

## СУБАГЕНТСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ № \_\_\_\_\_

### НА РЕАЛИЗАЦИЮ ТУРПРОДУКТА

г. Кишинев

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

S.R.L. «Join Up», лицензия АММП 054160 от 09.07.2009 в лице администратора Martinenco Tatiana, именуемый в дальнейшем **Агент**, с одной стороны, и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, лицензии \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, в лице администратора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем **Субагент**, с другой стороны, далее по отдельности, именуемые «Сторона» и совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее **Субагентское Соглашение** (далее- **Соглашение**) на нижеследующих условиях:

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** По настоящему Соглашению, Субагент обязуется предоставить Агенту услуги коммерческого посредничества в реализации туристического продукта Агента, а Агент оплачивает надлежаще оказанные услуги Субагента в размерах и в форме, определенной настоящим Соглашением. Настоящее соглашение устанавливает между Сторонами Субагентские отношения, при этом Субагент действует в качестве коммерческого Агента в порядке, определенном главой XXIII Гражданского кодекса Республики Молдова

**1.2.** Стороны согласовывают, что Субагент вправе предоставлять туристам сопутствующие услуги от своего имени и по своему усмотрению, в частности, консультационные, информационные и другие. Условия предоставления и стоимость таких услуг должны быть согласованы Туристом и Субагентом. При этом стоимость таких сопутствующих услуг должна быть в пределах цены (общей стоимости) туристического продукта, указанного на сайте, в каталогах и других рекламных материалах Агента.

**1.3.** Агент является Агентом Туроператора ООО «ДЖОИН АП!» и наделен полномочиями на заключение данного субагентского соглашения.

**1.4.** Субагент представляет интересы Агента на условиях, определенных настоящим Договором на территории Республики Молдова (далее – РМ).

**1.5.** Субагентские отношения по настоящему Договору не является монопольным.

**1.6.** По настоящему договору осуществляют действия должностные лица Субагента (лица, находящиеся в трудовых отношениях с Субагентом), через которые Субагент по закону или в соответствии с учредительными документами приобретает юридические права (обязанности) и выполняет их.

**1.7.** Настоящий Договор является надлежащей формой подтверждения полномочия Субагента и не требует оформления доверенности, или другого иного договора поручения.

**1.8.** По настоящему Договору Субагент наделяется полномочиями заключать договоры на обслуживание только на условиях указанных в Приложении 1. Все другие договоры не возлагают на Агента никаких обязательств, поскольку заключенные от имени Агента без надлежащих на то полномочий (в таком случае исполнителем услуг является Субагент), одновременно подтверждения заказа и предоставления документов, дающих право получить туристический продукт не считаются одобрением Туроператором соглашения, заключенного между Агентом и Туристом.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ

### 2.1. Стороны договорились, что в настоящем Договоре термины употребляются в таком значении:

Стороны (Субагент и Агент).

**Субагент** – лицо (юридическое лицо - субъект предпринимательской деятельности), реализует туристический продукт от имени Агента и имеет право на осуществление Субагентской деятельности в соответствии с действующим законодательством РМ.

**Агент** - лицо (юридическое лицо - субъект предпринимательской деятельности), реализует туристический продукт от имени Агента и имеет право на осуществление Агентской деятельности в соответствии с действующим законодательством РМ.

**Турпродукт** – перечень туристических услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионных услуг, услуг гидов-перевозчиков, а также другие сопутствующие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, за исключением услуг по визовой поддержке.

**Турист** – физическое лицо или юридическое лицо, которое приобретает Турпродукт у Субагента и посещает страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев.

**Ваучер** - форма письменного договора на туристическое или на экскурсионное обслуживание.

Визовая поддержка - консультации и услуги по подготовке документов в посольство / консульство / миграционной службы (не входит в состав турпродукта).

**Лист бронирования** - письменный запрос о предоставлении Тура, полученный в оригинале или по факсу или в электронном виде, подписанный Субагентом и Туристом и содержащий перечень необходимых для оформления Тура услуг. В данном Договоре Лист бронирования считается офертой на заключение Договора на туристическое обслуживание, в том числе и оформление в системе онлайн бронирования.

**Цена туристического продукта (стоимость)** - специальные предложения Агента, указанные на сайте, в каталогах и других, в том числе и рекламных материалах Агента, сведения о максимально возможной стоимости услуг, которую может оплатить Турист при приобретении турпродукта. В эту сумму могут быть включены стоимость услуг, оказываемых Туроператором, транспортными компаниями, страховыми компаниями и другими субъектами туристической деятельности, а также консультационно-информационные услуги по подбору тура, которые Туристу предоставляет непосредственно Субагент.

**Субагентское вознаграждение** – вознаграждение агента-посредника (Агента), за оказанные действия, услуги по настоящему договору, для реализации турпродукта.

