



**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР 2026 (ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ)**  
(утвержден Приказом ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР» от 30.04.2026 года)

ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР», именуемое далее по тексту Договора термином «**АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА**», с одной стороны, и ТУРАГЕНТ, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор (далее по тексту «Договор» или «настоящий Договор») о нижеследующем.

**Термины, применяемые в Договоре.**

«**Туроператор**» - юридическое лицо, сведения о котором содержатся в Едином федеральном реестре туроператоров; имеющее финансовое обеспечение туроператорской деятельности; являющееся членом Объединения туроператоров в сфере выездного туризма; сформировавшее фонд персональной ответственности (применяется в отношении туроператоров в сфере выездного туризма); реализующее права и исполняющее обязанности, предусмотренные Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, в том числе реализующее на территории Российской Федерации туристский продукт в сфере выездного туризма, сформированный иностранным юридическим лицом (иностранном туроператором), (далее по тексту «поставщик» или «поставщик Туроператора»). Перечень Туроператоров, чей туристский продукт реализуется на условиях настоящего Договора, приведен в приложении № 2 к Договору. Маршрут (направление) туров Туроператоров определяется в соответствии с пунктом 2.3 Договора.

«**АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА**» - ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР», уполномоченный агент Туроператоров, перечень которых приведен в приложении № 2 к Договору. При заключении и исполнении настоящего Договора ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР» действует за счет и по поручению Туроператоров, за исключением реализации Турпродукта от собственного имени. Полномочия ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР» на продвижение и реализацию туристского продукта Туроператоров, привлечение ТУРАГЕНТОВ, а также на заключение и исполнение настоящего Договора подтверждаются агентскими договорами, заключенным с Туроператорами.

«**ТУРАГЕНТ**» - зарегистрированное в Системе бронирования юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий действия, связанные с исполнением условия настоящего Договора, реализующий туристского продукт Туроператора в соответствии с условиями настоящего Договора и положениями законодательства. ТУРАГЕНТ при заключении Договора о реализации туристского продукта Туроператора с Заказчиком (Туристом) действует от собственного имени в рамках исполнения поручения по настоящему Договору, а также исполняя обязанности ТУРАГЕНТА, установленные для него законодательством Российской Федерации. При условии выполнения ТУРАГЕНТОМ положений настоящего Договора, в том числе, но не ограничиваясь, обязанности по оплате заказанного Туристского продукта в полном необходимом объеме на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, Туроператор принимает на себя ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, реализованный ТУРАГЕНТОМ по договору о реализации туристского продукта.

«**Сайт**» - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайт в сети «Интернет». Для целей применения договора - сайт, расположенный по адресу <https://coralagency.ru>, а также интернет - сайты под доменными именами, указанными в приложениях к настоящему Договору и в Информационных материалах (п. 6.1 Договора) посредством которых осуществляется предоставление информации со стороны АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА для целей исполнения Договора.

«**Цены**» - представленные на Сайте, не являются публичной офертой, носят предварительный характер, действительны на момент публикации и могут быть динамически изменены Туроператором по данным Поставщика Туроператора на дату оформления бронирования конкретизированного тура и до даты его полной оплаты; цены, указанные в исходящих документах АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, оформляемых при бронировании Тура и исполнения Туроператором заявки для надлежащей оплаты Турагентом, могут быть выражены в условных единицах или иностранных валютах; пересчет условных единиц или иностранной валюты в рубли Российской Федерации для оплаты осуществляется по договорному курсу Поставщика Туроператора на дату зачисления денежных средств на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА. Общая цена заявки и Туристского продукта Туроператора в рублях определяется согласно условий п.п. 3.1., 4.1. и раздела 5 настоящего Договора; общая цена Туристского продукта Туроператора, реализованного Турагентом Заказчику (Туристу), заявляется Турагентом в Системе бронирования и используется Туроператором исключительно для целей передачи Туроператором полученных от Турагента сведений о заключенном Турагентом Договоре в единую информационную систему электронных путевок.

«**Система бронирования**» - информационно-поисковая система Сайта, содержащая сведения для целей исполнения ТУРАГЕНТОМ поручений по настоящему Договору.

Содержание применяемых в договоре терминов «**Туристский продукт** (сокращенно по тексту Договора «Тур»), «**Турист**», «**Заказчик**», а также дополнительные характеристики терминов «**Туроператор**», «**Турагент**» определяются положениями Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Под термином «**Турист**» в настоящем Договоре понимается также любой другой заказчик Туристского продукта у ТУРАГЕНТА.

**«Присоединение к условиям Договора»** - с учетом норм ст. 428, п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящий Договор признается договором присоединения. ТУРАГЕНТ считается присоединившимся к условиям Договора в целом в следующих случаях: АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА примет специальное письменное заявление ТУРАГЕНТА об акцепте настоящего Агентского договора, размещенное на Сайте или АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА подтвердит заявку ТУРАГЕНТА на Тур, выдаст ТУРАГЕНТУ соответствующее Подтверждение и (или) Счет на оплату. Договор может также распространяться на заявки Турагента, совершенные до периода, определенного в п. 10.10 Договора, если исполнение заявки (Тура) не завершено.

## **1. Предмет Договора.**

1.1. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА поручает, а ТУРАГЕНТ принимает поручение и обязуется за вознаграждение, выплачиваемое АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА ТУРАГЕНТУ на условиях настоящего Договора, совершать юридические и иные действия, связанные с реализацией Туристского продукта Туроператоров.

## **2. Бронирование и реализация Туров.**

2.1. ТУРАГЕНТ в соответствии с заказом Туриста(ов) и на основе информации Сайта и АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА формирует Заявку на Тур и направляет ее АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА.

2.2. В Заявке ТУРАГЕНТ обязан указать свои достоверные реквизиты и контактное лицо; заказчика и его реквизиты, паспортные данные каждого Туриста, дату его рождения, фамилию, имя, контактные данные (Внутрироссийские маршруты: для граждан РФ указываются данные общегражданского паспорта или Свидетельства о рождении несовершеннолетнего (Фамилия, Имя, Отчество); Международные маршруты: данные о фамилии и имени каждого туриста в соответствии с загранпаспортом); маршрут и сроки поездки, название и категорию отеля или иного средства размещения Туриста, количество подлежащих страхованию Туристов, виды страхования, наличие/отсутствие у туриста визы и иные сведения, имеющие отношение к заказываемому Туру. Если требованием Системы бронирования является заполнение определенных полей формы Заявки, Турагент обязан следовать требованиям Системы бронирования или правил АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, в целях исполнения обязательства турагента по направлению туроператору, сформировавшему туристский продукт, уведомления о заключении договора о реализации туристского продукта в целях исполнения положений, определенных пунктом 6.9 настоящего Договора. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе отказать в приеме Заявки к рассмотрению или аннулировать заявку, в том числе после ее подтверждения, если данных, полученных от ТУРАГЕНТА, недостаточно для ее надлежащего рассмотрения, исполнения или использования в целях исполнения Туроператором Турпродукта и (или) норм законодательства.

2.3. После получения Заявки от ТУРАГЕНТА, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА при наличии возможности, и в соответствии с информацией Туроператора, осуществляет действия по бронированию заявленного ТУРАГЕНТОМ Тура Туроператора, после чего направляет ТУРАГЕНТУ уведомление с информацией о Туроператоре заказанного Тура, перечнем возможных к исполнению услуг, включенных в заказанный Туристский продукт и стоимости, подлежащей оплате, на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА (далее по тексту Договора «Подтверждение») в целях исполнения Турпродукта Туроператором. Номер подтверждения, присвоенный АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператором) при бронировании заявки, будет являться номером Туристского продукта для целей его идентификации по факту получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА полной оплаты заявки на условиях настоящего Договора. В отсутствие информации о Туроператоре по тексту Подтверждения, ТУРАГЕНТ руководствуется информацией о Туроператоре по выбранному Туристом маршруту публикациями Сайта. Направления Заявки и Получение ТУРАГЕНТОМ Подтверждения является необходимым действием ТУРАГЕНТА для исполнения определенного условиями настоящего договора и статьей 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обязательства ТУРАГЕНТА по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта.

2.4. При рассмотрении Заявки ТУРАГЕНТА, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА, в соответствии с информацией Туроператора имеет право предложить иные варианты Тура; изменить и дополнить условия предоставления Туров; изменить сроки приема Заявок и выдачи Подтверждений, форму Подтверждения; приостановить реализацию Туров; отменить Подтверждение по причине невозможности исполнения или в случае получения соответствующего уведомления Туроператора (поставщика услуг для Туроператора); определить стоимость, а также изменить предварительно объявленную стоимость по основаниям резкого колебания курса валют, увеличения затрат на организацию авиаперевозки и в иных, установленных настоящим Договором или определенных законодательством Российской Федерации случаях.

2.5. С момента поступления на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА денежных средств, подлежащих оплате на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА по заявке на условиях настоящего Договора в полном объеме, обязательство ТУРАГЕНТА о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, Туроператору, определенное условиями настоящего Договора и статьей 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» считается исполненным, договор о реализации туристского продукта считается заключенным в полном объеме и Туроператор принимает на себя права и обязанности исполнить заказанный Туристский продукт по характеристикам, указанным в Подтверждении и (или) в Сопроводительных документах, а также исполнить иные обязанности предусмотренные для Туроператора действующим законодательством Российской Федерации (п.6.9 Договора). До момента выдачи Туроператором Подтверждения заявки, получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператором) необходимой стоимости (цены) Тура Туроператора (см. раздел 3 настоящего Договора) по графику платежей, назначенному АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператором), выдачи АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА

Сопроводительных документов (п.2.7.), Договор о реализации туристского продукта, заключаемый ТУРАГЕНТОМ с Заказчиком (Туристом) считается заключенным с указанными отлагательными условиями. Отлагательные условия не применяются к обязательствам АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА перед Турагентом, связанным с приемом, обработкой заявки на Турпродукт, действий по бронированию Турпродукта Туроператором, обеспечению возможностей Турагенту для оплаты заявки. При реализации Туристского продукта Турагентом отлагательные условия не применяются к обязательствам Турагента по предоставлению Заказчику (Туристу) достоверной информации о потребительских свойствах заказанного Заказчиком Туристского продукта, предусмотренной настоящим Договором, информационными материалами Туроператора, законами Российской Федерации и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1852; оформлению АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРОМ заявки в соответствии с заданием Заказчика и получения необходимого подтверждения возможности исполнить заявку (действия Турагента по согласованию задания Заказчика на Турпродукт с Туроператором); получению Турагентом денежных средств от Заказчика в целях передачи их Туроператору (уполномоченному лицу) для исполнения Турпродукта в назначенном размере; к собственным информационно-консультационным и техническим услугам Турагента (при наличии), дополняющим реализацию туристского продукта Туроператора.

2.6. Внесение изменений в Заявку (Тур) производится с согласия АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, при этом АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА в соответствии с информацией Туроператора оставляет за собой право сделать перерасчет стоимости Тура и требовать необходимой оплаты измененной стоимости Тура, минимальная оплата за одно изменение по международным направлениям составляет 10 (десять) условных единиц, по внутрироссийским маршрутам - 300 (триста) рублей.

2.7. Исчерпывающий перечень услуг, оказываемых Туроператором Туристу в составе Тура, указывается в туристском ваучере (документ Туроператора, удостоверяющий право Туриста на получение услуг Тура в стране временного пребывания и факт их оказания); авиабилете (при оформлении билета в электронном виде выдается выписка из автоматизированной системы (маршрутная квитанция электронного билета)); страховом полисе страховой компании (далее «Сопроводительные документы»). Непосредственно после получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА всей суммы денежных средств, подлежащих оплате на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, Туроператор принимает обязательство исполнитель заказанный Тур в подтверждение чего оформляет Сопроводительные документы и предоставляет ТУРАГЕНТУ возможность их получения, для последующей передачи Туристу. Сопроводительные документы предоставляются ТУРАГЕНТУ в электронной форме. ТУРАГЕНТ обязан использовать сервис Сайта и Системы бронирования для получения Сопроводительных документов и передавать их Туристу не позднее 24 часов до даты начала Тура. Предоставление туристу Сопроводительных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора туристского продукта менее чем за 24 часа до начала тура либо при наличии у ТУРАГЕНТА соответствующего согласия туриста. При изменениях в содержании услуг Тура до его начала, но после передачи Туристу Сопроводительных документов, ТУРАГЕНТ обязан выдать Туристу обновленный пакет Сопроводительных документов непосредственно по факту обновления Системы бронирования. Сопроводительные документы на бумажном носителе выдаются АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в исключительных случаях, когда исполнение передачи Сопроводительных документов электронным способом посредством Системы бронирования невозможно или имеется объективная потребность в таких документах. Порядок, условия использования сервиса Сайта и Системы бронирования, а также дополнительная информация, связанная с Сопроводительными документами Туроператора для целей исполнения Тура туристом, доводится до сведения ТУРАГЕНТА в порядке, аналогичном определенному в пункте 10.8. Договора.

