

ООО «ВолгаУрал Вояж», именуемое в дальнейшем «Компания», в лице директора Яхнина Вадима Михайловича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агентство», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, и именуемые совместно «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. **Агентство** обязуется по поручению **Компании** осуществлять от своего имени продвижение и реализацию юридическим и физическим лицам туристских продуктов (турпродуктов) - комплексов услуг по отдыху на Круизах теплоходов и теплоходов-пансионатов (далее по тексту - услуги по отдыху), оформленных Ваучерами и/или Посадочными талонами, а также Путёвками, сформированными Туроператорами, а **Компания** обязуется выплачивать **Агентству** за исполнение вышеуказанного поручения вознаграждение, предусмотренное настоящим договором.

В рамках настоящего договора под Клиентом понимается, как Заказчик услуг по отдыху, с которым у **Агентства/Субагента** заключен договор - Договор о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху на Круизе), так и отдыхающие, которым непосредственно будут предоставляться услуги по отдыху.

1.2. **Агентство** вправе с согласия **Компании** заключать субагентские договора, оставаясь ответственным перед **Компанией** за действия и/или бездействие своих Субагентов.

1.3. **Агентство** вправе осуществлять продвижение и реализацию услуг по отдыху только при наличии сведений об **Агентстве** и настоящем договоре в Государственной информационной системе автоматизированной информационной системе «Единый федеральный реестр Турагентов, Субагентов» (далее - ЕФРТА) в реестре Субагентов **Компании**.

## 2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

2.1. Продвижение и реализация услуг по отдыху осуществляется на условиях, изложенных в настоящем договоре.

Маршруты и сроки круизов на теплоходах указываются на Сайте **Компании**: [riverbook.ru](http://riverbook.ru).

Стоимость услуг по отдыху размещена на Сайте **Компании**: [riverbook.ru](http://riverbook.ru) и действует на момент бронирования услуг по отдыху, с учетом персональных льгот, установленных конкретным Туроператором и/или **Компанией** для определенных категорий Клиентов, а также специальных предложений, информация о которых размещена на Сайте **Компании**: [riverbook.ru](http://riverbook.ru). **Компания** имеет право в одностороннем порядке изменить цены на забронированные, но неоплаченные (не полностью оплаченные) услуги по отдыху, а **Агентство** обязано произвести соответствующую доплату за услуги по отдыху. Изменение цены касается только неоплаченной части услуг по отдыху.

Неоплаченная часть стоимости услуг по отдыху может быть повышена **Компанией** по решению конкретного Туроператора в одностороннем порядке согласно опубликованным на сайте Туроператора ценам, действующим на момент осуществления **Агентством** соответствующей доплаты.

2.2. Базовое агентское вознаграждение устанавливается в размере 10% (десять процентов) от стоимости забронированных **Агентством** и подтвержденных **Компанией/Туроператором** услуг по отдыху, указанных **Компанией** в счете на оплату. Базовое агентское вознаграждение может быть увеличено **Компанией** или уменьшено. **Компанией** может быть установлено повышенное агентское вознаграждение. Размер агентского вознаграждения, установленный для **Агентства**, указан в его Личном кабинете на Сайте **Компании**, а также указывается **Компанией** в счете на оплату, сформированном **Компанией** в Системе он-лайн бронирования.

Без предварительного согласования с **Компанией** **Агентство** вправе реализовывать услуги по отдыху, по цене ниже, чем указаны **Компанией** (предоставлять скидки своим Клиентам), только за счет и в пределах своего агентского вознаграждения. В этом случае в отчете **Агентства** об исполнении поручения по продвижению и реализации услуг по отдыху **Агентство** обязано указать фактическую стоимость услуг по отдыху и фактический размер агентского вознаграждения.

**Компания** не несет ответственности перед Клиентами по претензиям, связанным с изменением (увеличением) **Агентством** цены реализации услуг по отдыху.

## 3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. **Агентство** обязано (включая его филиалы, представительства и/или другие обособленные подразделения):

3.1.1. Самостоятельно и за свой счет осуществлять продвижение услуг по отдыху среди своих существующих и потенциальных Клиентов всеми доступными ему средствами.

3.1.2. Предоставлять своим Клиентам полную и достоверную информацию об услугах по отдыху, предоставляемых для реализации **Компанией**, об условиях отдыха, используя для этого рекламно-информационные материалы, в т.ч. размещенные на Сайте **Компании**, а также сведения, получаемые от **Компании** по установленным между **Сторонами** каналам передачи данных (e-mail, Личный кабинет **Агентства**).

За предоставление Клиентам сведений, которые могут быть отнесены к недостоверным и/или не полным, **Агентство** несет ответственность в порядке, установленном гражданским законодательством РФ.

3.1.3. Не производить реализацию услуг по отдыху для лиц, не достигших возраста совершеннолетия (18 лет),

отправляющихся на отдых без сопровождения взрослых. Реализацию услуг по отдыху для детских организованных групп (более 5 детей) **Агентство** вправе осуществлять только по согласованию с **Компанией**.

3.1.4. При бронировании и реализации услуг по отдыху своевременно предоставлять **Компании** документы и необходимую информацию, в том числе запрашиваемую **Компанией**.