**Транзитные средства** - денежные средства, уплаченные Туристом Агенту через Субагента, не являются доходом и собственностью Субагента.

**Подтверждение Заказа (акцепт)** - подтверждение электронными, факсимильными, почтовыми средствами связи на Лист бронирования Субагента, в котором содержится согласие Агента на предоставление Тура. Такой ответ Агента может быть в виде счета,

выписанного на имя Агента в соответствии с бронированием Агента. Подтверждение Заказа в настоящем Договоре считается акцептом Агента, то есть подтверждением желания заключить Договор на туристическое обслуживание.

**Аннуляция** – сделанный Субагентом / Туристом письменный или посредством онлайн системы отказ от заказанного и / или приобретенного у Агента туристического продукта или его части.

**Вид транспортного средства** - устройство, предназначенное для пассажирских перевозок, осуществляется автомобильным, железнодорожным, морским, речным, авиационным и другим транспортом.

**Категория транспортного средства (класс)** - отнесение к одному или другому классу транспортного средства определяется уровнем комфорта, стоимостью данного транспортного средства, производителем и уровнем отделки (эконом-класс, бизнес-класс, представительский класс).

**Вид и способ обеспечения питания во время туристической поездки** - система обслуживания туристов в гостинично - ресторанной сфере, отражается в настоящем Договоре и других необходимых для путешествия туриста документах в следующем образом: RO - отсутствует питание; ВВ - только завтрак; НВ - полупансион (завтрак, обед / ужин), FB - полный пансион (завтрак, обед, ужин), АИ - все включено, UAL- ультра все включено.

**Рекламация** - претензия, которая предъявляется Субагентом или Туристом Агенту в связи с несоответствием качества услуг и условиям договора.

**Прайс (прайс-лист)** - документ, предоставляемый Агентом Субагенту, который содержит описание Тура, право на реализацию продукта, которого предоставляется Субагенту, его стоимость, перечень услуг, входящих в него.

**Коммерческий курс агента** - денежный эквивалент в иностранной валюте, который определен Агентом и обнародован на сайте, применяемый Агентом при определении суммы уплаты туристического продукта.

**Высокий сезон** - это период наибольшей активной деятельности в туризме, период высоких тарифов на туристические услуги, определенные по каждому из направлений туристических путешествий отдельно. Информацию об условиях продажи туристического продукта и сроки высокого сезона по каждому из направлений, изложены на официальном сайте компании <http://joinup.md/>.

**Акции** - специальные предложения, выгодные для Туристов (в т.ч. акция «Раннее Бронирование»), информация об условиях продажи туристического продукта, сроки бронирования и аннуляции выложены на официальном сайте компании <http://joinup.md/>, данные положения, изложенные на сайте, имеют силу договора.

**Документы на получение Тура** - материальная ценность созданная туроператором в пользу туристов на заказ Субагента, имеет установленную Агентом стоимость. Указанными документы являются: ваучер, страховой полис, авиабилеты и / или другие сопутствующие документы.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Обязанности Агента:**

3.1.1. Оформлять и выдавать / или направлять в т.ч., по посредству онлайн системы Субагенту в порядке, предусмотренном настоящим Договором, документы (ваучеры (путевки), страховые полисы, сопутствующие документы) на каждую группу Туристов (Туриста).

3.1.2. Предоставлять по запросу Субагента информацию о наличии Тура; туристических услуг; туристического продукта, который реализуется Субагентом в интересах Агента; место предоставления туристических услуг; программу туристического обслуживания; характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категорию; характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категорию, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки; минимальное количество туристов в группе; цену туристических услуг любую другую информацию, необходимую Агенту для выполнения условий настоящего Договора.

3.1.3. Осуществлять бронирование туристических услуг в соответствии с предоставленным Субагентом Листом бронирования при наличии возможности у Агента обеспечивать предоставление таких услуг или письменного уведомления о наличии туристических услуг.

3.1.4. Своевременно подтверждать Заказ Субагента.

3.1.5. Не разглашать конфиденциальную информацию Субагента, ставшую известной Агенту в связи с выполнением условий настоящего Договора.

3.1.6. Агент не имеет права разглашать любые персональные данные, которые стали ему известны при осуществлении своей деятельности без соответствующего письменного согласия / распорядителя или владельца этих данных, или во исполнение соответствующего решения уполномоченного государственного органа.

#### **3.2. Агент имеет право:**

3.2.1. По согласованию Субагента и / или туриста вносить изменения в подтвержденный и оплаченный Субагентом Турпродукт в случаях, предусмотренных действующим законодательством РМ и настоящим Договором.

3.2.2. Аннулировать заказанный и / или подтвержденный Турпродукт в случае неполучения или получения в неполном объеме в установленный Договором срок оплаты за Турпродукт, или в связи с другими нарушениями Субагента условий данного договора или требованиям действующего законодательства.