### **3. Порядок расчетов Сторон.**

3.1. Стоимость Тура, подлежащая перечислению на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, предельные сроки получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА причитающихся денежных средств за Тур - указываются в Подтверждении, а также в счете, выставляемом АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА по запросу ТУРАГЕНТА и (или) посредством специальных извещений или публикаций Сайта. Общая стоимость Тура в рублях РФ, складывающаяся из суммы, причитающейся к оплате АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА, и вознаграждения ТУРАГЕНТА, указывается в счете АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА. Счет выставляется АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА по запросу ТУРАГЕНТА в Системе бронирования. Срок действия счета 1 (один) банковский день. В случае оплаты Тура частями, ТУРАГЕНТ обязан запрашивать счет для каждой оплаты. В отсутствие счета, платеж за заказанный Тур осуществляется в соответствии с информацией Подтверждения, в рублях РФ по применимому курсу у.е. на день оплаты, по реквизитам банковского счета АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, определенным в настоящем Договоре или доведенным до сведения ТУРАГЕНТА публикациями Сайта и (или) в порядке, указанном в пункте 10.8 Договора. Ссылка в назначении платежа на номер заявки является обязательной. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе информировать ТУРАГЕНТА о стоимости к оплате и сроках платежа посредством сервиса Сайта и (или) в порядке, определенном пунктом 10.8. Договора. Если иной срок не установлен АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в порядке, указанном в настоящем пункте Договора, необходимый срок получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА причитающихся ему денежных средств за Тур – в течение 1 (одного) банковского дня от даты Подтверждения. Заявки на Туры, дата начала по которым менее четырех календарных дней от даты бронирования, оплачиваются ТУРАГЕНТОМ не позднее дня направления Заявки. По специально объявленным АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА направлениям (маршрутам) Туров, выдача АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА Подтверждения обусловлена получением предоплаты в размере и сроки, определенные и доведенные до сведения ТУРАГЕНТА по тексту письменного извещения АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, в том числе в порядке, определенном пунктом 10.8. Договора. Датой получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА оплаты Тура признается день поступления денежных средств на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, при этом в случае

поступления денежных средств на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА после 18 часов и/или в выходные нерабочие дни, днем получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА денежных средств будет считаться следующий рабочий день. ТУРАГЕНТ обязан учитывать данную информацию и осуществлять платеж в срок, достаточный для его получения на расчетный счет АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА с учетом установленных им сроков.

3.2. ТУРАГЕНТ обязан перечислить стоимость Заявки (Тура) на счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА в установленном им размере и в сроки. При не поступлении полной стоимости Тура АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА в назначенный им срок, а при его отсутствии - в течение одного банковского дня от даты бронирования, обязательство Туроператора/ АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА организовать и предоставить Туристу включенные в заказанный Тур услуги считается не наступившим. В этом случае, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе в срок по собственному усмотрению в одностороннем внесудебном порядке аннулировать Заявку (заказанный ТУРАГЕНТОМ Тур), отказаться от исполнения Договора в этой части, отказать в выдаче Сопроводительных документов. При невозможности исполнения Тура по причинам, не связанным с действием (бездействием) АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА или Туроператора, в том числе аннуляции бронирования со стороны АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА /Туроператора по причине не получения платежа за Тур, к ТУРАГЕНТУ применяются последствия, аналогичные установленным в Приложении № 1 к Договору.

3.3. В случае не передачи ТУРАГЕНТОМ АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА полученных от Туриста денежных средств за заказанный Тур в размере, определенном АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА, ответственность перед Туристами за неисполненный Тур несет исключительно ТУРАГЕНТ и ТУРАГЕНТ обязан осуществить полный возврат Туристу полученных от него денег за заказанный Тур, а также компенсировать ему убытки. Отсутствие факта перечисления ТУРАГЕНТОМ Туроператору /АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА полученных от Туриста (заказчика) денежных средств в порядке и сроке определенные АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА относится к нарушению обязательства ТУРАГЕНТА, определенного настоящим Договором и статьей 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», что влечет самостоятельную ответственность ТУРАГЕНТА перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных, заключенным ТУРАГЕНТОМ договором о реализации туристского продукта.

3.4. Суммы платежей Сторон, указанные в настоящем Договоре, Подтверждении и иных документах, связанных с исполнением Заявки на Тур, выраженные в условных единицах или в иностранной валюте, подлежат оплате в рублях РФ по договорному курсу, определяемому поставщиком услуг для Туроператора. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА доводит информацию о применимым к платежам курсам посредством публикаций Сайта или в порядке, определенном в пункте 10.8 Договора.

3.5. ТУРАГЕНТ обязан уведомить АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА о работе (переходе на работу) по упрощенной системе налогообложения или освобождении от уплаты НДС и предоставить копию соответствующего документа налогового органа.

#### **4. Вознаграждение ТУРАГЕНТА.**

4.1. За реализацию Туристского продукта АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА выплачивает ТУРАГЕНТУ вознаграждение в размере 0,5 (ноль целых пять десятых) % от общей цены Туристского продукта Туроператора без учета дополнительной выгоды Турагента, если иное специально не указано АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в Подтверждении или счете. Вознаграждение ТУРАГЕНТА включает в себя все применимые налоги, в том числе НДС. В случае изменения ТУРАГЕНТОМ режима налогообложения и/или ставки НДС, размер вознаграждения не подлежит пересмотру. Дополнительная выгода ТУРАГЕНТА, полученная им при реализации Туристского продукта, относится к собственности ТУРАГЕНТА и не является предметом отчета ТУРАГЕНТА перед АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА.

4.2. Если иное не оговорено в Подтверждении или счете АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА вознаграждение, определенное в порядке, указанном в пункте 4.1. и 3.1. Договора, ТУРАГЕНТ удерживает в свою пользу самостоятельно и перечисляет АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА стоимость Тура за минусом удержанного вознаграждения. Агентское вознаграждение не предоставляется и не выплачивается за реализацию дополнительных услуг к Турпродукту (содействие в оформлении документов на визу, дополнительное страхование и др.), а равно в случае получения платежа за Турпродукт не с расчетного счета ТУРАГЕНТА.

4.3. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА\Туроператор не возмещает предварительно письменно не согласованные между Сторонами расходы ТУРАГЕНТА, связанные с исполнением Договора, а также расходы по перечислению АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА денежных средств, расходы на продвижение и реализацию туристского продукта и используемые ТУРАГЕНТОМ для этого ресурсы, иные расходы, в том числе поддержание ТУРАГЕНТОМ офисов продаж, оплату любых иных услуг в каких бы то ни было целях. Данные расходы, при их наличии, ТУРАГЕНТ покрывает за счет вознаграждения в размере оговоренном в п.4.1 данного раздела договора или собственных средств.

4.4. В случае, если по каким-либо причинам ТУРАГЕНТ и/или АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА и/или Туроператор возвращают Туристу денежные средства, полученные за Тур, реализованный в рамках настоящего Договора, предел ответственности АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА и/или Туроператора ограничивается суммой, полученной за Тур. Возврат Туристу полученного ТУРАГЕНТОМ за реализацию Тура вознаграждения является обязанностью последнего и относится к самостоятельной ответственности ТУРАГЕНТА.

#### **5. Отчетность.**

5.1. Поручение АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА на реализацию Тура Туроператора будет считаться исполненным ТУРАГЕНТОМ в дату окончания Тура, определенную согласно условиям Подтверждения, при условии получения

АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА полной суммы денежных средств за заказанный Туристский продукт в размере стоимости и в сроки, определенные АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА и утверждения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА письменного отчета ТУРАГЕНТА. ТУРАГЕНТ обязан ежемесячно, в срок не позднее пятого рабочего дня месяца, следующего за отчетным, представлять АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА отчет (акт) по установленной АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА форме об исполнении Договора за предыдущий месяц, для согласования его АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе требовать от ТУРАГЕНТА отправки отчета по электронным каналам связи (СБИС) и осуществлять его согласование аналогичным способом.

ТУРАГЕНТ, являющийся плательщиком НДС в течении трех дней после утверждения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА письменного отчета ТУРАГЕНТА, а равно в случае применения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА положений п. 5.5. Договора, обязан предоставить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА на сумму своего вознаграждения электронный УПД или Акт и счет-фактуру в письменной форме.

5.2. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения отчета вправе заявить по нему возражения.

5.3. В случае отказа АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА в утверждении отчета ТУРАГЕНТА либо его части, Стороны проводят сверку взаиморасчетов и подписывают отчет на согласованных условиях.

5.4. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе по своему усмотрению изменить форму отчета по настоящему Договору.

5.5. В случае не получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА отчета ТУРАГЕНТА, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе самостоятельно сформировать проект отчета исходя из имеющихся в распоряжении АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА сведений и направить его для оформления ТУРАГЕНТУ, в том числе с использованием электронных каналов связи (СБИС). Проект отчета будет признаваться отчетом ТУРАГЕНТА и считаться принятым ТУРАГЕНТОМ без замечаний, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА проекта отчета, АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА не поступят письменные возражения ТУРАГЕНТА на проект отчета.

## **6. Права и обязанности.**

6.1. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА обязуется предоставить ТУРАГЕНТУ информацию о реализуемом Туристском продукте Туроператора и всем его существенным условиям (потребительским свойствам) (далее по тексту «Информационный материал») для надлежащего информирования Туриста и отражения в Договоре о реализации туристского продукта, заключаемым ТУРАГЕНТОМ с Туристом (Заказчиком). Информационный материал указан по тексту настоящего Договора и приложений к нему, в тематических информационных разделах Сайта (по тексту Памятки туриста по направлению (маршруту) Тура (далее по тексту Договора «Памятка»), Рекомендаций и Памяток государственных органов, каталоге туров Туроператора по направлению, прочих разделах Сайта и в Сопроводительных документах Туроператора в отношении конкретизированного Тура. Памятка, каталог по направлению Туроператора и информационные сведения Сайта/Системы бронирования о потребительских свойствах Туров Туроператора дополняют условия настоящего Договора. ТУРАГЕНТ обязан использовать Информационный материал при реализации Туров в целях исполнения обязанностей, установленных для ТУРАГЕНТА условиями настоящего Договора и законодательством Российской Федерации. Информационный материал считается полученным ТУРАГЕНТОМ по факту присоединения к условиям Договора, а равно в случае направления заявки на Тур и ее подтверждения к исполнению АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА. ТУРАГЕНТ обязан самостоятельно отслеживать изменения в Информационном материале в целях надлежащего информирования Туриста.

6.2. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА обязуется осуществлять все необходимые и достаточные действия, связанные с бронированием Тура у Туроператора, в том числе совершить действия по согласованию с Туроператором Тура, соответствующего заказу ТУРАГЕНТА.

6.3. Туроператор обязан исполнить оплаченный Тур, оговоренный в Подтверждении Заявки/Сопроводительных документах, в соответствии с классификацией и стандартами услуг, принятыми в стране временного пребывания Туриста, на условиях настоящего Договора, Каталога направлений (маршрутов), опубликованного на Сайте и Памятки.

6.4. В целях исполнения поручений по настоящему Договору ТУРАГЕНТ самостоятельно осуществляет поиск Туристов. Заключая с Туристом (заказчиком) Договор о реализации туристского продукта Туроператора, ТУРАГЕНТ обязан предоставить Туристу информацию о потребительских свойствах Тура, полученную от АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА в порядке, определенном в пункте 6.1. Договора и с учетом иных условий настоящего Договора, а также документы, необходимые для использования услуг Тура Туристом, в том числе ознакомить туриста и передать ему Памятку Туроператора по направлению (маршруту). В целях реализации Сторонами положений законодательства и исполнения условий, определенных в п. 6.9. Договора, присвоенный Туроператором номер оплаченной заявки на туристский продукт будет являться идентификационным номером Турпродукта, дополняющим собственную нумерацию Договора, заключаемого Турагентом с Заказчиком. До момента выдачи Туроператором Подтверждения заявки, получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператором) необходимой стоимости Тура (см. раздел 3 настоящего Договора) по графику платежей, назначенному АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператором), выдачи Турагенту Сопроводительных документов на Турпродукт, Договор о реализации туристского продукта, заключаемый ТУРАГЕНТОМ с Заказчиком (Туристом) считается заключенным с указанными отлагательными условиями. ТУРАГЕНТ несет полную самостоятельную ответственность за содержание Договора, заключаемого им с Туристом, в том числе за ознакомление Туриста с содержанием Информационных материалов (п. 6.1., Памятка, каталог по направлению Туроператора и информационные сведения Сайта/Системы бронирования о потребительских свойствах Туров) и обязан отражать в заключаемых с Туристами Договорах о реализации туристского продукта все существенные условия, определенные

статьями 10, 10.1, 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1852, а также иных нормативно-правовых актов, регулирующих туристскую деятельность. В частности Договор о реализации туристского продукта должен содержать: права, обязанности и ответственность сторон Договора; условия 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; 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. Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, наряду с существенными условиями, предусмотренными статьей 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» должен также содержать следующие существенные условия: полное и сокращенное наименование, адрес, место нахождения турагента; информация 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); информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента, к которым относится обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором; обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта; обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6.5. Договор, заключаемый ТУРАГЕНТОМ с Туристом, исключительно для целей его исполнения, должен содержать условие, предусматривающее разрешение (письменное согласие) Туриста на обработку и передачу его персональных данных АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА, консульским службам иностранных государств, Туроператору и его контрагентам, в том числе вне территории Российской Федерации. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА/Туроператор будет использовать полученные от ТУРАГЕНТА персональные данные туриста исключительно в целях исполнения настоящего Договора, осуществлять обработку (запись, систематизацию, накопление, хранение, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) и передачу партнерам АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА /Туроператора, консульским службам и иным третьим лицам, оказывающим услуги, входящие в реализуемый туристский продукт, с соблюдением требований ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», обеспечивать конфиденциальность и безопасность при обработке персональных данных в соответствии с требованиями ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА/Туроператор принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации полученной от ТУРАГЕНТА в процессе оказания услуг, входящих в туристский продукт, в том числе персональных данных туристов при их обработке и использовании.

6.6. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА в соответствии с информацией Туроператора вправе рекомендовать ТУРАГЕНТУ примерную форму договора о реализации Туристского продукта. Данные рекомендации не ограничивают ТУРАГЕНТА в применении типовых форм договора, определенных положениями законодательства.

6.7. В том случае, если после выдачи АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА Сопроводительных документов произошли изменения в содержании услуг Тура, такие изменения должны быть незамедлительно доведены ТУРАГЕНТОМ до сведения Туристов по факту получения соответствующей информации от АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА или отражения этих изменений в Системе бронирования/Сайте.