До начала Круиза перевозчик обязан предоставлять списки всех отдыхающих, отправляющихся в круиз, в автоматизированную централизованную базу данных пассажиров (АЦБПДП) в соответствии с Федеральным законом «О транспортной безопасности» № 16-ФЗ от 09.02.2007 г. Поэтому, при бронировании услуг по отдыху, но в любом случае не позднее 5 дней до начала Круиза, **Агентство** обязано указывать корректные сведения о каждом отдыхающем: Ф.И.О., дата рождения, вид и номер документа, удостоверяющего личность, гражданство, адрес регистрации.

В случае предоставления **Агентством** некорректных(недостовверных) сведений, которые повлекли за собой привлечение перевозчика к ответственности надзорным органом, и в случае наложения в связи с этим штрафа, **Агентство** обязуется возместить такой штраф в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в **Агентство** от **Компании** решения о назначении административного наказания (наложения штрафа).

3.1.5. При бронировании услуг по отдыху предоставить **Компании** номера мобильных телефонов Клиентов для оперативной связи с ним в случае необходимости непосредственно перед и во время оказания услуг по отдыху.

3.1.6. Осуществлять продвижение и реализацию услуг по отдыху на основании Договора о реализации турпродукта (услуг по отдыху), заключаемого **Агентством** с Клиентами и/или Субагентского договора, заключаемого **Агентством** с Субагентами, которые должны соответствовать законодательству РФ и содержать все существенные условия, предусмотренные статьями 10 и 10.1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и подпунктами г – з пункта 9 Постановления Правительства РФ от 18.03.2023 № 417 (Правила функционирования единой информационной системы электронных путевок).

3.1.7. При заключении договора с Клиентом, проинформировать его о том, что **Компания** может предоставить услугу по оформлению для Клиентов **Агентства** страхования от невозможности совершить Круиз. **Компания** не несет ответственности за выплаты по страховому случаю, Клиенты **Агентства** самостоятельно без привлечения **Компании** совершают все необходимые действия для получения страхового возмещения у страховой компании.

3.1.8. В течение 24 часов с даты заключения с Клиентом Договора о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху), направить **Компании** уведомление о его заключении, а также о содержащихся в нём существенных условиях, указанных в пункте 3.1.6 настоящего договора.

Исключение составляют случаи, когда Договор с Клиентом заключен менее чем за 30 дней до начала оказания услуг по отдыху (Круиза), в этих случаях **Агентство** обязано направить **Компании** уведомление о заключении Договора с Клиентом и его существенных условиях не позднее, чем за 36 часов до начала оказания услуг по отдыху (Круиза).

3.1.9. В Договорах о реализации турпродукта (услуг по отдыху на Круизе), заключаемых с Клиентом, указывать информацию о Туроператоре, сформировавшем реализуемый турпродукт (услуги по отдыху на Круизе), сведения о его финансовом обеспечении, способах связи с ним (включая номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты), номер и дату настоящего Договора, а также свой реестровый номер в ЕФРТА.

3.1.10. Вносить сведения в ЕФРТА о каждом Субагенте и о заключении/изменении/расторжении с ним субагентского договора не позднее чем через три рабочих дня со дня заключения (расторжения/изменения) субагентского договора в электронной форме через свой личный кабинет на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.1.11. **Агентство** обязано выдавать Клиентам Ваучер(ы) и/или Посадочный(ые) талон(ы) на услуги по отдыху, забронированные **Агентством** в Системе on-line бронирования **Компании** и размещенные **Компанией** в Личном кабинете **Агентства** на Сайте **Компании**.

При посадке на борт теплохода отдыхающие **Агентства** обязаны предъявить Ваучер и/или Посадочный талон, а также документы, удостоверяющие личность.

Ваучер и/или Посадочный талон, распечатанные из Системы on-line бронирования **Компании** и переданные **Агентством** Клиентам, а также сформированная Туроператором Путёвка, являются документами, подтверждающими право отдыхающих, чьи персональные данные в них указаны, на получение услуг по отдыху на теплоходе.

3.1.12. Уведомить своих Клиентов/Субагентов, в т.ч. путем включения в заключаемый с ними договор соответствующего пункта, о том, что в случае несвоевременного перечисления **Агентством** в адрес **Компании** денежных средств, полученных им от Клиентов/Субагентов в счет оплаты стоимости услуг по отдыху, забронированных по настоящему договору, Туроператор на основании информации, предоставленной ему **Компанией** вправе отказать отдыхающим **Агентства** в оказании услуг по отдыху, при этом ответственность перед Клиентами в полном объеме несёт **Агентство**.

3.1.13. Предусмотреть в своем Договоре с Клиентом аналогичные возможности замены теплохода и кают, предусмотренные в пунктах 3.2.4. и 3.2.5. настоящего договора, и предусмотреть аналогичные возможности замены Круиза или перенесение его сроков, предусмотренные в пункте 3.3. настоящего договора.

