пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с законом на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Приложение №4 к Агентскому договору с использованием системы бронирования Skyland Travel

(ФОРМА заявки от АГЕНТА)

Распечатывается и подписывается руководителем юридического лица/ИП, ставится печать, сканируется в различаемом и читаемом качестве и направляется на электронную почту _____

Обязательны к заполнению все строки заявления, в случае наличия ошибок или незаполненных строк форма считается не действительной.

1. Наименование юридического лица/ИП, осуществляющего турагентскую деятельность в соответствии с ЕГРЮЛ/ЕГРИП:

_____ (далее по тексту – «Агент»)

2. ОГРН/ИНН или ОГРНИП/ИНН и КПП юридического лица/ИП:

3. Юридический адрес:

_____ (индекс, республика/город, улица, дом, офис)

4. Фактический (почтовый) адрес:

_____ (индекс, республика/город, улица, дом, офис)

5. Телефоны (обязательно телефоны офиса (с кодом города) и мобильный телефон руководителя):

6. E-mail (электронные адреса)

основные: _____

дополнительные: _____

7. Руководитель юридического лица/ИП

ФИО _____

число _____ месяц _____ год рождения _____

8. Агент подписанием настоящего заявления уведомляет ООО «СКАЙЛЭНД ТРЭВЕЛ» о полном и безоговорочном акцепте Агентского договора с приложениями, опубликованного в сети Интернет по адресу: <https://skyland.travel/for-agents/cooperation/agreement/>, наименование документа: Агентский договор 2020 (PDF), далее по тексту «Договор». В соответствии с указанным договором Туроператор поручает Агенту осуществлять действия по реализации туристского продукта/туристских услуг за вознаграждение. Агент ознакомился с условиями Договора; в соответствии с п.2 ст.434 ГК РФ просит считать его заключенным.

9. Оригинал текста Договора, опубликованного по адресу, указанному в п.8 настоящего Заявления, хранится у Туроператора в единственном экземпляре. При возникновении споров и разногласий Сторон по тексту Договора, Стороны будут руководствоваться оригиналом текста Договора.

Руководитель юридического лица (Туристической Компании/ИП)

ФИО _____

(полностью собственноручно)

Дата _____

Подпись _____

М.П.

Авиа и железнодорожные билеты

1. За обеспечение авиационными билетами на внутренние рейсы по России, странам СНГ и Балтии взимается сервисный сбор Туроператора в размере 3% от итоговой стоимости билета, но не менее 200,00 рублей и не более 500,00 рублей за 1 (один) сегмент.
2. За обеспечение авиационными билетами на международные рейсы, кроме рейсов, выполняемых а/к Турецкие авиалинии, взимается сервисный сбор Туроператора в размере 3% от итоговой стоимости билета, но не менее 300,00 рублей и не более 3000,00 рублей за билет.
3. За обеспечение авиационными билетами на рейсы, выполняемые а/к Турецкие авиалинии, сервисный сбор Туроператора не взимается.
4. За операцию обмена авиабилетов взимается сервисный сбор Туроператора в размере 300,00 рублей за билет.
5. За операцию вынужденного обмена авиабилетов Туроператором сервисный сбор не взимается.
6. За операцию возврата авиабилетов Туроператором взимается сервисный сбор в размере 200,00 рублей за 1 (один) сегмент.
7. За операцию вынужденного возврата авиабилетов Туроператором сервисный сбор не взимается.
8. Возврат и обмен авиабилетов производится по правилам авиакомпаний в соответствии с маршрутом и тарифом.
9. При возврате и обмене авиа и ж/д билетов сервисный сбор Туроператора и сервисный сбор поставщика не возвращаются ни в каких случаях, даже при вынужденном возврате.
10. За обеспечение ж/д билетами на бланках РЖД, УФС и ТКП взимается сервисный сбор Туроператора в размере 3% от итоговой стоимости билета, но не менее 200,00 рублей за 1 (одно) место.
11. За операцию возврата ж/д билетов на бланках РЖД, УФС и ТКП ИСПОЛНИТЕЛЕМ взимается сервисный сбор в размере 200,00 рублей за 1 (одно) место.
12. Возврат железнодорожных билетов производится по правилам, установленным ОАО «РЖД» и ОАО «ФПК».
13. За обеспечение ж/д билетами сети Euronet взимается сервисный сбор Туроператора в размере 500, 00 рублей за 1 (одно) место.
14. За операцию возврата ж/д билетов сети Euronet взимается сервисный сбор Туроператора в размере 200, 00 рублей за 1 (одно) место.
15. За обеспечение билетами на поезда ЭД4МКМ компании «Аэроэкспресс» взимается сервисный сбор Туроператора в размере 50, 00 рублей за 1 (один) билет.
16. За операцию возврата билетов на поезда ЭД4МКМ компании «Аэроэкспресс» взимается сервисный сбор Туроператора в размере 50, 00 рублей за 1 (один) билет
17. За оформление справки об использовании авиабилетов Туроператором взимается сервисный сбор в размере 150,00 рублей за 1 (одну) справку.
18. За оформление справки о бронировании авиабилетов для предоставления в визовый центр Туроператором взимается сервисный сбор в размере 150,00 рублей за 1 (одну) справку.
19. В рамках рекламных акций Туроператор оставляет за собой право на предоставление скидки на сервисный сбор.
20. В случае систематического нарушения сроков оплаты услуг Туроператора Агентом Туроператор оставляет за собой право увеличить сервисные сборы с предварительным уведомлением Агента за 3 (три) календарных дня.