6.8. ТУРАГЕНТ исключительно при наличии специального письменного согласия АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, вправе привлекать для целей исполнения настоящего Договора последующих субагентов, оставаясь ответственным за их

действия перед АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА.

6.9. ТУРАГЕНТ обязан исполнять требования законодательства Российской Федерации и передавать АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператору) достоверные сведения, необходимые для отражения данных о реализации турпродукта в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и на условиях, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 г. № 417. Нарушение указанных Правил ТУРАГЕНТОМ относится к его самостоятельной ответственности. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА (Туроператор) вправе определить порядок предоставления ТУРАГЕНТОМ информации (сведений) о заключаемом договоре о реализации туристского продукта в целях исполнения обязанностей Туроператора, установленных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 г. № 417, информируя об этом турагента в порядке, определенном в п. 10.8 Договора.

## **7. Ответственность Сторон.**

7.1. Стороны несут ответственность друг перед другом и третьими лицами за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с его условиями и нормами законодательства РФ. Туроператор и ТУРАГЕНТ несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и ТУРАГЕНТ самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

7.2. Принимая во внимание, что ТУРАГЕНТ является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей ТУРАГЕНТА, к самостоятельной ответственности ТУРАГЕНТА перед туристом и (или) иным заказчиком относится:

содержание заключаемого ТУРАГЕНТОМ с Туристом Договора и его соответствие требованиями законодательства, в том числе в сфере защиты персональных данных; ознакомление Туриста (заказчика) с Информационным материалом (п.6.1.); ненадлежащее уведомление или не уведомление АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА о заключении ТУРАГЕНТОМ Договора о реализации туристского продукта Туроператора (направление заявки и получение Подтверждения); полное или частичное несоответствие заключаемого с Туристом Договора требованиям законодательства и потребительскому запросу Туриста; не перечисление или несвоевременно перечисление АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА полученных от Туриста денежных средств за реализованный туристский продукт; не передача или несвоевременная передача АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА сведений и документов, необходимых для бронирования Туроператором Тура и исполнения Туристом Тура; не информирование или ненадлежащее информирование Туриста о последствиях нарушения правил использования услуг Тура, в т.ч. авиаперевозки, нахождения в стране временного пребывания и пересечения государственной границы, в соответствии с информацией АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА или в силу требований законодательства; несоответствие передаваемых АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА документов и сведений требованиям Туроператора/АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, компетентных органов РФ и страны временного пребывания Туриста; не передача или несвоевременная передача Туристу Сопроводительных документов, в том числе после внесения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА /Туроператором изменений в ранее выданные Сопроводительные документы. Нарушение ТУРАГЕНТОМ сроков предоставления или не представление отчетных документов АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА, указанных в пункте 5.1. настоящего Договора, а равно не утверждение АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА письменного отчета ТУРАГЕНТА, предоставляет АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА право не выплачивать ТУРАГЕНТУ агентское вознаграждение; поручение, выданное АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА от имени Туроператора ТУРАГЕНТУ, в этом случае считается не исполненным. Убытки АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, вызванные неисполнением обязанностей ТУРАГЕНТА, определенных в пункте 5.1. Договора, подлежат возмещению ТУРАГЕНТОМ АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА в сроки, определенные в 8.1. настоящего Договора.

7.3. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Ответственность Туроператора возникает исключительно после получения полной оплаты за заказанный Туристский продукт на условиях настоящего Договора и исполнения ТУРАГЕНТОМ обязанностей, установленных в статьях 10 и 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Договора освобождается от ответственности за услуги, не являющиеся содержанием Тура, т.е. не оговоренные в Сопроводительных документах, в том числе по самостоятельным сделкам ТУРАГЕНТА, заключенным им с Туристом (Заказчиком); за неисполнение (невозможность оказания или использования) услуг Тура, произошедших в силу действия (бездействия) ТУРАГЕНТА или Туриста; за невозможность оказания туристских услуг в силу действий таможенных, консульских, пограничных служб и иных официальных органов и властей РФ и зарубежных стран (в том числе за недействительные паспорт и реквизиты Туриста, отказ государственных органов в пересечении границы), отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы; за несоответствие предоставленных услуг субъективным ожиданиям Туриста; за действия и решения ТУРАГЕНТА и/или Туриста, предпринятые ими самостоятельно во время осуществления Тура, в том

числе за отставание либо опоздание Туриста на авиарейс или трансферную перевозку; при нарушении Туристом норм и правил поведения в стране временного пребывания; при нарушении Туристом правил авиакомпании и трансферной перевозки; при утрате (краже) багажа, вещей, документов, ценностей Туриста, за которые он несет личную ответственность либо эта ответственность возложена законодательством на третьих лиц; за отказ Туриста от части или всех услуг, входящих в состав Тура, а также за его расходы на дополнительные услуги, не предусмотренные подтвержденной Заявкой.

7.4. Не относится к нарушению обязательств Туроператора отмена авиарейса, задержка времени вылета авиарейса, изменение аэропорта вылета (прибытия) по причинам, связанным с действиями авиаперевозчика, за исключением ответственности Туроператора по договорам перевозки, заключаемым Туроператором с Туристами от своего имени в рамках соответствующего договора аренды (фрахтования на время) транспортного средства.

7.5. Невозможность исполнения Заявки (Тура), возникшая по вине ТУРАГЕНТА или Туриста, не предоставляет Туристу или ТУРАГЕНТУ право на отказ от платежа по Заявке (Туру)/право требования возврата оплаченной стоимости Тура или перерасчета его стоимости, если иные последствия не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

7.6. К ответственности АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА перед ТУРАГЕНТОМ в сумме реального документально подтвержденного ущерба относится исполнение обязанностей по своевременному уведомлению Туроператора о факте получения Заявки на Тур от ТУРАГЕНТА, передача ТУРОПЕРАТОРУ полученных по заявке ТУРАГЕНТА денежных средств на условиях агентского договора, заключенного между АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА и Туроператором. Случаи самостоятельной ответственности, установленные законом и условиями настоящего договора для ТУРОПЕРАТОРА или ТУРАГЕНТА, а также ограничения ответственности, установленные настоящим Договором и законом для ТУРОПЕРАТОРА, не относятся к ответственности АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА.

7.7. К ответственности ТУРАГЕНТА перед АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА относится своевременная оплата Заявок (Туров), соблюдение порядка и сроков отчетности, исполнение иных обязанностей, предусмотренных условиями Договора.

7.8. В случае, если ТУРАГЕНТ бронирует Тур с указанием данных Туриста, не соответствующих действительности (предъявленному Туристом ТУРАГЕНТУ загранпаспорту); если указанный в Заявке ТУРАГЕНТА на Тур срок действия паспорта Туриста не будет соответствовать минимально необходимому по правилам страны временного пребывания Туриста в период Тура; если ТУРАГЕНТ реализует Тур без проверки наличия у Туриста визы (иного разрешения в требуемой форме) для пересечения границы страны временного пребывания и Российской Федерации и данные обстоятельства повлекут невозможность использования услуг Тура и (или) будут препятствовать Туристу пересечь границу страны временного пребывания/России (в т.ч. по причине депортации Туриста из страны временного пребывания или отказа Туристу в авиаперевозке в связи с отсутствием необходимых разрешительных документов), ТУРАГЕНТ обязан компенсировать АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА или Туроператору возникшие вследствие этого убытки в течение 10 дней с даты письменного требования.

7.9. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые Сторона не могла предвидеть и предотвратить разумными мерами. Такие обстоятельства должны быть подтверждены надлежащими документами компетентных государственных органов. К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся субъективные факторы (отказ выдачи визы, несвоевременная выдача визы, ошибки в оформлении загранпаспорта, отказ в пересечении границы, заболевание Туриста и пр.).

## **8. Разрешение споров. Претензии.**

8.1. Настоящим Договором предусмотрен претензионный порядок разрешения споров. Срок рассмотрения письменных претензий - 10 (десять) рабочих дней. При не достижении согласия споры рассматриваются в Арбитражном суде города Москвы.

8.2. Претензии в связи с нарушением условий Договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Претензии потребителей к качеству туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий. В случае поступления претензии потребителя на качество туристского продукта ТУРАГЕНТУ, последний обязан разъяснить потребителю порядок предъявления претензий, установленный ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и п. 24 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852. Рекламации принимаются от ТУРАГЕНТА в письменном виде с приложениями читаемых копий договора с Туристом, документа об оплате стоимости Тура туристом и иных документов, необходимых для рассмотрения рекламации, в том числе претензии потребителя. Туроператор рассматривает рекламацию в течение 10 (десяти) дней с момента получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА всех указанных документов. ТУРАГЕНТ извещен, что Туроператор вправе делегировать предоставление ответа на претензию АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА.

## **9. Срок Договора и порядок его расторжения.**

9.1. Настоящий Договор действует до 31 декабря 2026 года.

9.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или в порядке, определенном условиями настоящего Договора и действующим законодательством.

9.3. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке без объяснения причин. Договор будет считаться расторгнутым в день объявления АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА об отказе от Договора, если иной срок не будет установлен в соответствующем уведомлении АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе уведомить ТУРАГЕНТА об отказе от Договора и его расторжении любым из указанных способов: посредством публикации нового Агентского договора для присоединения к его условиям ТУРАГЕНТА; специального уведомления, размещенного на Сайте и (или) в Системе бронирования Сайта; путем электронного извещения (e-mail) на электронный адрес ТУРАГЕНТА, имеющийся в распоряжении АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА; письменным извещением на адрес места регистрации ТУРАГЕНТА.

9.4. В случае расторжения/истечения срока Договора, обязательства Сторон по подтвержденным Заявкам – Турам до даты расторжения/истечения срока Договора сохраняются до момента их полного исполнения. Условия настоящего Договора распространяется на такие Заявки (Туры) вне зависимости от факта отказа/расторжения/истечения срока Договора. Взаиморасчеты Сторон должны быть завершены в течение 10 рабочих дней с момента получения обоснованного письменного требования любой из Сторон.

## **10. Особые условия Договора.**

10.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ. Толкование настоящего Договора производится с учетом положений ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и законодательства Российской Федерации, в том числе п. 3 ст. 421, ст. 428 и глав 51, 52 Гражданского кодекса Российской Федерации.

10.2. ТУРАГЕНТ не имеет права передать или иным образом уступить свои права по настоящему Договору или подтвержденной заявке третьим лицам без письменного согласия АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА /Туроператор вправе передать свои права и обязанности по Договору или подтвержденной заявке на тур (Туру) третьему лицу без согласия ТУРАГЕНТА, уведомив об этом ТУРАГЕНТА о таком действии посредством действий, указанных в пункте 10.8 Договора.

10.3. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность настоящего Договора, а также полученных при его исполнении документов и информации в пределах норм действующего законодательства Российской Федерации.

10.4. В содержание Тура Туроператора или в порядке дополнительной услуги включен страховой полис на случай внезапного заболевания Туриста в период исполнения Тура, а также иное страхование, связанное с Туrom. Условия страхования опубликованы на Сайте, а также содержатся по тексту страхового полиса. Претензии застрахованных лиц в силу положений законодательства Российской Федерации рассматриваются исключительно страховой компанией, выдавшей страховой полис. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА/Туроператор не несет ответственности за качество услуг страховой компании и последствия отказа Туриста от страхового полиса. Дополнительные (не охватываемые страховым полисом) риски Турист/ТУРАГЕНТ вправе застраховать самостоятельно.

10.5. Авиабилеты на авиарейсы, оформленные в соответствии с требованиями Международной воздушной ассоциации (ИАТА) и/или по специальным тарифам перевозчиков/фрахтователей (не предусматривающим включение в стоимость проездного документа риска убытков от возврата проездного документа, и соответственно, возврат денежных средств за неиспользованные проездные документы (невозвратный тариф)), могут не подлежать обмену и возврату. При неиспользовании такого авиабилета перевозчик или уполномоченное им лицо вправе удержать стоимость авиабилета или его часть в соответствии с правилами примененного к перевозке тарифа. ТУРАГЕНТ в любом случае должен принимать во внимание, что при реализации Туристского продукта применяется самостоятельный порядок расчета фактических расходов Туроператора, так как предметом реализации является не авиаперевозка, а комплексный Туристский продукт.

10.6. Условия Договора распространяются по аналогии на отдельные туристские услуги, не подпадающие под определение туристского продукта в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

10.7. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются Приложения, регулирующие условия аннулирования Заявок (Туров) (№1), вопросы финансового обеспечения деятельности Туроператоров (№2), Информация о потребительских свойствах Туристских продуктов Туроператоров (№3), услуги (сервис) по содействию в оформлении документов на визу (№ 4), условия бронирования и реализации авиабилетов (№ 5), условия бронирования и реализации отдельных туристских услуг (№ 6), Порядок обработки персональных данных (№ 7).

10.8. ТУРАГЕНТ ознакомлен и согласен с тем, что предоставление информации и (или) исполнение условий, оговоренных в пунктах 2.3 - 2.7, 3.1 - 3.3, 4.1, 4.2., 5.2, 5.4, 5.5., 6.1, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7, 6.9, 8.2, 9.3, 10.2, 10.10 Договора и в Приложениях к нему, а также в иных пунктах, где есть ссылка на настоящий пункт Договора, осуществляется АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА посредством Сайта, Системы бронирования и (или) путем электронных извещений (e-mail). Все договоренности, связанные с реализацией и исполнением Тура: Заявка, ее подтверждение, изменение условий либо аннуляция Тура, а также письменные извещения АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА (подтверждение, информационные сообщения, ответы на претензии осуществляются в письменной форме), к такой письменной форме приравниваются факсимильные сообщения и сообщения, переданные по электронной связи (e-mail). Допускается направление Заявки, Подтверждения, выставление счетов в режиме On-line или путем специальных компьютерных программ. ТУРАГЕНТ обязуется уведомить АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА об изменении адреса своего места нахождения, почтового адреса, банковских реквизитов, электронных адресов (e-mail), номеров телефонов. В отсутствии письменной информации

ТУРАГЕНТА об указанных изменениях, подтвержденных АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА по факту их получения к внесению изменений в информационные данные о ТУРАГЕНТЕ – информация АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, направленная по адресам и контактным данным ТУРАГЕНТА, указанным в Договоре или в Системе бронирования Сайта, считается направленной по верным реквизитам.