3.1.14. Включить в Договор с Клиентом и предоставить ему информацию о том, что:

Совершение Круиза беременными женщинами возможно при соблюдении следующих условий:

- женщина со сроком беременности менее 28 недель на момент окончания Круиза должна предоставить при посадке на борт теплохода медицинское заключение о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний для совершения Круиза с учётом дат и особенностей маршрута, а также обменную карту;

• если срок беременности превышает 28 недель на дату начала Круиза, **Компания/Туроператор** не рекомендует совершать Круиз, а также оставляет за собой право отказать беременной женщине в совершении Круиза в связи с отсутствием возможности оказания ей своевременной (экстренной) специализированной медицинской помощи на борту теплохода в период совершения Круиза.

Ответственность за извещение **Компании/Туроператора** о состоянии здоровья беременной женщины, отсутствии противопоказаний для совершения Круиза, а также за соблюдение требований, указанных в настоящем пункте, несёт **Агентство** и его Клиент.

**Агентство/Туроператор** не несут ответственности за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть у беременной женщины и плода во время и вследствие совершения Круиза.

Расходы на высадку или вынужденную стоянку, совершенную в период выполнения Круиза, по причине необходимости госпитализации беременной женщины, осуществляются за счёт Клиента, а в случае не предоставления указанной информации Клиенту и не включения данного условия в договор с ним, на **Агентство**.

3.1.15. **Агентство** уведомлено, что Клиенты вправе требовать копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в реестр, в соответствии с пунктом 7.6. настоящего договора.

3.1.16. **Агентство** уведомлено, что бронирование услуг по отдыху (Круиза) для детей в возрасте до 4 (четырёх) лет осуществляется **Компанией** только по предварительному согласованию с Туроператором. Туроператор вправе отказать в подтверждении бронирования услуг по отдыху (Круиза) на ребёнка до 4 (четырёх) лет, согласно п.10 Приказа Минтранса РФ от 05.05.2012 г. № 140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте».

### 3.2. **Компания обязана:**

3.2.1. Предоставить **Агентству** достоверную информацию об услугах по отдыху (Круизе):

- условия размещения и питания на теплоходе;

- наличие экскурсионной программы;

- дату и время начала и окончания отдыха (Круиза).

- наличие оздоровительных и культурно-развлекательных мероприятий на борту теплоходов.

3.2.2. **Компания** при наличии полной и своевременной оплаты **Агентством** услуг по отдыху, а также при предъявлении Клиентами (отдыхающими) переданных **Компанией Агентству** Ваучеров и/или Посадочных талонов, на условиях настоящего договора, обеспечивает предоставление Клиентам **Агентства** обслуживания в полном объеме.

3.2.3. Стороны пришли к соглашению, что объем услуг, предоставляемый для реализации **Компанией** Клиентам **Агентства**, должен соответствовать набору услуг, входящих в стоимость услуг по отдыху, указанных в Ваучере /Посадочном талоне и в Путёвке, сформированной Туроператором. Клиенты **Агентства** вправе за дополнительную плату приобретать дополнительные услуги, оказываемые **Компанией** и/или партнерами **Компании**.

3.2.4. **Компания** оставляет за собой право в случае необходимости:

- произвести замену теплохода на теплоход аналогичного проекта с сохранением условий размещения и обслуживания;

- произвести замену каюты на каюту того же или более высокого класса без изменения общей стоимости услуг по отдыху.

3.2.5. В случае невозможности, возникшей не по вине **Компании**, произвести замену каюты на каюту того же или более высокого класса, **Компания** вправе по согласованию с **Агентством** либо с Клиентом **Агентства** произвести замену кают на более низкий класс с соответствующим уменьшением стоимости услуг по отдыху. Если Клиент **Агентства** не согласен на такую замену, то **Компания** возвращает **Агентству** стоимость услуг по отдыху, оплаченных **Агентством**, а **Агентство**, соответственно, производит все расчеты со своим Клиентом и расторгает с ним Договор о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху).

3.3. **Компания** при необходимости вправе произвести замену услуг по отдыху (Круиза) до начала поездки на равнозначный или перенести его сроки не более чем на 48 часов.

3.4. В случае если Клиент **Агентства** воспользовался замененной услугой, согласно пунктам 3.2.4., 3.2.5., 3.3. настоящего договора, считается, что Клиент согласился с такой заменой и никаких претензий не имеет.

## 4. БРОНИРОВАНИЕ, ПОДТВЕРЖДЕНИЕ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ПОРУЧЕНИЯ

4.1. **Агентство** производит бронирование услуг по отдыху в Системе on-line бронирования **Компании**, доступ в которую осуществляется **Агентством** через вход в Личный кабинет на Сайте **Компании** (далее – Личный кабинет). Для получения логина и пароля для доступа в Личный кабинет **Агентству** необходимо подписать настоящий договор и пройти регистрацию на Сайте **Компании**. **Агентство** обязано сохранять в тайне присвоенные ему пароль и логин, а также исключить доступ к ним третьих лиц. В случае несанкционированного использования третьими лицами присвоенного **Агентству** пароля и логина обязанность по оплате забронированных с их помощью услуг по отдыху возлагается на **Агентство** с возложением на него всех предусмотренных настоящим договором обязанностей.