3.2.3. Отказать Субагенту в выдаче проездных документов, страхового полиса, ваучера и других документов на туристический продукт (туристическую услугу) в случае неполной или несвоевременной оплаты любых туристических продуктов (туристической услуги) или штрафов.

3.2.4. Увеличивать стоимость туристического продукта после подтверждения бронирования, в случаях, установленных настоящим Договором и соответствующим законодательством.

3.2.5. Требовать внесения изменений в Договор или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

3.2.6. Использовать предоставленные Субагентом данные, юр. адреса (почтовый адрес, электронная почта, адрес сайта, телефонные номера, номера мобильного телефона и т.д.) для выполнения условий Договора.

3.2.7. Нести ответственность перед Туристом в размере, не превышающем стоимости туристического продукта (туристической услуги), за убытки, возникшие по вине Агента и при наличии прямой причинно-следственной связи между понесенными убытками и действием Агента. Размер возмещения убытков, причиненных Туристу по вине Агента, не может превышать размера фактически нанесенного ущерба.

### **3.3. Субагент обязан:**

3.3.1. Предоставлять услуги по реализации турпродукта Туристу путем заключения договоров на туристическое обслуживание в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору от имени и в интересах Агента.

3.3.2. При предоставлении туристических услуг соблюдать требования действующего законодательства.

3.3.3. Формировать Лист бронирования только на основании предоставленных Агентом цен на туристический продукт, доведенных до Субагента в любой форме.

3.3.4. Своевременно подавать Агенту Лист бронирования туристических услуг, заказанных туристами, заполненный в соответствии с требованиями настоящего Договора.

3.3.4.1. Заключать с туристами договора на туристическое обслуживание только формы установленной Агентом, вести журналы учета заключенных договоров, указанных в этом пункте, в частности в электронном виде: в системе онлайн-бронирования, подписывать и направлять Агенту акты о получении документов, дающих право получить туристическую услугу.

3.3.5. В сроки, установленные Агентом, передавать Агенту действующие на момент потребления туристических услуг, отвечающие требованиям страны временного пребывания паспорта и другие документы туристов, необходимые для оформления въездных виз в страну посещения туриста, если визовую поддержку оказывает Агент, а также обеспечивать их явку в Посольство страны посещения в день и время, указанные Агентом. В случае не передачи паспортных и других документов Туристов Агенту обязанность по хранению таких документов возлагается на Субагента.

3.3.6. Достоверно и в полном объеме информировать Заказчика обо всех правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристического продукта; о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о документах, которые должны быть представлены в сроки для получения въездных виз в страну следования. Также, достоверно и в полном объеме информировать Заказчика о программе тура, в том числе: время и даты вылета/прилета/отлета (выезда/приезда/выезда), а также место/город вылета/прилета/отлета (выезда/приезда/выезда). Информировать Заказчика обо всех предоставляемых услугах: трансфер, мед. страхование, категория отеля, категория номера, система питания, количество ночей, включенных в тур, количество дней, включенных в тур, экскурсионная программа, а также контактные телефоны, адрес, название принимающего

оператора. Достоверно и в полном объеме информировать об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о порядке доступа к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья туриста в случае, если турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие); о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Молдовы, дипломатических представительств и консульских учреждений Молдовы, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристический продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об иных особенностях путешествия. Ответственность за неполное, недостоверное или частичное информирование Заказчика, по указанным выше обстоятельствам, несет исключительно Субагент.

3.3.7. Уведомлять туристов о времени и дате вылета или отправки (в случае, если транспортные услуги включены в тур). Субагент за 1 (одни) сутки до вылета обязан уточнять время вылета и доводить информацию до Туриста. В случае невыполнения данного условия, Субагент самостоятельно несет имущественную ответственность перед туристом.

3.3.8. Получать у Агента и выдавать туристам ваучеры (путевки) и другие документы, оформленные Агентом в соответствии с требованиями настоящего Договора, удостоверяющие право Туриста на получение услуги.

3.3.9. Обеспечивать страхование Туристов (если такая услуга предоставляется Субагентом) и оформлять другие необходимые для получения комплекса туристических услуг документы, кроме документов, обязанность по оформлению которых возложена на Агента.

3.3.10. Заключать с третьими лицами (туристами) договоры о предоставлении туристических услуг от имени и в интересах Агента по установленной форме, изложенной в Приложении № 1 к Договору.

3.3.11. Совершать иные действия, направленные на надлежащее выполнение условий настоящего Договора.

3.3.12. Не разглашать конфиденциальной информации Агента, которая стала известной Заказчику в связи с выполнением условий настоящего Договора.