10.9. ТУРАГЕНТ уведомлен, что слова и словосочетания КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР, КОРАЛ ТРЕВЕЛ, КОРАЛ ТРЕВЕЛ РЕГИОНЫ, КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС, КОРАЛ, КОРАЛЛ, KORAL, CORAL, CORAL TRAVEL, CORAL TRAVEL SERVICE, CORAL TRAVEL CENTER, CORAL TRAVEL REGIONS используемые самостоятельно или в комбинации с иными терминами и графическим изображением, являются фирменным наименованием/зарегистрированными товарными знаками (знаками обслуживания), права на которые принадлежат правообладателям, к которым относится АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА и Туроператоры. Использование вышеуказанных слов или терминов третьими лицами без соответствующего специального письменного разрешения правообладателя, является нарушением ст. ст. 1229, 1474 Гражданского кодекса Российской Федерации, влекущим гражданскую, административную или уголовную ответственность.

10.10. Настоящий Договор действителен для присоединения со стороны ТУРАГЕНТА в периоде с 01 мая 2026 года по 31 декабря 2026 года, данный период равен общему сроку действия Договора. С даты присоединения ТУРАГЕНТА к настоящему Агентскому договору, любой ранее заключенный между сторонами Агентский договор (Договор присоединения) прекращает действие, условия прекращенного договора применяются в порядке, определенном пунктом 9.4 Договора в части обязанностей Сторон по отношению к подтвержденным заявкам, совершенным в периоде действия предыдущего Агентского договора, до момента исполнения заявок, завершения договорных обязательств и взаиморасчетов. Настоящий Договор опубликован на Сайте и представлен в распечатанной форме в офисе АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА оставляет за собой право вносить изменения в текст настоящего Договора или прекратить его действие без специального уведомления, при этом к обязательствам, возникшим между АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА и ТУРАГЕНТОМ до даты изменения (прекращения) Договора, будут применяться положения пункта 9.4. Договора.

#### **АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА:**

Общество с ограниченной ответственностью «ТУРОПЕРАТОР КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР» (ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР»)

Торговая марка (знак обслуживания): CORAL TRAVEL

Юридический адрес: 107031, г. Москва, улица Петровка, дом 15/13, стр. 5, этаж 3, помещение I, комната 33

Фактический адрес: 107031, г. Москва, улица Петровка, дом 15/13, стр. 5, этаж 3, помещение I, комната 33

ИНН/КПП 7707778239/770701001, ОГРН 1127746458840

р/с 40702810500000000686 в АО «Денизбанк Москва», г. Москва

к/с 30101810400000000102, БИК 044525102.

Принимающая Туриста сторона и ее реквизиты указывается по тексту Туристского ваучера и в информационных материалах Туроператора.



#### **ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

#### **к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)**

#### **Условия аннулирования Заявки/Тура.**

1. Односторонний отказ ТУРАГЕНТА\Туриста от Заявки (Тура), а равно одностороннее требование ТУРАГЕНТА\Туриста об изменении Заявки, влечет аннулирование Заявки (Тура) с применением последствий, определенных законодательством Российской Федерации, к числу которых относится обязательство возмещения Туроператору и АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА фактически понесенных ими расходов, связанных с исполнением заявки на Тур и аннуляцией Тура. При определении условий настоящего Приложения Стороны Договора исходят из того, что в соответствии с контрактными обязательствами АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА перед Туроператором, Туроператора перед поставщиками услуг Туров Туроператора (принципалом и (или) принимающими компаниями, авиакомпаниями, средствами проживания), односторонний отказ от исполнения Заявки (Тура) или невозможность исполнения Заявки (Тура) по причинам, не связанным с действием (бездействием) поставщиков услуг, обеспечивается неустойкой, определяемой в фиксированном размере или в процентном отношении к стоимости Тура, что для Туроператора и АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА является фактически понесенными расходами по исполнению Тура. Размер фактически понесенных расходов, как правило зависит от временного интервала между датой отказа от Тура и днем начала Тура и (или) от маршрута Тура, условий проживания или перевозки, дат исполнения Тура. Примерный размер фактически понесенных расходов Туроператора при аннуляции Заявок (Туров) публикуется на Сайте и в любом случае сообщается АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА ТУРАГЕНТУ по фату запроса на аннуляцию\изменение Заявки. Аннуляция заявки (Тура), поступившая АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА по истечении 18-00 (МСК) рабочего дня, считается поступившей на следующий рабочий день. Получив информацию Туриста о желании отказаться от Тура, ТУРАГЕНТ обязан передать данную информацию АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА и совершить действия по аннулированию Заявки (Тура) не позднее

дня получения информации от Туриста, приложив к запросу полученные от Туриста документы, связанные с отказом от Тура. Запрос на аннуляцию ТУРАГЕНТА, поступивший АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА после 18-00 МСК рабочего дня или в выходной день, передается АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА на рассмотрение Туроператора на следующий рабочий день после получения запроса от ТУРАГЕНТА.

2. В случае невозможности исполнения Заявки (Тура) АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА или Туроператором по причинам, связанным с нарушением условий Договора ТУРАГЕНТОМ, возникшими в результате не исполнения им обязанностей, установленных Договором, в том числе в случае аннулирования (одностороннего отказа) АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА от Заявки (подтвержденного Тура) по причине нарушения ТУРАГЕНТОМ обязательств по передаче АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА стоимости Тура в установленный срок и необходимом размере, ТУРАГЕНТ по требованию АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА обязан оплатить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА неустойку, равную сумме фактически понесенных расходов, сформированных Туроператором по аналогии с положениями п.1 настоящего приложения к Договору. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе удержать сумму неустойки при взаиморасчетах с ТУРАГЕНТОМ или взыскать данную сумму в порядке самостоятельного требования.



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**  
**к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)**

**Туроператоры Туристского продукта.**

**Информация о финансовом обеспечении деятельности туроператоров и их участии в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»**

1. При заключении Договоров о реализации туристского продукта в отношении подтвержденных к исполнению АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА на условиях настоящего Договора Туров, ТУРАГЕНТ обязан включить в текст договора информацию о Туроператоре заказанного им туристского продукта, а также об участии Туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма порядке, о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, 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 для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора 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.

2. Туроператорами Туров в сфере международного выездного туризма, реализация турпродукта которых осуществляется в рамках исполнения настоящего Договора, являются ООО «Корал тревел», ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР», ООО «ФЛАЙ2ХОЛИДЕЙ», ООО «Гость Тур».

Туроператором Туров в сфере внутреннего туризма, реализация турпродукта которого осуществляется в рамках исполнения настоящего Договора, является ООО «Гость Тур».

Маршрут (направление) туров каждого из указанных Туроператоров определяется в соответствии с пунктом 2.3 Договора, согласно которого «Подтверждение содержит информацию о Туроператоре заказанного Тура. В отсутствии данной информации по тексту Подтверждения, ТУРАГЕНТ руководствуется информацией о Туроператоре по выбранному Туристом маршруту публикациями Сайта.

Справочная информация о конкретном туроператоре на определенном маршруте публикуется на Сайте, по ссылке <https://coralagency.ru/Pages/helpful-information/cooperation/dogovor>

2.1. Полное наименование Туроператора: Общество с ограниченной ответственностью «Корал тревел»

Сокращенное наименование Туроператора: ООО «Корал тревел»

Реквизиты Туроператора:

адрес (место нахождения)	107031, г. Москва, улица Петровка, дом 15/13, стр. 5, этаж 3, помещение I, комната 36
почтовый адрес	107031, г. Москва, улица Петровка, дом 15/13, стр. 5, этаж 3, помещение I, комната 36
ОГРН	1027739844021
ИНН/КПП	7707255341/ 770701001
реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров	РТО 016582
Телефон/факс, адрес электронной почты, адрес сайта в Интернете	Тел.: (495) 258 88 48 E-mail: info@coral.ru; www.coral.ru

**Информация о финансовом обеспечении Туроператора:**

Наименование страховщика, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора: ООО «СК «Согласие», Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта 0012345-2913994/25ГОТП от 09 декабря 2025 года, срок действия с 01 мая 2026 года по 30 апреля 2027 года, страховая сумма 1 225 000 000 (Один миллиард двести двадцать пять миллионов) рублей.

2.2. Полное наименование Туроператора: Общество с ограниченной ответственностью «ТУРОПЕРАТОР КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР»

Сокращенное наименование Туроператора: ООО «ТО КОРАЛ ТРЕВЕЛ ЦЕНТР»

**Реквизиты Туроператора:**

адрес (место нахождения)	107031, г. Москва, улица Петровка, дом 15/13, стр. 5, этаж 3, помещение I, комната 33
почтовый адрес	107031, г. Москва, улица Петровка, дом 15/13, стр. 5, этаж 3, помещение I, комната 33
ОГРН	1127746458840
ИНН/КПП	7707778239/ 770701001
реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров	РТО 009028
Телефон/факс, адрес электронной почты, адрес сайта в Интернете,	Тел.: (495) 258 62 97 E-mail: mnenie@coral.ru; www.coral.ru

**Информация о финансовом обеспечении Туроператора:**

Наименование страховщика, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора: ООО «СК «Согласие», Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № № 0012345-2913995/25ГОТП от 09 декабря 2025 года, срок действия с 01 мая 2026 года по 30 апреля 2027 года, страховая сумма 150 000 000 (сто пятьдесят миллионов) рублей.

2.3. Полное наименование Туроператора: Общество с ограниченной ответственностью «ФЛАЙ2ХОЛИДЕЙ»

Сокращенное наименование Туроператора: ООО «ФЛАЙ2ХОЛИДЕЙ»

**Реквизиты Туроператора:**

адрес (место нахождения)	127299, г. Москва, ул. Космонавта Волкова, д.20, эт.6, комн.611
почтовый адрес	127299, г. Москва, ул. Космонавта Волкова, д.20, эт.6, комн.611
ОГРН	1157746541369
ИНН/КПП	7726343152/ 771301001
реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров	РТО 018116
Телефон/факс, адрес электронной почты, адрес сайта в Интернете	Тел: +7 925 001 52 14 e-mail info@2holiday.ru

**Информация о финансовом обеспечении Туроператора:**

Наименование страховщика, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора: ООО «СК «Согласие», Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 0012345-0426461/25ГОТП от 24 февраля 2025 года, срок действия с 01 июня 2025 года по 31 мая 2026 года, страховая сумма 10 000 000 (десять миллионов) рублей.

ООО «СК «Согласие», Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 0012345-2913998/25ГОТП от 09 декабря 2025 года, срок действия с 01 июня 2026 года по 31 мая 2027 года, страховая сумма 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей.

2.4. Полное наименование Туроператора: Общество с ограниченной ответственностью «Гость Тур»

Сокращенное наименование Туроператора: ООО «Гость Тур»

**Реквизиты Туроператора:**

адрес (место нахождения)	105066, г. Москва, ул. Ольховская, д. 45, стр. 1, пом. 1/9/2
почтовый адрес	105066, г. Москва, ул. Ольховская, д. 45, стр. 1, пом. 1/9/2
ОГРН	1157746323679
ИНН/КПП	7718137798 / 770108001
реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров	РТО 015347
Телефон/факс, адрес электронной почты, адрес сайта в Интернете	Тел: (495) 232 41 37 E-mail: info@guesttour.ru; guesttour.ru

Информация о финансовом обеспечении Туроператора:

Наименование страховщика, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора: ООО «СК «Согласие», Договор страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 0012345-2913999/25ГОТП от 09 декабря 2025 года, срок действия с 01 мая 2026 года по 30 апреля 2027 года, страховая сумма 80 000 000 (восемьдесят миллионов) рублей.

3. Согласно ст. ст. 17.4, 17.5. Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее «Федеральный закон») страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. В случае, если туроператор не сделал такого заявления, но прекратил туроператорскую деятельность по указанной причине, о чем уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно, датой страхового случая считается день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 Федерального закона. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста и (или) иного заказчика права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. В требовании туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности туроператора; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба. К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов; копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа. Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и (или) иным заказчиком и не обусловленные неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных статьей 17.5. Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых и предусмотренных настоящей статьёй документов. случая, 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 более одного туриста и (или) иного заказчика и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора. Правила страхования ответственности туроператора, утвержденные страховщиком или объединением страховщиков, должны содержать положения о порядке выплаты страхового возмещения в указанных случаях.