**Агентству** известно, что **Компания** вправе ограничить доступ **Агентства** в Систему on-line бронирования в случаях, когда по присвоенному логину и паролю **Агентства** совершаются подозрительные действия по бронированию услуг по отдыху.

4.2. Подтверждением бронирования является счет, сформированный в Личном кабинете. **Агентство** обязано самостоятельно распечатать счет на оплату.

4.3. После подтверждения **Компанией** бронирования **Агентство** обязано в течение 3-х банковских дней либо произвести полную (100%) оплату стоимости услуг по отдыху согласно счету на оплату, сформированному

**Компанией** и размещенному в Личном кабинете **Агентства**, либо внести предоплату, минимальный размер которой указан в Личном кабинете **Агентства** на Сайте **Компании**. **Компания** вправе в одностороннем порядке сократить срок внесения **Агентством** оплаты /предоплаты до 1-го или 2-х банковских дней, о чем **Компания** дополнительно письменно уведомляет **Агентство** по электронной почте. При осуществлении **Агентством** частичной оплаты (предоплаты) стоимости услуг по отдыху условия сохранения стоимости и/или ее изменения на неоплаченную часть забронированных услуг по отдыху также указываются в Личном кабинете **Агентства** на Сайте **Компании**. В любом случае полную (100%) оплату всех забронированных услуг по отдыху **Агентство** обязано осуществить не позднее 30 дней до даты начала оказания услуг по отдыху (Круиза) по ценам **Компании**, действующим на момент внесения окончательной оплаты за услуги по отдыху. Конкретные условия и сроки оплаты забронированного круиза указываются в Личном кабинете и на Сайте **Компании**. При бронировании **Агентством** услуг по отдыху менее чем за пять дней до начала отдыха (Круиза), оплата выставленного **Компанией** счета на оплату должна быть осуществлена **Агентством** в течение 24 часов с момента его выставления.

4.4. Оплата **Агентством** услуг по отдыху может производиться как по безналичному расчету на расчетный счет **Компании**, так и в наличной форме в кассу **Компании**.

Датой оплаты по договору признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет **Компании** либо дата внесения наличных денежных средств в кассу **Компании**. Оплата **Агентством** забронированных услуг по отдыху наличными может производиться в порядке и в размерах, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.5. В случае неоплаты (неполной оплаты) **Агентством** услуг по отдыху в срок, указанный в пункте 4.3. настоящего договора, **Компания** аннулирует подтвержденное бронирование **Агентства** и оставляет за собой право применить к **Агентству** условия, предусмотренные пунктом 5.2.3. настоящего договора. При этом ответственность по претензиям Клиентов, связанным с аннуляцией бронирования, несет **Агентство** без права предъявления регрессных требований **Компании**.

4.6. При осуществлении перечисления денежных средств, полученных от Клиентов/Субагентов в счет оплаты за забронированные по настоящему договору услуги по отдыху, **Агентство** вправе самостоятельно удерживать причитающееся ему за исполнение поручения по настоящему договору вознаграждение при условии осуществления полной (100%) оплаты стоимости забронированных услуг по отдыху в адрес **Компании**.

4.7. **Агентство** также оплачивает любые дополнительные услуги в соответствии с направленными им в адрес **Компании** заявками и полученными подтверждениями, на основании счетов **Компании**.

4.8. **Агентство** обязано передать **Компании** оригинал акта на вознаграждение **Агентства** и дополнительно оригинал счета-фактуры (в случае применения **Агентством** общей системы налогообложения) в срок, установленный для предоставления Отчета об исполнении поручения, согласно пункта 4.9. настоящего договора.

4.9. По мере исполнения поручения по настоящему договору **Агентство** обязано ежемесячно предоставлять **Компании** Отчет об исполнении поручения и причитающемся ему вознаграждении за исполнение поручения не позднее 07-го числа месяца, следующего за отчетным при условии полной (100%) оплаты услуг по отдыху, реализованных **Агентством** в отчетном месяце. В случае если у **Компании** возникнут возражения по Отчету, она обязана сообщить о них **Агентству**, а **Агентство** должно в течение 5 (Пяти) дней устранить замечания и предоставить **Компании** уточненный Отчет об исполнении поручения. Принятие (утверждение) **Компанией** предоставленного **Агентством** Отчета об исполнении поручения по настоящему договору является подтверждением надлежащего выполнения **Агентством** своих обязательств и имеет статус, обычно придаваемый акту об оказании услуг.

**Агентство** обязано предоставлять Отчет об исполнении поручения, по форме, размещенной в Личном кабинете и/или на сайте **Компании** в разделе «Агентствам. Документы и информация для Агентств».

В случае нарушения **Агентством** сроков предоставления Отчета об исполнении поручения по настоящему договору **Компания** вправе отказать в принятии Отчета об исполнении поручения **Агентством** по фактической стоимости услуг по отдыху и фактическому агентскому вознаграждению (с учетом предоставленной Клиентам **Агентства** скидки).

При последующих бронированиях услуг по отдыху **Агентство** лишается права удерживать свое агентское вознаграждение из сумм, полученных от Клиента(ов), и обязано производить оплату забронированных услуг по отдыху исходя из полной стоимости услуг по отдыху, указанных в счете на оплату. Перечисление причитающегося **Агентству** агентского вознаграждения за исполнение поручения по настоящему договору, **Компания** будет производить после получения Отчета об исполнении поручения.

4.10. За внесение изменений в ранее сформированное бронирование (изменение данных Клиентов(отдыхающих), замена отдыхающих, изменение количества отдыхающих в одной каюте) без уважительной причины **Компания** вправе взимать сбор в размере 2 000 (две тысячи) рублей за каждое внесенное **Агентством** изменение. Оплата указанного сбора производится **Агентством** на основании счета **Компании**. Изменения могут быть сделаны не позднее, чем за 5(пять) календарных дней до даты начала круиза.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

### 5.1. Ответственность Компании

5.1.1. **Компания** несет ответственность за своевременное корректное бронирование услуг по отдыху, за своевременную передачу Туроператорам полученных от **Агентства** достоверных данных и информации о Клиентах и отдыхающих, в т.ч. числе для своевременного и корректного оформления Туроператором Ваучеров и/или Посадочных талонов и формирования Путёвок в соответствии с заявками **Агентства**, а также за своевременное перечисление денежных средств, полученных от **Агентства** в счет оплаты забронированных по настоящему договору услуг по отдыху. Ответственность перед Клиентами за не предоставление (неполное

предоставление) или предоставление недостоверной информации об услугах по отдыху несёт **Агентство**. Стороны настоящего договора исходят из того, что **Агентство** осуществляет бронирование и реализацию услуг по отдыху, предоставляемых **Компанией**, в рамках своей профессиональной деятельности и его сотрудники (уполномоченные лица) обладают необходимыми знаниями и навыками для осуществления продвижения и реализации услуг по отдыху. В случае если у **Агентства** отсутствует какая-либо информация, необходимая для предоставления Клиентам, оно обязано письменно запрашивать у **Компании** эти сведения. Отсутствие запроса со стороны **Агентства** означает, что последнее обладает полной и достоверной информацией (сведениями) о предоставленных для реализации услугах по отдыху.

5.1.2. В случае отмены Круиза по вине (инициативе) Туроператора, **Компания** в кратчайшие сроки после получения извещения (уведомления) об отмене Круиза от конкретного Туроператора информирует **Агентство** путём отправки уведомления об отмене Круиза по адресу электронной почты, а также путём размещения информации об этом на Сайте **Компании**. С согласия Клиента **Агентства** производится замена отмененного Круиза на другой Круиз. Решение о согласии на замену Круиза либо об отказе от замены Круиза должно быть оформлено Клиентом **Агентства** в письменном виде, и доведено **Агентством** до сведения **Компании** незамедлительно с момента получения **Агентством** решения от Клиента путем направления **Компании** копии соответствующего заявления Клиента. В случае отказа Клиента **Агентства** от замены Круиза **Компания** в кратчайшие сроки после получения денежных средств за отмененный Круиз от Туроператора возвращает **Агентству** перечисленные им денежные средства за отменённый Круиз.

**Агентство** уведомлено, что в случае возникновения обстоятельств, препятствующих оказанию услуг по отдыху в оговоренные объёмы и сроки, Туроператор вправе:

- изменить сроки оказания услуг по отдыху (Круиза) и/или их(его) продолжительность, но не более чем на 48 часов;
- осуществить замену теплохода или каюты соответственно на теплоход или каюту аналогичной категории или выше без доплаты;
- осуществить изменение маршрута и/или расписания Круиза, изменение в содержании экскурсионной и/или развлекательной программы с сохранением уровня и качества предоставляемых услуг по отдыху.

5.1.3. **Компания** снимает с себя ответственность, и при этом стоимость оплаченных услуг по отдыху не возвращается, если решением властей, правоохранительных органов или ответственных лиц на борту теплохода Клиентам **Агентства** было отказано в возможности дальнейшего нахождения на отдыхе по причинам:

- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
- состояния алкогольного или наркотического опьянения;
- нарушения других правил общественного поведения, а также правил личной безопасности и правил перевозки на судах внутреннего водного транспорта;
- хранения, провоза или распространения наркотиков, оружия и пр.;
- иных неправомерных действий (бездействий).

**Агентство** обязано проинформировать Клиентов в момент заключения договора о реализации услуг по отдыху о том, что на теплоходах существуют «Правила поведения на борту теплохода», с которыми необходимо ознакомиться Клиентам самостоятельно на борту теплохода и/или на сайте Туроператора.

5.1.4. **Компания** не несет ответственности перед **Агентством** и его Клиентами в случаях изменения программы отдыха (Круиза) либо ее отмены по причинам, находящимся вне сферы влияния **Компании**, как-то: обстоятельства непреодолимой силы, в том числе стихийные бедствия, пожары, катастрофы, резкое ухудшение финансово-экономической обстановки в стране, беспорядки, забастовки, угроза военных действий, террористических актов, эпидемии, карантины, навигационная обстановка, связанная с горизонтами воды на лимитированных участках и гидроузлах (шлюзах), метеоусловия, штормовое предупреждение, техническая поломка судна и т.д., а также принятие органами власти и органами санитарно-эпидемиологического надзора решений, препятствующих Туроператору и/или **Компании** исполнить обязательства, принятые на себя по настоящему договору.