4. Туроператоры в сфере международного выездного туризма являются членами Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, Телефон: +7 (499) 678-12-03, e-mail: secretary@tourpom.ru, официальный сайт www.tourpom.ru), созданной в целях оказания экстренной помощи туристам в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации. Каждый из Туроператоров, указанных в пункте 2 настоящего приложения к Договору, формирует резервный фонд Ассоциации и Фонд персональной ответственности туроператора в порядке исполнения положений Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4.1. Согласно «Правил возмещения реального ущерба туристам (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности Туроператора в сфере выездного туризма», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. № 1532 (С полным текстом данных Правил можно ознакомиться на Официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru))):

Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные лица, заказавшие туристский продукт от имени туриста (далее - иные заказчики), или их представители. Под представителями туристов или иных заказчиков понимаются лица, действующие на основании доверенности, оформленной в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика, понесенные в связи с неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии оснований. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта (далее - основание для возмещения реального ущерба). Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается дата, когда туроператор публично (путем публикации заявления в средствах массовой информации и (или) на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")) заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 4 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), или дата принятия Федеральным агентством по туризму решения об исключении туроператора из единого федерального реестра туроператоров (далее - реестр) на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4 2 Федерального закона. Из денежных средств фонда возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) или банковской гарантии в соответствии со статьей 17 5 Федерального закона в следующих случаях:

до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 11 6 Федерального закона;

если при достижении максимального размера фонда и получении туроператором освобождения от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него имелись договор (договоры) страхования ответственности туроператора и (или) договор (договоры) о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора.

Если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 указанных Правил, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных подпунктом "б" пункта 10 указанных Правил, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии. Турист и (или) иной заказчик (их представители) вправе требовать, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта, возмещения реального ущерба, в том числе если реальный ущерб был причинен до даты, указанной в абзаце втором пункта 4 указанных Правил.

Требование о возмещении денежных средств представляется туристом и (или) иным заказчиком (их представителями) в объединение туроператоров в течение срока, предусмотренного пунктом 12 указанных правил.

В требовании о возмещении денежных средств указываются:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество (при наличии) иного заказчика и (или) их представителей, адрес их места жительства (в случае, если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);
- б) реквизиты (номер (при наличии), дата) договора о реализации туристского продукта;
- в) общая цена туристского продукта в соответствии с договором о реализации туристского продукта;
- г) наименование и реестровый номер туроператора;
- д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- е) размер реального ущерба;
- ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба;
- з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения или уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 настоящих Правил).

Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объединением туроператоров и размещается на официальном сайте объединения туроператоров в сети "Интернет".

К требованию о возмещении денежных средств прилагаются:

- а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- б) копия договора о реализации туристского продукта в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;
- в) договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;
- г) документы, подтверждающие реальный ущерб, или копии таких документов, заверенные в установленном порядке;
- д) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения или уплаченной денежной сумме по банковской гарантии или копии таких документов, заверенные в установленном порядке (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 указанных Правил);
- е) документы, подтверждающие полномочия представителей туриста и (или) иного заказчика.

4.2. Порядок финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов за счет средств резервного фонда регулируется Правилами финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда, утвержденными Постановлением Правительства РФ 11 августа 2020 г. № 1209. Финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее соответственно - объединение туроператоров, резервный фонд). Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам за счет средств резервного фонда осуществляется объединением туроператоров в форме оплаты услуг по перевозке и (или) размещению третьим лицам, оказывающим такие услуги (далее - третьи лица), и других услуг, необходимых для оказания туристу экстренной помощи. Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам осуществляется в соответствии с договорами, заключенными между объединением туроператоров и третьими лицами.

Размер выплат из резервного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Основанием для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам является решение объединения туроператоров, принятое в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма»

5. Положения настоящего приложения в части резервного фонда Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» и персонального фонда Туроператора распространяются на туристский продукт в сфере выездного туризма. Дополнительная информация, определенная Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1852 предоставляется Заказчику путем публикаций на Сайте, по тексту Памятки туриста по направлению, опубликованной на указанном сайте.

6. Дополнительная информация, определенная Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», необходимая ТУРАГЕНТУ для включения в текст Договора с Туристом или иным заказчиком, предоставляется Туроператором ТУРАГЕНТУ по запросам, путем публикаций на Сайте, по тексту Памятки или путем специальной рассылки электронной почтой.



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)**

**Информация о потребительских свойствах тура (туристских услуг) туроператора**

1. ТУРАГЕНТ подтверждает, что получил, в объеме необходимом для исполнения поручения по настоящему Договору и надлежащего информирования туристов (заказчиков), представленную в настоящем Договоре, на Сайте, Системе бронирования, в Памятке и каталогах Туроператора по маршрутам (направлениям) информацию о потребительских свойствах туристского продукта Туроператора, включая информацию о средствах размещения (условной категории, месте нахождения), типах номеров, питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, дополнительных услугах; о климатических, политических и иных особенностях страны временного пребывания; об опасностях, с которыми Турист может встретиться в случаях, если он предполагает совершить путешествие в страну, в которой можно подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, возможных рисках и их последствиях, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о таможенных, пограничных, налоговых, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах; о том, что Туристы не имеет право заниматься в стране временного пребывания оплачиваемой деятельностью, не будут нарушать паспортно-визовый режим страны временного пребывания; о почтовых адресах и номерах контактных телефонов учреждений РФ и других организаций в стране пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения чрезвычайных ситуаций; о контактных данных принимающей стороны и номерах телефонов для связи с туроператором. оплата оказанной гражданину Российской Федерации, находящемуся за пределами территории Российской Федерации, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) оплата возвращения его тела (останков) в Российскую Федерацию осуществляются согласно условиям договора добровольного страхования (страхового полиса), предусматривающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию; с условиями договора добровольного страхования (страхового полиса) в пакете услуг туристского продукта, заключенного в интересах туристов, которыми 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, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания; с информацией о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), в том числе о возможности страхования дополнительных рисков не включенных в страховое обслуживание в пакете тура, ознакомлен с рекомендацией застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены/изменения сроков поездки («страхование от невыезда») по независящим от туриста причинам. ТУРАГЕНТ информирован, что вся необходимая информация о страховании туристов на период пребывания в туре, а также о случаях, которые не отнесены к числу страховых, содержится по тексту страхового полиса и приложений к нему правил (условий) страхования страховой компании; условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации; претензии по страховым случаям рассматриваются страховщиком (страховой компанией); в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания - расходы на оказание

медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несет лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

2. ТУРАГЕНТ при заключении с Туристом (Заказчиком) обязан принять во внимание потребительские свойства Туристского продукта Туроператора, согласовав данные условия с заказчиком (Туристом):

2.1. Туроператор обязуется в случае невозможности предоставления средства проживания/категории номера, оговоренного в Подтверждении, предоставить Туристу размещение в альтернативном средстве проживания/категории номера, имеющем равную либо более высокую категорию сервисного и (или) ценового обслуживания без взимания дополнительной платы, а также предоставить альтернативную перевозку при невозможности исполнения первоначально подтвержденной в составе услуг Тура.

2.2. К потребительским свойствам Туристского продукта Туроператора относится право в исключительных случаях внести обоснованные изменения в содержание Тура. К числу обоснованных изменений относится изменение времени вылета авиаперевозки, авиакомпании – перевозчика, типа воздушного судна и аэропорта в пределах места назначения. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА уведомит ТУРАГЕНТА о внесенных Туроператором изменениях способом, указанным в пункте 10.8 Договора. Не получение ТУРАГЕНТОМ уведомления АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА не освобождает ТУРАГЕНТА от обязанностей, указанных по уведомлению Туристов о происшедших изменениях и выдаче им актуальных Сопроводительных документов.

2.3. Туроператор в исключительных случаях вправе аннулировать ранее подтвержденную Заявку (турпродукт) в случае отмены рейса авиакомпанией/фрахователем или при получении уведомления поставщика услуги для Туроператора о невозможности исполнения той или иной услуги, а также по иным объективным обстоятельствам невозможности исполнения. В этом случае, сумма оплаченной и невозможной к исполнению Заявки (Тура), подлежит возврату АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА ТУРАГЕНТУ для расчетов с Туристом или Туристу (плательщику). Предел ответственности Туроператора/АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА при аннуляции подтвержденного Тура по указанным основаниям ограничивается суммой, полученной от ТУРАГЕНТА.

2.4. Туроператор вправе отменить ранее подтвержденный групповой или индивидуальный тур, в том числе экскурсионный, по причине недобора необходимого количества туристов или по причине объективной невозможности исполнения. В случае применения данного положения, Туроператор обязан произвести возврат полученной им цены туристского продукта.

2.8. Ответственность за услуги не входящие в оплаченный тур, несет лицо оказавшее такие услуги.

2.9. К обязанностям Туристов относится соблюдение правил заселения/выселения (расчетный час), принятых в отелях (иных средствах проживания), порядок оплаты счетов за дополнительные услуги, оказанные за отдельную плату в стране временного пребывания; соблюдение законов страны пребывания, правил проживания и поведения в отелях, правил личной безопасности, необходимость возместить вред, причиненный третьим лицам действием туриста в период исполнения тура; турист обязан своевременно (не менее чем за три часа до вылета) прибыть в аэропорт/ на вокзал для регистрации на рейс, прохождения таможенного, паспортного контроля.

2.10. В случае, если у Туриста есть специальные требования к качеству и /или составу тура, Заказчик (Турист) обязан уведомить об этом ТУРАГЕНТА в письменной форме и отразить их в Договоре, а ТУРАГЕНТ обязан согласовать такие специальные условия с АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА.

3. ТУРАГЕНТ обязан при заключении Договора о реализации туристского продукта предоставлять Туристу информацию об особенностях международной коммерческой (чартерной) перевозки и иной перевозки, входящей в содержание услуг Тура Туроператора, проверить правильность оформления и сроки действия загранпаспортов Туристов, своевременно предоставить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА документы Туристов и сведения, необходимые для оказания дополнительных услуг, в том числе для оформления Туроператором выездных/въездных виз и иных документов.

3.1. ТУРАГЕНТ обязан при заключении Договора о реализации туристского продукта предоставлять Туристу информацию об особенностях коммерческой, регулярной или чартерной перевозки и иной перевозки, входящей в содержание услуг Тура Туроператора, проверить правильность оформления и сроки действия загранпаспортов Туристов, своевременно предоставить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА документы Туристов и сведения, необходимые для оказания дополнительных услуг, в том числе для оформления Туроператором выездных/въездных виз и иных документов.

3.2. В связи с особенностями авиаперевозки, в том числе по причинам, указанным в пункте 2.2. настоящего приложения к Договору, а также возможными изменениями в расписании вылетов, ТУРАГЕНТ обязан не ранее, чем за сутки до вылета Туриста уточнить у АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА актуальную информацию и предоставить данную информацию Туристам.

3.3. В том случае, если после выдачи АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА Сопроводительных документов произошли изменения в содержании услуг Тура, такие изменения должны быть незамедлительно доведены ТУРАГЕНТОМ до сведения Туристов по факту получения соответствующей информации от АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА или отражения этих изменений в Системе бронирования/Сайте.

Направление Заявки на Тур АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА предполагает, что вся информация, необходимая к передаче Туристу (Заказчику) исполнена ТУРАГЕНТОМ. Иная необходимая ТУРАГЕНТУ информация указана по тексту Памятки туриста по стране временного пребывания и иных публикаций Сайта, которая может дополнять настоящее приложение и условия Договора.



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)**

**Условия услуг (сервиса) по оказанию содействия в оформлении документов на визу.**

1. Турист/ТУРАГЕНТ вправе самостоятельно оформить визу в соответствующем консульстве (сервисной службе) или воспользоваться сервисом (услугами) Туроператора по оформлению визы для гражданина Российской Федерации в страну временного пребывания.

При бронировании/реализации Тура в страну, въезд в которую требует предварительного получения Туристом визы, ТУРАГЕНТ обязан:

- разъяснить Туристу необходимость оформления визы, довести до сведения Туриста правила выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, правила оформления соответствующих документов.
- предупредить Туриста о том, что он несет самостоятельную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в консульства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах.
- проверить остаточный срок действия паспорта Туриста в соответствии с требованиями консульских (сервисных) служб или в соответствии с информацией АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА (если будет использоваться услуга Туроператора по содействию в оформлении документов на визу).
- предупредить Туриста, что сроки рассмотрения документов для получения виз консульства (посольства) страны совершения путешествия, указанные на Сайте, не являются гарантированными и могут быть увеличены консульством (посольством). Консульство (посольство) имеет право запросить дополнительные документы для выдачи туристской въездной визы, список которых может отличаться от указанного на Сайте, а также требовать личной явки Туриста в соответствующее консульство (посольство) или визовый центр на собеседование. Отказ Туриста от собеседования или не предоставление дополнительных документов может повлечь не выдачу визы или просрочку выдачи визы.
- довести до сведения Туриста, что консульство иностранного государства (страны временного пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче визы любому человеку или задержать выдачу без объяснения причин такого отказа или задержки, и что отказ компетентных органов в выдаче визы одному из туристов может не являться препятствием для исполнения Тура Туристом, получившим визу. Претензии, связанные с отказом в выдаче визы, при невыдаче или несвоевременной выдаче визы компетентным органом иностранного государства не относятся к компетенции Туроператора или АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, расходы Туриста по оформлению визы или вызванные необходимостью явки на собеседования не компенсируются.
- рекомендовать Туристу застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»), и уведомить его, что данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Тура по причине отказа в выдаче/при задержке оформления визы.
- предупредить Туриста, что туристский продукт предполагает выдачу туристу Сопроводительных документов, указанных в пункте 2.7. Договора. В случае отказа от сервиса Туроператора по оформлению визы для исполнения Тура и самостоятельного оформления туристами визы по маршруту заказанного Тура, консульство (посольство) вправе запросить дополнительные документы, которых может не быть в распоряжении ТУРАГЕНТА (Туриста).
- в случае, если будет использован сервис Туроператора, оплатить (или проинформировать Туриста о необходимости оплатить) его стоимость АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА. Величина сервисных сборов указывается на Сайте. Указанные сборы являются невозвратными в силу правил соответствующих компетентных служб. В стоимость услуг может входить стоимость оформления страхования Туриста по риску «невозможность совершения путешествия («невыезд»).
- представить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА в сроки и в порядке, указанном на Сайте, полный комплект документов Туриста, необходимых для оформления виз соответствующими компетентными организациями. При предоставлении неполного комплекта АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе приостановить передачу документов на оформление визы до предоставления ТУРАГЕНТОМ полного комплекта или отказать в предоставлении услуги.
- Туроператор вправе и обязан передать полный комплект документов Туриста в соответствующее консульство (сервисную службу) в сроки, определенные указанными организациями, при условии получения необходимой информации и документации АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА от ТУРАГЕНТА.
- АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА направляет уведомление о дате и времени явки Туриста в Консульство (Посольство) на процедуру дактилоскопии (сбора биометрических данных) на электронный адрес (e-mail) ТУРАГЕНТА, указанный в Договоре с учетом положений п. 10.8 Договора. ТУРАГЕНТ обязуется довести до Туриста информацию о дате и времени явки Туриста в Консульство (Посольство).
- АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА /Туроператор вправе отказать в предоставлении сервиса (услуги) по оформлению визы иностранным гражданам, лицам без гражданства.