**Компания** также не несет ответственности перед **Агентством** и его Клиентами за потерю багажа и личных вещей Клиентов; за выполнение услуг, предоставляемых третьими лицами и не предусмотренных настоящим договором.

5.1.5. **Компания**, Туроператор и Администрация теплохода не несут ответственность за действия Клиентов **Агентства**, находящихся не на борту теплохода, направленные на приобретение и пользование товарами и услугами третьих лиц вне теплохода. Клиенты **Агентства** при этом самостоятельно несут риск возникновения негативных последствий.

5.1.6. **Компания** не несет ответственности перед **Агентством** и его Клиентами, в случае если предоставленные им в соответствии с настоящим договором услуги по отдыху не соответствуют субъективным ожиданиям Клиентов.

## 5.2. Ответственность Агентства

5.2.1. По договорам, заключенным **Агентством** с Клиентами от своего имени, становится обязанным и несет ответственность перед Клиентами **Агентство**, хотя бы **Компания** и была названа в указанном договоре или вступила с Клиентом **Агентства** в непосредственные отношения по исполнению договора.

5.2.2. **Агентство** представляет интересы всех Клиентов и отдыхающих, указанных им при бронировании, а также непосредственно несет ответственность перед **Компанией** за своевременную передачу и достоверность предоставленной информации и персональных данных Клиентов и отдыхающих, за своевременную полную оплату забронированных по настоящему договору услуг по отдыху, а также за возмещение фактически понесенных **Компанией**/Туроператором/Перевозчиком расходов в случае отказа (аннуляции) **Агентством** от забронированных услуг по отдыху (согласно пункту 5.2.3. настоящего договора).

5.2.3. В случае отказа **Агентства** (Клиентов **Агентства**) от услуг по отдыху, за исключением отказа, предусмотренного в пункте 3.2.5. настоящего договора, **Компания** вправе удержать с **Агентства** фактически понесенные **Компанией**/Туроператором/Перевозчиком расходы (далее - ФПР), в том числе:

- межнавигационные расходы: расходы, понесенные Туроператором/Перевозчиком с даты захода теплохода в затон до даты выхода теплохода из затона, в том числе расходы по аренде теплохода, расходы на зимний отстой теплохода в затоне (размещение, электроэнергия, охрана), расходы на капитальный и текущий ремонт судна, расходы по подготовке судна к навигации, включая расходы на наблюдение и ежегодное освидетельствование судна Российским Классификационным Обществом, расходы на оплату труда экипажа с учетом начисленных страховых взносов;

- расходы в период навигации (расходы на Круиз, понесенные Туроператором/Перевозчиком): расходы на размещение в каюте на теплоходе, расходы на проезд, в том числе расходы на оплату труда экипажа с учетом начисленных страховых взносов, расходы на дизтопливо и масло, расходы на лоцманские услуги, расходы на комплексное обслуживание флота, причальные сборы;

- расходы на продвижение и реализацию путевок, понесенные **Компанией**/Туроператором: расходы на оплату труда менеджеров и специалистов по продажам с учетом начисленных страховых взносов, расходы на содержание офисов продаж, включая расходы на услуги связи и Интернет, расходы на организацию и осуществление рекламных кампаний, расходы на продвижение в средствах массовой информации, расходы на участие в специализированных ярмарках и выставках продаж, а также расходы на изготовление рекламных материалов;

- иные расходы, понесенные Туроператором, связанные с организацией и формированием услуг по отдыху для Клиентов, например, такие, как расходы на страхование, банковские расходы, расходы на оформление Ваучеров и/или Посадочных талонов, а также на формирование Путёвок.

**Агентству** известно, что:

- ФПР в каждом отдельном случае определяются **Компанией**/Туроператором/Перевозчиком индивидуально, исходя из обстоятельств отказа, в т.ч. с учётом ориентировочных размеров ФПР Туроператора, сформировавшего конкретный турпродукт (комплекс услуг по отдыху на Круизе).

- ориентировочные ФПР Туроператоров размещены на Сайте **Компании**: [www.riverbook.ru](http://www.riverbook.ru) в разделе «Агентствам. Документы Туроператоров».

- Отказ от услуг по отдыху (аннуляцию заявки/брони) **Агентство** обязано оформить в письменном виде с обязательным приложением заявления Клиента. **Компания** после получения заявления об аннуляции заявки/брони от **Агентства** незамедлительно направляет его Туроператору. Туроператор на основании полученного заявления производит аннуляцию заявки/брони **Компании** и осуществляет возврат денежных средств, полученных от **Компании** по аннулированной заявке/брони за минусом ФПР. После получения денежных средств от Туроператора по аннулированной заявке/брони **Компания** возвращает их **Агентству** за минусом понесенных **Компанией** ФПР.

В случае возврата **Агентством** денежных средств Клиенту при аннуляции (отказе) от услуг по отдыху, решение о возврате Клиенту агентского вознаграждения, самостоятельно удержанного **Агентством** при оплате услуг по отдыху в адрес **Компании**, **Агентство** принимает самостоятельно. **Компания** и Туроператор не несут ответственности перед Клиентами в части возврата в их адрес удержанного **Агентством** агентского вознаграждения.