2. ТУРАГЕНТ предупрежден и обязан довести до сведения Туриста, что сервис по содействию в оформлении визы для туриста не предусматривает обязательство АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА/Туроператора выдать Туристу визу. Обязательством АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА/Туроператора является исключительно передача необходимых документов

для оформления визы в соответствующую компетентную организацию в соответствии с порядком и сроками, определенными указанными организациями, а также оплата сервисных (визовых) сборов при условии, что ТУРАГЕНТОМ будут выполнены все требования АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА/Туроператора по комплекту и срокам представления документации для оформления туристу визы, а также будет обеспечена явка туристов на собеседование или сдачу в консульство (посольство) биометрических данных. Отказ/невыдача визы/не явка туристов в консульство (посольство) на собеседование или для сбора биометрических данных являются обстоятельством, препятствующим АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА/Туроператору исполнить услугу по обстоятельствам не связанным с действием (бездействием) АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА/Туроператора. Турист в этом случае вправе заявить отказ от Тура с применением последствий, установленных в Договоре/законодательстве РФ.



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)

### Условия бронирования и реализации авиабилетов.

1. ТУРАГЕНТ от своего имени и по поручению АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА на условиях заключенного Договора, с учетом особенностей настоящего приложения к Договору, вправе бронировать у АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА авиабилеты и реализовывать их пассажирам. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА при бронировании авиабилета, действует от собственного имени, по поручению Принципала или Агента Принципала.
2. ТУРАГЕНТ обязан произвести оплату АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА заказанного авиабилета в срок, указанный в системе бронирования авиабилетов АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА и (или) в Договоре, и (или) по тексту Подтверждения заказанного авиабилета.
3. Правила и условия авиаперевозки, информация о выбранном тарифе перевозки и его правилах, в том числе правилах возврата (обмена), о цене авиабилета, о применимом курсе взаиморасчетов, отражаются в авиабилете путем специальных записей и (или) на официальном Интернет-сайте выбранного Перевозчика и (или) на Сайте при бронировании авиаперевозки. ТУРАГЕНТ вправе запросить у АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА недостающую информацию при оформлении бронирования авиаперевозки. Особенности перевозки и тарифа международной коммерческой (чартерной) перевозки, в том числе правила возврата (обмена), указываются по тексту Памяток туриста по направлениям, опубликованным на Сайте, такая информация может быть также указана по тексту Подтверждения заказанного авиабилета или доведена до сведения ТУРАГЕНТА в порядке, аналогичном указанному в пункте 6.1. Договора.
4. В случае, если ТУРАГЕНТ не указал в письменной Заявке конкретного Перевозчика, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе выбрать Перевозчика, предлагающего наиболее выгодные условия авиаперелета согласно Заявке ТУРАГЕНТА.
5. В случае отказа от заказанного авиабилета, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА вправе требовать возмещения реального ущерба путем требования платежа или удержания из сумм, оплаченных ТУРАГЕНТОМ. Под реальным ущербом понимаются фактически понесенные расходы АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА, связанные с аннуляцией авиабилета, в том числе штрафные санкции, выставленные к платежу АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА поставщиками услуг авиаперевозки (Перевозчиками, фрахтователями или их представителями). Размер штрафных санкций поставщиков услуг указывается в системе бронирования авиабилетов или доводится до сведения ТУРАГЕНТА АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в порядке, аналогичном указанному в пункте 1 приложения № 1 к Договору.
6. ТУРАГЕНТ обязуется:
  - Своевременно производить перечисление АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА причитающихся ему денежных средств за авиабилеты;
  - В дату бронирования авиабилета, предоставить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА сведения, необходимые для оформления авиабилета (паспортные данные пассажира, иные необходимые сведения или документы);
  - Предоставить АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА при бронировании авиабилета информацию о телефонном номере пассажира;
  - Письменно информировать пассажира о правилах авиаперевозки; о том, что пассажир для осуществления авиаперевозки обязан иметь на руках действующий паспорт и/или паспорта на всех лиц указанных в билетах, а при необходимости согласие родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка, визу в страны вылета/прилета, медицинскую справку и (или) медицинский страховой полис (в зависимости от требований стран прилета);
  - информировать пассажира об особенностях международной коммерческой чартерной перевозки, указанной в Памятке туриста по каждому направлению.
8. За оформление, переоформление, возврат билетов АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА имеет право взимать сервисные сборы. Величина сервисных сборов указывается в системе бронирования АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА или в Подтверждении. Указанные сборы являются невозвратными.
9. Сумма вознаграждения ТУРАГЕНТА за реализацию авиабилета указывается в системе бронирования авиабилетов и (или) в счете АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, подтверждается отчетом ТУРАГЕНТА.
10. К ответственности АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА не относится:

- возможный ущерб, возникший по причине отсутствия у пассажира необходимых виз и иных разрешительных документов для пересечения границы РФ или любой страны временного пребывания по маршруту авиаперевозки, а также при недостаточности срока действия паспорта пассажира для пересечения границ. Проверка наличия необходимых виз и срока действия паспорта пассажира при бронировании перевозки возлагается на ТУРАГЕНТА;
- случаи изменения тарифа перевозки или курса валюты платежа, если такие действия произведены поставщиками услуг перевозки (Перевозчика, фрахтователя и их представители, в том числе Международная ассоциация воздушного транспорта) до момента получения АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА полной оплаты подтвержденного авиабилета;
- отмена или изменение времени отправления авиарейсов, аэропорта вылета/прилета, типа воздушного судна, аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения и связанные с этим изменения в программе перевозки, произведенные по инициативе перевозчика или фрахтователя (арендатора) воздушного судна;
- не получение пассажиром уведомления об изменениях в перевозке, доведенное до сведения ТУРАГЕНТА АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА;
- качество перевозки, соблюдение авиакомпанией условий и безопасности перевозки, ущерб пассажиру, причиненный авиакомпанией или третьими лицами, а также за сохранность и доставку багажа пассажира;
- убытки, возникшие у пассажира, в связи со снятием последнего с рейса и/или отказом в разрешении на выезд/въезд таможенными, пограничными, санитарными, миграционными и иными уполномоченными службами;
- убытки, возникшие у пассажира, в связи с его опозданием в аэропорт к регистрации; в связи с изменением времени исполнения рейса или замены перевозчика (типа судна, аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения), произведенные перевозчиком или фрахтователем (арендатором) воздушного судна; в связи с нарушением пассажиром действующего законодательства Российской Федерации и страны пребывания, в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил; в связи с нахождением пассажира в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться услугами перевозки;
- убытки, возникшие у ТУРАГЕНТА, в связи с непредставлением и/или недостоверным предоставлением пассажиром сведений, необходимых для бронирования/оформления авиабилетов.

11. Заявления, претензии, иски пассажира, связанные непосредственно с качеством перевозки и ее недостатками, предъявляются напрямую Перевозчику, предоставившему услуги по авиаперевозке. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления требований Перевозчику.

12. Положения Договора применяются к условиям бронирования и реализации авиабилетов. В случае противоречия условий Договора настоящему приложению, применяются правила, указанные в приложении.



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

### к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)

#### Условия бронирования и реализации отдельных туристских услуг.

1. ТУРАГЕНТ на условиях заключенного Договора с особенностями, установленными в настоящем приложении, вправе бронировать отдельные туристские услуги - бронирование проживания в гостинице или бронирование наземной перевозки (далее по тексту «услуга» или «услуги»). АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА, принимая заказ ТУРАГЕНТА на бронирование отдельной туристской услуги, действует по поручению поставщика такой отдельной услуги или Принципала (далее по тексту используется общий термин «поставщик»), которые предоставили доступ АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА к системам бронирования гостиниц или трансферов. Под термином «исполнитель» по тексту настоящего приложения понимается исполнитель услуги - гостиница (иное средство проживания) или транспортная компания.

2. При подтверждении поставщиком возможности предоставить исполнителем ту или иную услугу, а также по факту получения денежных средств в оплату заказанной услуги, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА подтверждает бронирование ТУРАГЕНТУ. ТУРАГЕНТ обязан произвести оплату АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА заказанных услуг в срок, указанный в системе бронирования (agencybooking.coral.ru). Подтверждение бронирования до получения оплаты в срок, установленный АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА, считается подтверждением бронирования с отлагательным условием вступления его в силу. Отсутствие платежа по забронированной услуге влечет ее одностороннее аннулирование и применение ответственности к ТУРАГЕНТУ на условиях Договора/системы бронирования. По факту получения необходимого платежа, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА выдает туристский ваучер поставщика заказанной услуги, предоставляющий право на использование Туристом забронированных и оплаченных услуг. Ваучер содержит всю информацию, необходимую для исполнения исполнителем услуги соответствующей услуги. На ваучере также указан номер контактного телефона поставщика услуг для проверки бронирования и сообщений о каких-либо непредвиденных обстоятельствах.

3. Под Туристом по тексту настоящего Приложения понимается любой Заказчик отдельной туристской услуги, заключивший с ТУРАГЕНТОМ договор об оказании услуги или выдавший соответствующее поручение ТУРАГЕНТУ на заказ такой услуги и ее оплату.

4. При заключении договора с Туристом ТУРАГЕНТ обязан предоставить ему следующие информационные данные об услугах:

- Что входит или не входит в стоимость заказанной им услуги;
- Правила и последствия неявки Туриста в гостиницу (отель), правила отмены, аннулирования и внесения изменений, наличие или отсутствие налога на проживание в гостинице, входит ли такой налог в стоимость бронирования или нет;
- Требование о наличии у всех Туристов без исключения (включая детей) действительных личных и семейных документов, будь то паспорт, виза или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с требованиями посещаемой страны либо стран;
- Наличие в гостинице дополнительных услуг (особое меню, предоставление дополнительных кроватей, детских кроватей/колыбелей и т. п.), порядок оплаты таких дополнительных услуг.

ТУРАГЕНТ должен принимать во внимание и обязан информировать Туриста:

- на посещение отдельных государств на граждан других государств могут быть наложены определенные ограничения. Например, посещение Кубы гражданами и резидентами Соединенных Штатов регулируется в соответствии с законодательством США, касающимся наложенного США на Кубу эмбарго, и требует предоставления лицензии со стороны правительства США. ТУРАГЕНТ, принимая заказ Туриста на организацию услуги бронирования, обязуется проверить наличие таких ограничений и надлежаще информировать Туриста.

- в случае неадекватного поведения Туриста в средстве временного проживания, нарушения им правил проживания, а равно при совершении Туристом противоправных или не этичных действий, поставщик услуги сохраняет за собой право автоматически отменить пребывание или бронирование Туриста без права последнего на получение какой бы то ни было компенсации. Гостиница (иное средство проживания), услуги какого забронированы для Туриста и, в случае применимости, компания, предоставляющая Туристу транспортные услуги, имеют аналогичное право. В случае причинение туристом вреда имуществу третьих лиц, турист обязан компенсировать такой вред самостоятельно в соответствии нормами законодательства страны оказания услуги.

- информация, предоставляемая АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в отношении заказанной услуг, размещается на Сайте в соответствии с исходными данными поставщиков. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не может гарантировать полное отсутствие в ней неточностей и типографских ошибок. В максимальной степени, разрешенной по закону, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА и поставщик услуги отказываются от всех подразумеваемых гарантий в отношении информации, услуг и материалов, содержащихся на Сайте [agencybooking.coral.ru](http://agencybooking.coral.ru). Любая подобная информация, услуги и материалы предоставляются на условиях "как есть" и "по наличию" в соответствии с данными поставщиков и непосредственных исполнителей услуг.

- поставщики и исполнители услуг, бронирование услуг которых осуществляется на условиях настоящего приложения к Договору, являются независимыми компаниями. Данные независимые компании предоставляют услуги в соответствии с их собственными условиями и положениями, согласно которым их ответственность перед Туристом может быть ограничена либо исключена в соответствии с нормами права места нахождения поставщика услуг. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА освобождается от ответственности за любые действия, упущения, нарушения или халатность любой такой независимой компании, или любые возникшие по причине вышеуказанного убытки или ущерб, возникший при оказании забронированной и оплаченной услуги. Ответственность АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА ограничена положения раздела «Ответственность АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА» настоящего приложения.

- АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА и поставщики/исполнители услуг освобождается от ответственности в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств) или наличия иных причин, не контролируемых АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА или поставщиками/исполнителями услуг.

5. ТУРАГЕНТ/Турист несут самостоятельную ответственность за получение документов, требуемых по месту назначения, таких как визы, идентификационные и медицинские документы, паспорта и т. п., при этом АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не несет ответственности в случае возникновения проблемных ситуаций либо расходов, связанных с отсутствием документов или несоблюдением требований. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА при бронировании отдельных туристских услуг не проверяет наличие у Туристов паспортов, виз, их соответствие требованиям закона, стыковку дат прибытия туристов в страну временного пребывания и времени бронирования гостиницы. Данные действия относятся к ответственности ТУРАГЕНТА/Туриста.