К отказу **Агентства** от услуг по отдыху приравнивается также несвоевременная (неполная) оплата услуг по отдыху, невыполнение **Агентством** иных обязанностей, предусмотренных настоящим договором, в т.ч. по пункту 3.1.5.

**Агентство** при продвижении и реализации услуг по отдыху, обязано предоставить Клиентам полную и достоверную информацию об условиях отказа (аннуляции) от услуг по отдыху, предупреждает последних, что в случае их отказа от услуг по отдыху к ним будут применены условия об оплате ФПР. В противном случае ответственность за не предоставление данной информации Клиентам и по возникшим в связи с этим претензиям и судебным расходам (в т.ч. возникшим у **Компании**) несет исключительно **Агентство**.

5.2.4. Клиенты **Агентства** должны своевременно прибыть в пункт начала Круиза. Опоздание Клиентов на круиз по любым причинам считается невозможностью исполнения договора, при этом стоимость услуг по отдыху возвращается за минусом фактически понесенных расходов согласно пункту 5.2.3. В случае опоздания Клиенты вправе самостоятельно и за свой счет прибыть в следующий пункт стоянки теплохода и при первой возможности уведомить об этом **Агентство** и/или **Компанию**.

5.2.5. В случае нарушения кем-либо из Клиентов **Агентства** действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу теплохода, автобуса, ответственность возлагается на виновное лицо в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5.2.6. **Агентство** обязано информировать под подпись своих Клиентов, что в целях обеспечения пожарной безопасности:

- запрещено проносить на борт теплохода и/или использовать на борту теплохода взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, пиротехнические изделия;

- на теплоходе запрещено курение в каютах, на открытых прогулочных палубах и в других местах, специально не отведенных для курения; также запрещено выбрасывание спичек, окурков и других горящих предметов на борт и за борт теплохода. В случае несоблюдения Клиентами указанного запрета, последние могут быть привлечены к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

5.2.7. В целях соблюдения правопорядка, обеспечения безопасности на теплоходах, профилактики алкоголизма у несовершеннолетних детей, и соблюдения пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.11.1995 г. N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», **Агентство**

обязано уведомить своих Клиентов о следующем: разрешается употребление (распитие) алкогольных напитков, приобретенных в любых торговых точках, в том числе вне теплохода, в каютах, так же разрешается употребление (распитие) алкогольных напитков в следующих местах на теплоходе: барах и специально отведенных прилегающих к ним палубных террасах, салонах питания во время обедов и ужинов, при условии приобретения алкогольных напитков в барах и/или салонах питания; запрещается употребление (распитие) алкогольных напитков в общественных местах: палубах, коридорах, салонах отдыха и т.д.

5.2.8. Клиенты **Агентства** несут ответственность за действительность и сохранность своих документов на протяжении всего Круиза.

5.2.9. В случае неисполнения **Агентством** условий, предусмотренных пунктами 3.1.2, 3.1.3, 3.5, 5.1.3 настоящего договора, **Агентство** несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ, а также самостоятельно отвечает по претензиям Клиентов и несет возникшие в связи с этим судебные расходы.

Если **Агентство** не выполняет обязательств по пункту 3.1.5., **Компания** при этом никаких обязательств перед **Агентством** и его Клиентом не несет и имеет право в одностороннем порядке аннулировать забронированные услуги по отдыху с возложением на **Агентство** ответственности, предусмотренной пунктом 5.2.3. настоящего договора.

5.2.10. В случае не предоставления **Агентством** номера мобильного телефона Клиента, в т.ч. предоставления некорректных данных, **Компания** не несет ответственность за последствия, вызванные невозможностью оперативно связаться с Клиентом.

5.2.11. **Агентство** самостоятельно совершает от имени Клиента все необходимые действия, в том числе действия по внесению изменений данных Клиентов, аннуляции услуг по отдыху. В случае наличия у **Компании** сомнений в совершении соответствующего действия в Личном кабинете **Агентством** от имени Клиента, **Компания** вправе запросить документ, подтверждающий волеизъявление Клиента на совершения соответствующего действия в Личном кабинете.

## 6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Изменение настоящего договора допускается:

6.1.1. по соглашению Сторон, выраженному в письменной форме.

6.1.2. в связи с существенным изменением обстоятельств, как-то:

- значительное ухудшение условий отдыха (Круиза);
- изменение сроков совершения круиза более чем на 48 часов.

6.2. Если при наступлении случаев, указанных в пункте 6.1.2 настоящего договора, Сторонами не достигнуто согласие о внесении соответствующих изменений в настоящий договор, то разногласия разрешаются согласно действующему законодательству РФ.

6.3. Маршрут Круиза определяется как пункт отправления, направление движения и конечный пункт, указанные в Ваучере и/или Посадочном талоне, а также Путевке, сформированной Туроператором, и конечный пункт. Промежуточные порты и пристани, указанные в графике стоянок не являются существенным условием в маршруте Круиза и могут быть изменены (отменены) по решению **Компании**, диспетчера и/или капитана теплохода. **Агентство** обязано информировать об этом своих Клиентов.