6. Во всех отношениях, касающихся наземного транспорта, применяется следующее правило: Турист переносит/перевозит с собой весь свой имеющийся багаж и личные вещи, независимо от места, где таковые будут сложены в транспортном средстве. Переноска багажа и личных вещей осуществляется под личную ответственность Туриста. Туристам рекомендуется присутствовать во время обработки, погрузки и выгрузки багажа, а также во время остановок.

7. При заказе услуги бронирования трансферов, ТУРАГЕНТ несет ответственность за достоверность предоставляемой АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА информации об авиарейсах и расписании полетов.

8. Цена услуги, указанная АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА при бронировании, не включает в себя никакие услуги, не указанные в подтверждении бронирования. При заказе услуги по бронированию размещения в ее стоимость не включаются дополнительные услуги гостиницы, такие как: телефонные переговоры, страхование, услуги прачечной, минибар, парковка и т. п., которые оплачиваются Туристами напрямую в гостинице или транспортной компании.

9. Групповое бронирование номеров рассматривается как запрещенное действие. Использование Сайта ограничено индивидуальным бронированием (FIT). Группирование нескольких номеров, с использованием неподтвержденных имен и последующим изменением имен либо аннулированием в течение 45 дней до прибытия, запрещается.

В случае обнаружения подобного группирования АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА в соответствии с информацией поставщика, сохраняет за собой право:

- а) Отказать и отменить указанные бронирования
- б) Изменить бронирование на групповое, что может привести к оплате по повышенному тарифу на иных условиях оплаты.
- в) Предъявить к компенсации денежное удержание поставщика услуги за групповую обработку и последующие изменения.

Денежное удержание поставщика услуги: применяется при множественном изменении имен, оплачиваются по ставке 30 у.е. за одно изменение, включая каждое изменение имени. Размер денежного удержания может быть изменен в одностороннем порядке АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в зависимости от требований поставщика услуги.

10. Все услуги оплачиваются ТУРАГЕНТОМ в пользу АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА при бронировании заказа. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не подтверждает заявку на бронирование и не считает сделку завершённой до момента поступления оплаты от ТУРАГЕНТА полной стоимости услуг. Момент оплаты является день и время зачисления денежных средств на расчетный счет АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА.

## **11. УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Настоящие Условия и положения не заменяют, но дополняют и восполняют вышеуказанные условия и положения.

### **УСЛУГИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ**

#### **Дети**

Особые условия, касающиеся детей, согласовываются с каждым поставщиком услуг и не основываются на критериях какого-либо одного из них; с учетом того, что каждая гостиница/поставщик применяет свои собственные условия или скидки, просим навести справки по данному вопросу при бронировании.

ДЕТСКИЕ КРОВАТИ/КОЛЫБЕЛИ - При необходимости предоставления данной услуги просим направить электронное письмо по адресу [Onlinebooking@coral.ru](mailto:Onlinebooking@coral.ru), поскольку в некоторых гостиницах количество данных предметов может быть ограничено. Данная дополнительная услуга может быть (при необходимости) оплачена Туристом непосредственно на месте в гостинице.

#### **Третий человек в услугах размещения**

Почти все гостиницы рассматривают бронирование для третьего человека как номер на двоих с дополнительным спальным местом. Выясните вопрос о форме (средстве) дополнительного спального места, о доплатах и/или скидках за дополнительное место для взрослого, поскольку в разных гостиницах применяются разные тарифы. В некоторых гостиницах количество дополнительных кроватей крайне ограничено. Если этого не сделать заранее, гостиница может не предоставить дополнительную кровать, без права требовать предоставления услуг и любой компенсации.

#### **Неявка**

Неявка Туриста в гостиницу без предварительного уведомления рассматривается как аннулирование бронирования. Турист не получает никакого возмещения в случае неявки без предварительного согласования отмены бронирования АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА ставит ТУРАГЕНТА в известность о подлежащих уплате сборах поставщика услуги, сумма которых может составлять до 100% стоимости бронирования.

#### **Изменения**

Без получения прямого разрешения АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА ТУРАГЕНТУ не разрешается сокращать забронированный период пребывания либо объем запрошенных услуг, а также изменять имя Туриста после того, как бронирование было уже произведено. Любые подобные изменения считаются аннулированием бронирования. Изменения в сторону продления забронированного периода рассматриваются в зависимости от наличия такой возможности; в случае продления цена соответственно изменяется.

#### **Аннулирование**

В случае отказа от туристических услуг, ТУРАГЕНТ имеет право на возврат всех уплаченных сумм за вычетом возможных удержаний за аннулирование в соответствии с данными поставщика.

Любые удержания за аннулирование, произведенное непосредственно Туристом в гостиничном заведении, взимаемые поставщиком с АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, уплачиваются, в свою очередь, ТУРАГЕНТОМ в пользу АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА.

Претензии о возмещении с Туриста, выезжающего из гостиничного заведения до забронированной даты отбытия (раннее выселение), должны быть направлены АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА в течение двадцати дней до действительной даты выезда, вместе с письменным подтверждением времени и даты выезда, выданным гостиничным заведением.

В случае неявки или раннего выселения в сезон максимальной гостиничной загрузки гостиничное заведение может взыскать полную сумму изначального бронирования. В таком случае Турист не может претендовать на возмещение.

Бронирование может быть аннулировано по заявке любой из сторон без каких-либо штрафных санкций в случае форс-мажорных обстоятельств, включая, но не ограничиваясь: войны, революции, акты терроризма, перекрытие границ, эпидемии, катастрофы, затрагивающие конкретное место назначения и гостиничное заведение в таковом месте назначения, а также страну происхождения Туристов.

К прочим услугам применяются различные принципы политики бронирования/аннулирования, о которых ТУРАГЕНТ будет уведомлен при подтверждении бронирования.

### Важные примечания

- В течение года некоторые гостиничные заведения могут сменить название либо торговое наименование, что не должно истолковываться как изменение гостиницы или бронирования.
- В некоторых странах применяется местный налог, известный как "налог на пребывание" или "туристический налог" (экологический налог), который уплачивается непосредственно в гостинице и/или в аэропорту.
- Категории гостиниц сообщают сами заведения в соответствии с нормативными положениями, действующими в каждой стране. Таким образом, гостиница в одной стране может не совпадать по критериям услуг и качества с гостиницей в другой стране, несмотря на их принадлежность к одной категории.
- АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА предоставляет информацию, поступающую из гостиниц, о проведении работ по реконструкции и реновации, а также их длительности. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не принимает претензии в отношении работ, о которых ее не поставили в известность, либо продолжающихся после запланированной даты их завершения.

### УСЛУГИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ (ГРУППОВОЕ БРОНИРОВАНИЕ)

Для применения особых групповых тарифов заявка на бронирование должна представлять собой заказ минимум на **10 двухместных номеров или эквивалент размещения 20 человек**. К любым заявкам на бронирование от 6 до 10 номеров применяется тариф на индивидуальное бронирование, вместе с тем к авансам, платежам, аннулированию и/или изменениям также применяются указанные ниже Условия и положения.

Групповое бронирование оформляется специальным соглашением Сторон в котором оговариваются все его условия.

### УСЛУГИ ТРАНСФЕРА

Следующие дополнительные условия и положения распространяются на бронирование услуг наземного трансфера через АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА.

Исполнитель перевозки вправе не осуществлять перевозку детей, не достигших 14 лет, без сопровождения ответственного лица в возрасте от 16 лет и старше. В некоторых местах назначения в отношении детей до 2 лет предусмотрен сбор за место, в то время как в других местах назначения такой ребенок может ехать бесплатно в сопровождении пассажира в возрасте от 16 лет и старше, оплатившего полную стоимость проезда. При бронировании данной услуги дети старше 2-х лет считаются полноценными пассажирами, для которых бронируется отдельное место. Забронированная услуга может быть использована только лицом (ами), указанным(ми) в бронировании, или для которого(ых) было заказано бронирование, и не может быть передана никому иному, или использована кем бы то ни было иным. Лицо, запрашивающее бронирование, должно иметь на это разрешение всех входящих в группу лиц и подтверждение, что поименованные в бланке лица принимают условия бронирования, и таковое лицо отвечает за оплату полной стоимости услуг, включая любые удержания за аннулирование или изменение. Он/она сообщает другим членам группы детали подтверждения и любую иную соответствующую информацию.

Бронирование. Запросы на бронирование трансферов предъявляются минимум за 48 часов до времени трансферта. Сообщение о подтверждении бронирования предоставляется через Сайт.

АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА рекомендует пассажирам запрашивать подтверждение трансфера за 24 часа до времени предоставления услуги. В случае отсутствия запроса подтверждения либо не предоставления подтверждения трансфер не гарантируется.

Изменения/исправления. Адреса места назначения и посадки, указанные по тексту ваучера – это адреса, куда пассажир будет доставлен и откуда его заберут. На любые изменения бронирования распространяется денежные удержания поставщика услуг, а также изменение тарифов в случае, если место посадки будет находиться на расстоянии более двух километров от забронированного. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА также сохраняет за собой право отказать в предоставлении услуги, если таковая будет отличаться от изначально забронированной с применением денежных удержаний поставщика услуг. Не допускается внесение никаких изменений и исправлений менее, чем за 48 часов до времени поездки.

Аннулирование. Туристы имеют право аннулировать трансфер, заказанный через АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА. Аннулирование производится минимум за 48 часов до времени поездки. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА возмещает средства в соответствии с политикой аннулирования поставщика услуг. В случае аннулирования менее чем за 24 часа до времени поездки возмещение Туристу не предоставляется.

Неявка. Неявка пассажира без предварительного уведомления считается аннулированием.

Турист не получает никакого возмещения в случае неявки без предварительного согласования с АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА и получения подтверждения на изменение. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА ставит ТУРАГЕНТА в известность о подлежащих уплате удержаниях поставщика услуг, сумма которых может составлять до 100% стоимости бронирования.

Информация для бронирования услуги трансфера предоставляется ТУРАГЕНТОМ. Ваучер должен быть проверен на наличие ошибок.

Пассажир должен иметь ваучер при себе в течение всего времени пользования услугой трансферта и предъявлять его для проверки по требованию. Пассажир обязан следить за наличием ваучера.

Утеря ваучера. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не обязан заменять ваучер в случае, если он будет утерян, забыт или похищен. Необходимое содействие будет оказано по возможности.

Пассажир должен удостовериться в том, что поездка осуществляется в соответствии с заказанной услугой, и быть на указанном соответствующем месте посадки.

Пассажир должен прибыть на место посадки минимум за 10 минут до времени отправки, указанного в Ваучере.

В случае прибытия пассажира позже времени отправки, указанного в Ваучере, поставщик данной услуги может передать место другому пассажиру, в случае чего пассажир считается опоздавшим. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не несет ответственности перед пассажиром, если он/она опоздает на трансферт и понесет какой-либо экономический или иной ущерб вследствие своего опоздания, и не обязана задерживать транспортное средство для того, чтобы дожидаться пассажира, либо предоставлять ему/ей другое место в случае опоздания.

Все трансферы осуществляются согласно дате, указанной в ваучере. Пассажир должен предусмотреть достаточный запас времени для своевременного прибытия и пересадки на воздушный или иной транспорт, предоставляемый иными перевозчиками.

При возможности опоздания авиатранспорта - пассажир должен сообщить об этом ТУРАГЕНТУ, который в свою очередь обязан проинформировать АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА указав последние данные авиарейса, чтобы эта информация была передана обеспечивающей трансфер организации.

Пассажир обязуется соблюдать на время трансфера конкретные правила, установленные обеспечивающей трансфер организацией.

#### Багаж

Пассажиры имеют право на провоз ОДНОГО ЧЕМОДАНА и ОДНОГО места ручной клади на человека. Весь превышающий норму багаж должен быть заявлен во время бронирования письменным запросом АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА сохраняет право начислить дополнительный сбор за превышение нормы багажа. АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА должен быть поставлена в известность о таких предметах, как (кроме прочего): спортивное оборудование (клюшки для гольфа, лыжи, доски для виндсерфинга и пр.) и электрические инвалидные коляски, за которые взимается дополнительный сбор. Дополнительные сборы взимаются на исключительное усмотрение АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА в зависимости от обеспечивающей трансфер организации и места назначения. Такие дополнительные сборы подлежат оплате до отправления, в противном случае АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА может отказать в перевозке вышеуказанных предметов.

На багаже должны быть ясно написанные этикетки с именем владельца багажа и адресом места назначения.

Оговаривается, что пассажир самостоятельно переносит с собой весь свой имеющийся багаж и личные вещи, независимо от места, где таковые будут сложены в транспортном средстве, и переноска багажа и личных вещей осуществляется под личную ответственность пассажира. Пассажирам рекомендуется присутствовать во время обработки, погрузки и выгрузки багажа.

#### Услуги трансфера

АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА или поставщик/исполнитель услуг, включая его агентов и водителей отказать в перевозке любому лицу, предположительно находящемуся под воздействием алкоголя или незаконных наркотических веществ, и/или чье поведение будет сочтено представляющим угрозу для водителя, транспортного средства или других пассажиров. При подобных обстоятельствах АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА сохраняет за собой право отказать в компенсации и предоставлении альтернативной услуги трансфера.

Пассажирам воспрещается употреблять алкоголь в любом транспортном средстве. Единственным исключением из этого правила является письменное разрешение поставщика, предоставляемое пассажирам, заказавшим лимузин. В таких случаях допускается умеренное употребление алкоголя во время трансферта. Курение не разрешается, кроме случаев непосредственного разрешения водителя.

Пассажир(ы) несет(ут) ответственность за любой ущерб, причиненный в результате неадекватного либо хулиганского поведения.