6.4. **Компания** вправе временно закрыть **Агентству** доступ в систему on-line бронирования или в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, в случаях неоднократного:

- нарушения **Агентством** сроков оплаты (доплаты) услуг по отдыху, согласно условиям, установленным настоящим договором;
- не предоставления **Агентством Компании** необходимых документов и/или информации или предоставления заведомо некорректных и/или ложных сведений и данных;
- нарушения пунктов 4.8, 4.9 настоящего договора.

В случаях, когда **Агентство** умышленно ввело в заблуждение Клиента или **Компанию**, предоставив недостоверные сведения и/или информацию об услугах по отдыху, что повлекло для Клиента/**Компании**/Туроператора/Перевозчика какие-либо негативные последствия, **Агентство** самостоятельно несет за это всю ответственность.

## 7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору оформляются дополнительными соглашениями, которые подписываются надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

7.2. Споры, возникшие в ходе выполнения настоящего договора, разрешаются обеими Сторонами в порядке досудебного урегулирования спора. В случае не урегулирования спор подлежит рассмотрению Арбитражным судом Пермского края.

7.3. В случае наличия обоснованных претензий по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения заказанных и оплаченных **Агентством** услуг по отдыху, Клиенты **Агентства** в течение 48 часов должны незамедлительно уведомить в письменном виде представителя **Туроператора** (директора Круиза) для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Клиентов **Агентства** не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, то по окончании отдыха(круиза) **Агентство** имеет право обратиться с претензией в письменной форме в офис **Компании** в 20-дневный срок, считая со дня окончания отдыха(Круиза). К претензиям Клиентов **Агентство** обязано приложить Договор с Клиентом со всеми приложениями, документы, подтверждающие обоснованность изложенных в претензии требований, а также документы, подтверждающие обращение Клиентов **Агентства** к представителю **Туроператора** на теплоходе, в противном случае претензия не подлежит рассмотрению.

**Агентство** обязано уведомить Клиентов о том, что претензии (требования), связанные с существенными изменениями обстоятельств, в том числе не связанные с качеством услуг по отдыху, рассматриваются

Туроператором в течение 30 дней с момента поступления полного комплекта документов в **Компанию**, обосновывающих требования Клиентов.

7.4. Любые рекламации, в том числе заявления о возврате части стоимости услуг по отдыху (Круиза) в случае отказа от получения услуг, принимаются **Компанией** только от **Агентства** с обязательным приложением заявления Клиента.

7.5. Информирование Клиентов **Агентства** осуществляется **Компанией** через **Агентство**. В случае обоснованной необходимости, **Компания** вправе произвести телефонный звонок Клиенту **Агентства**.

7.6. **Компания** информирует **Агентство**, что исполнителем услуг по отдыху на теплоходе являются Туроператор. Все необходимые сведения о финансовом обеспечении конкретного Туроператора, в том числе информация о способах связи с ним (включая номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты), **Агентство** обязано самостоятельно получить на сайтах [riverbook.ru](http://riverbook.ru), [https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry\\_turizm](https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm), или у менеджера **Компании**.

Если будет установлена обязанность Туроператора возместить Клиентам **Агентства** реальный ущерб, возникший в результате неисполнения Туроператором своих обязательств по Договору о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху на Круизе) в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения Туроператором всех обязательств по Договорам о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху на Круизе), Клиенты вправе предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения к организации (страховщику), предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

7.7. При заключении Договора о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху на Круизе) **Агентство** обязано получать у Клиентов письменное согласие на обработку их (в том числе отдыхающих, указанных при бронировании) персональных данных в целях выполнения условий Договора о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху на Круизе) и организации отдыха. **Компания** в соответствии с настоящим согласием вправе в интересах Клиентов обрабатывать их персональные данные методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизировать, хранить, распространять, передавать с использованием сети общего пользования Интернет определенному кругу лиц (перевозчикам, страховым компаниям, Туроператорам, транспортным компаниям и т.п.). **Агентство** доводит до сведения Клиентов информацию о правах, которые установлены для Клиентов как субъектов персональных данных, Федеральным Законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

7.8. С момента заключения настоящего договора расторгаются все ранее заключенные между **Агентством** и **Компанией** договоры с тем же предметом.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий договор вступает в силу с момента внесения сведения о нём в ГИС АИС «ЕФРТА» и действует до исполнения Сторонами всех обязательств по нему.

## 9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

**Компания:**

**ООО «ВолгаУрал Вояж»**

Номер в Едином Федеральном  
реестре Турагентов - РТА 0000040  
614000, г. Пермь, ул. Газеты Звезда, д. 8, этаж 1,  
отдельный вход  
ИНН 5902142059, КПП 590201001  
ОГРН 1035900073857  
р/с 40702810949770012716 в Волго-Вятском  
банке ПАО Сбербанк г. Нижний Новгород  
к/с 30101810900000000603, БИК 042202603  
Тел./факс: (342) 212-61-62  
Сайт: [riverbook.ru](http://riverbook.ru)

**Агентство:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(В.М. Яхнин)

\_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_)