#### Ответственность

Поставщик услуги перевозки обязуется прилагать разумные усилия для обеспечения своевременного прибытия транспортных средств для посадки, а также своевременного достижения места назначения. Транспортные средства застрахованы в отношении исков пассажиров и третьих сторон, как это требуется в соответствии с местным законодательством. В случае недоставки пассажиров по любым зависящим от поставщика причинам, поставщик обязан предоставить подходящий транспорт, такой как: другой автобус, частный автомобиль, такси и т. п. Поставщик компенсирует расходы пассажира в случае не оказания услуги по зависящим от поставщика причинам, однако любая компенсация расходов на альтернативные транспортные средства, понесенных пассажиром для достижения указанного в Ваучере места назначения, не будет превышать стоимости достижения данного места назначения на такси. Поставщик не несет никакой ответственности за задержку либо недоставку пассажиров либо за нарушение договора, если это вызвано обстоятельствами, неподконтрольными поставщику. В качестве таких обстоятельств рассматривается, не ограничиваясь, следующее: война либо угроза войны, происшествие, вызвавшие задержку на маршруте следования, чрезвычайно суровые погодные условия, пожар и/или повреждение станции/вокзала, необходимость соблюдения требований полиции, таможни и иных уполномоченных государственных официальных лиц и служб, аварии и катастрофы на дороге, повлекшие человеческие жертвы, акты вандализма или терроризма, непредусмотренные задержки движения, забастовки/промышленные конфликты, мятежи, местные волнения и беспорядки, проблемы, вызванные иными конечными потребителями, банкротство, неплатежеспособность или прекращение деятельности любого перевозчика, задействованного компанией, и иные обстоятельства, представляющие угрозу для безопасности пассажиров.

Максимальный размер ответственности поставщика и исполнителя услуги за любой обоснованный и предвидимый ущерб, убытки либо ответственность, которые могут быть понесены пассажиром в результате невыполнения поставщиком или исполнителем услуги своих обязательств, преднамеренных либо халатных действий и упущений, ограничивается стоимостью услуги заказанного трансфера.

## **12. ПРЕТЕНЗИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

### **Ответственность ТУРАГЕНТА.**

ТУРАГЕНТ несет ответственность за доведение содержащихся в настоящем Приложении положений до сведения Туристов, а также за получение их согласия на соблюдение таковых, прежде чем заключать с указанными лицами любые соглашения, на которые могут распространяться настоящие положения. ТУРАГЕНТ несет самостоятельную ответственность по сделке, заключенной им с Туристом. Иная ответственность ТУРАГЕНТА перед АГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРА регулируется условиями настоящего Договора и нормами законодательства Российской Федерации.

### **Ответственность АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА**

ТУРАГЕНТ информирован, что к услугам АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА не относится контроль предоставления услуг поставщиками (исполнителями) таких услуг, так как предметом услуг АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА является обеспечение бронирования услуг и их своевременная оплата поставщику (исполнителю) услуги, при условии соблюдения ТУРАГЕНТОМ своих обязательств по настоящему Приложению.

В силу указанного, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА освобождается от ответственности по фактам смерти, причинения вреда здоровью, болезни, ущерба, потери, несчастные случаи, кражи, задержки и любые иные несоответствия, могущие возникнуть, прямо или косвенно, в связи с предоставлением услуг гостиницей или иными поставщиками услуг, бронирование услуг каких было сделано на условиях настоящего Приложения.

АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА обязуется приложить разумные усилия для обеспечения принятия ответственности поставщиками услуг и возмещения ими убытков при наличии каких-либо претензий и исков Туристов, предъявленных в связи с предоставлением услуг.

ЗАКАЗЧИК или Турист вправе предъявлять любые претензии в отношении услуг непосредственно поставщику (исполнителю) услуг.

При поступлении претензии в адрес АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА, АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА окажет содействие в направлении данной претензии поставщику услуг для ее рассмотрения по существу. Полная ответственность АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА по настоящему Приложению, будь то в силу договора, деликта (включая нарушение установленных законом обязанностей) или иного, ограничивается суммами, уплаченными ЗАКАЗЧИКОМ АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА за конкретные услуги, ставшие предметом спора. Ни при каких обстоятельствах АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не несет ответственности за любой прямой, не прямой, косвенный, особый, штрафной, компенсационный, последующий ущерб или убытки любого рода, возникшие в силу доступа к Сайту [agencybooking.coral.ru](http://agencybooking.coral.ru) или к любой содержащейся на нем информации, либо в силу невозможности доступа, включая потерю прибыли и подобное.

АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА несет ответственность перед ТУРАГЕНТОМ за исполнение обязанностей, указанных по тексту настоящего Приложения к Договору, на условиях в нем определенных. Иная ответственность АГЕНТА ТУРОПЕРАТОРА регулируется нормами законодательства Российской Федерации.

### **Взаимное освобождение от ответственности**

ТУРАГЕНТ и АГЕНТ ТУРОПЕРАТОРА не несут друг перед другом ответственность за упущенную выгоду.

13. Положения приложения № 2 к Договору не применяются к бронированию отдельных туристских услуг.

14. Факт использования ТУРАГЕНТОМ сервиса Сайта [agencybooking.coral.ru](http://agencybooking.coral.ru) подтверждает безусловное согласие (полный и безоговорочный акцепт) с условиями настоящего Приложения к Договору.



## **ПРИЛОЖЕНИЕ № 7**

### **к Агентскому договору 2026 (Договору присоединения)**

#### **Порядок обработки персональных данных.**

1. Заключая с Заказчиками туристских продуктов или туристских услуг и (или) с непосредственными потребителями туристских услуг – туристами (далее по тексту приложения в отношении данных лиц применяется термин «Субъект персональных данных» или «СПД») Договоры о реализации туристского продукта или туристских услуг (далее по тексту приложения в отношении данных договоров применяется термин «Сделка» в единственном или множественном числе), получая от СПД в результате и в целях исполнения Сделок их персональные данные, ТУРАГЕНТ на условиях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее по тексту приложения к Договору применяется термин «ФЗ»), самостоятельно или совместно с другими лицами организует и (или) осуществляет обработку персональных данных СПД, а также определяет цели обработки указанных персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

2. В целях исполнения настоящего Договора, ТУРАГЕНТ при заключении с СПД Сделки, для обработки его персональных данных в целях исполнения Сделки, обязан получить согласие СПД на обработку его персональных данных (далее по тексту применяется термин «согласие СПД»). Согласие СПД должно соответствовать требованиям части 3 статьи 6, статье 9 и 12 ФЗ. Согласно требованиям ФЗ обработка персональных данных осуществляется только с согласия в письменной форме СПД. Равнозначным содержащему собственноручную подпись СПД согласию в письменной форме на бумажном носителе признается согласие в форме электронного документа, подписанного в соответствии с федеральным законом электронной подписью. Согласие СПД должно выражать безусловное одобрение действиям ТУРАГЕНТА по обработке персональных данных и по поручению ТУРАГЕНТОМ обработки персональных данных СПД лицу, осуществляющему обработку персональных данных совместно с ним, а также срок действия согласия, право субъекта СПД в любое время прекратить обработку его персональных данных, направив Оператору соответствующее заявление, прочие положения, предусмотренные частью 4 ст. 9 ФЗ. По туристскому продукту или туристским услугам в сфере выездного туризма, согласие СПД должно подтверждать право трансграничной передачи его персональных данных оператором или привлеченным им лицом в целях исполнения Сделки.

3. Если содержанием туристского продукта или туристской услуги являются услуги в сфере выездного туризма, требующие предварительного получения СПД визы в страну временного пребывания и предметом Сделки является такая услуга, Согласие СПД должно включать в себя, в частности следующие сведения:

фамилия/фамилия при рождении, имя, отчество; дата рождения; место рождения; государство рождения; гражданство/гражданство при рождении; пол; семейное положение; для несовершеннолетних: фамилия, имя, отчество, адрес и гражданство опекуна/законного представителя; сведения о регистрации; данные загранпаспорта – фамилия, имя, серия, номер; кем выдан; дата выдачи и срок действия; данные внутреннего паспорта (серия, номер, кем выдан); данные свидетельства о рождении несовершеннолетнего - серия, номер, кем выдан; профессия; доходы; название и адрес места работы/ учебного заведения; рабочий телефон; мобильный телефон, электронный адрес; фотография, иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукт.

Если содержанием туристского продукта или туристской услуги являются услуги в сфере выездного туризма, не требующий получения СПД предварительного получения визы в страну временного пребывания или если у СПД имеется виза в страну временного пребывания, Согласие СПД должно включать в себя, в частности следующие сведения:

фамилия, имя, отчество; дата рождения; гражданство; пол; данные загранпаспорта – фамилия, имя, серия, номер; кем выдан; дата выдачи и срок действия; если применимо, в зависимости от содержания договора о реализации туристского продукта: данные внутреннего паспорта (серия, номер, место и дата выдачи, код подразделения, адрес места регистрации) и (или) данные свидетельства о рождении несовершеннолетнего серия, номер, дата выдачи); иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта.

Если содержанием туристского продукта или туристской услуги являются услуги в сфере внутреннего туризма, Согласие СПД должно включать в себя, в частности следующие сведения:

фамилия, имя, отчество; дата рождения; гражданство; пол; данные внутреннего паспорта (серия, номер, место и дата выдачи, код подразделения, адрес места регистрации) и (или) данные свидетельства о рождении несовершеннолетнего серия, номер, дата выдачи; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта.

4. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) оператора с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача и трансграничная передача (по туристским продуктам и услугам выездных маршрутов)), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. ТУРАГЕНТ обязан обеспечить конфиденциальность и безопасность использования полученных персональных от СПД, а также принимать все определенные ФЗ необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных СПД от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также иных неправомерных действий.

5. ТУРАГЕНТ обязан включать письменное согласие СПД оформлять согласие самостоятельным письменным документом, которое должно содержать четкое и безусловное согласие СПД на обработку его персональных данных для целей заключения и исполнения Сделки, включая право ТУРАГЕНТА выдать поручение на обработку персональных данных туроператору и лицам, оказывающим туристские услуги в целях исполнения заключенной ТУРАГЕНТОМ сделки. Направление ТУРАГЕНТОМ Туроператору или уполномоченному Туроператором Агенту Заявки на Тур подтверждает получение ТУРАГЕНТОМ согласия СПД на обработку его персональных данных ТУРАГЕНТОМ, самостоятельно или совместно с другими лицами, включая одобрение СПД трансграничной передачи сведений о нем в целях исполнения Сделки в сфере выездного туризма.

6. ТУРАГЕНТ, поручая в соответствии с частями 3-5 статьи 6 ФЗ обработку персональных данных СПД Туроператору, чьи реквизиты указаны в Договоре и в подтверждении Заявки на Тур и АГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРА (юридическому лицу, действующему по поручению туроператора, реквизиты которого указаны в Договоре), далее по тексту применяется в отношении указанных лиц применяется термин «уполномоченное лицо», гарантирует наличие у него согласия на обработку персональных данных СПД, в том числе согласие СПД на поручение ТУРАГЕНТОМ обработки персональных данных лицу, осуществляющему обработку персональных данных по поручению ТУРАГЕНТА в объеме, необходимом для надлежащего исполнения поручения ТУРАГЕНТА по настоящему Договору. Поручая обработку персональных данных уполномоченному лицу, ТУРАГЕНТ подтверждает наличие у него, а также у СПД, необходимой

информации об уполномоченном лице. Уполномоченное лицо, исполняя поручение ТУРАГЕНТА на обработку персональных данных СПД, обязано соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, установленные действующим законодательством о персональных данных, соблюдать конфиденциальность персональных данных, обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке. Уполномоченное лицо, в рамках настоящего поручения ТУРАГЕНТА, вправе совершать следующие действия (операции) с персональными данными СПД, полученными от ТУРАГЕНТА в целях исполнения Сделки: обработка вышеуказанных персональных данных (автоматизированная, а также без использования средств автоматизации данных) будет осуществляться путем смешанной обработки персональных данных, включать сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение использования, распространение), передача (в том числе трансграничная передача (в отношении СПД по турпродукту международных маршрутов)), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. В рамках исполнения поручения ТУРАГЕНТА, обработка персональных данных осуществляется уполномоченным лицом в целях исполнения Сделки: для бронирования и исполнения услуг туристского продукта непосредственными исполнителями (принимающими туриста компаниями, средствами проживания, перевозчиками, консульствами (сервисно-визовыми службами), в зависимости от содержания услуг Сделки; для исполнения договоров по оказанию услуг, входящих в состав туристского продукта; для совершения иных фактических действий, связанных с оказанием услуг, входящих в состав туристского продукта или туристской услуги. Обработка персональных данных СПД должна и будет осуществляться уполномоченным лицом с соблюдением требований к защите обрабатываемых персональных данных, предусмотренных ФЗ, и, в частности статьей 19 ФЗ, в том числе, но не ограничиваясь: защита помещений уполномоченного лица (пропускной режим, электронная система доступа в помещения, видеонаблюдение); служба каталога Microsoft Active Directory (MS AD); аутентификация и авторизация пользователей при доступе к информационным сетевым ресурсам средствами MS AD на основе вводимого логина и пароля пользователя, мерами управления доступом в системе ввода и хранения данных; антивирусная защита; регистрация и учет событий безопасности; обеспечение отказоустойчивости и резервного копирования; обнаружение и предотвращение сетевых атак; обновление программного обеспечения. Уполномоченное лицо, осуществляя обработку персональных данных туристов по поручению ТУРАГЕНТА, несет ответственность перед последним.

7. По вопросам, не урегулированным условиями настоящего приложения к Договору, а равно в случае противоречия условий приложения ФЗ, стороны руководствуются положениями ФЗ. Настоящее приложение дополняет условия заключенного между Сторонами Договора.