3.3.13. Сообщать Агенту по его требованию, любые сведения, связанные с выполнением условий настоящего Договора.

3.3.14. Проверять у туристов наличие и правильность оформления необходимых паспортных и визовых документов на въезд и выезд.

3.3.15. При аннуляции или иному изменению услуг до начала потребления таких услуг, входящих в турпродукт, Субагент обязан оформить соответствующие изменения в Договоре на туристическое обслуживание. В случае нарушения данного условия ответственность перед туристом Субагент несет самостоятельно.

3.3.16. Возместить все расходы Агента, которые возникли вследствие нарушения законодательства Молдовы или страны временного пребывания Туристом, в том числе и расходы, связанные с невозвратом Туристов в Молдове, депортации.

3.3.17. Субагент не имеет права отступать от содержания настоящего Договора.

3.3.18. Оплатить Агенту стоимость заказанного туристического продукта (туристической услуги) в срок, установленный в соответствии с п.5.1.1. Договора, и независимо от размера и срока фактического получения Субагентом оплаты от Туриста.

3.3.19. Оплатить Агенту штрафные санкции за отказ от заказанного и / или приобретенного у Агента туристического продукта (туристической услуги) или его части, а также за отмену предварительной заявки на бронирование Субагента и подачу новой заявки на бронирование Субагента, что отличие от ранее поданного, в размере, указанном в п. 6.2.3. Договора.

3.3.20. Безусловно осуществлять оплату всех туристических продуктов (туристических услуг) забронированных в системе онлайн бронирования.

#### **3.4. Субагент имеет право:**

3.4.1. Получать информацию о наличии Тура, туристических услуг, которые включаются в туристический продукт, который реализуется Субагентом в интересах Агента: место предоставления туристических услуг, программу туристического обслуживания. Общую характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категорию, характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категории, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки, минимальное количество туристов в группе, цену туристических услуг, любую другую информацию, необходимую Субагенту для выполнения условий настоящего Договора.

3.4.2. Обеспечивать страхование туриста без участия Агента. В данном случае Субагент по такому обязательству несет самостоятельную ответственность перед Туристом согласно действующему законодательству Республики Молдова.

3.4.3. В меру своих возможностей добросовестно рекламировать услуги Агента.

3.4.4. Требовать расторжения договора в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

3.4.5. Отказаться от исполнения договора по конкретному бронированию в случае, если цена туристического продукта после подтверждения заказа Агентом будет увеличена более чем на 5 процентов от подтвержденной цены туристического продукта.

#### **4. ПОРЯДОК ЗАКАЗА УСЛУГ**

**4.1.** Совершение Сторонами действий, предусмотренных в п. 4.5., 4.6. настоящего договора является отдельным соглашением Туриста и Агента в которой стороны пришли к согласию по всем существенным условиям относительно заказа Туристом через Агента у Агента туристической услуги, указанное создает обязанность для Субагента осуществить оплату заказанной услуги полностью, при этом не является обязательным условием потребление Туристом созданной услуги и / или заключение с туристом договора на туристическое обслуживание.

4.1.1. Информация Агента о программах и расценки на каждый туристический продукт и / или дополнительные услуги, а также другая информация, предоставляемая Агентом в соответствии с условиями настоящего Договора и законодательства Украины и Республики Молдова, является неотъемлемым условием для выполнения настоящего Договора.

**4.2.** По условиям данного договора, Субагент, после согласования с туристом существенных условий договора о туристическом обслуживании, заполняет Лист бронирования (установленного Агентом образца) в двух экземплярах.

**4.3.** В Листе бронирования обязательно заполняется все существенные условия заказа.

**4.4.** Лист бронирования в данном случае считается предложением.

**4.5.** После надлежащего оформления Листа бронирования, Субагент направляет его системой онлайн в письменной форме Агенту или оформляет его в системе онлайн бронирования на сайте Агента.

**4.6.** В случае возможности удовлетворения всех существенных условий заказа Субагента, Агент (не позднее чем на пятый день со дня получения Листа бронирования) осуществляет Подтверждение заказа путем его оформления на сайте Агент в системе онлайн бронирования, с которым Субагент может ознакомиться и распечатать. Указанные действия считаются принятием предложения (акцептом) Агентом предоставить услугу заказанную Субагентом (оферту). Агент направляет Субагенту с помощью системы онлайн бронирования счет на оплату туристического продукта. Все счета на оплату, отправленные Агентом по электронной почте, факсу или выставленные через систему онлайн бронирования, имеют силу счетов, оформленных в письменном виде.

4.6.1. Стороны свидетельствуют и подтверждают, что ваучер, авиабилеты и страховой полис выписан Агентом по имени туристов, является материальной ценностью созданной Агентом, соответственно свидетельствует о фактическом заказе, подлежащем оплате и созданию Агентом условий для их потребления.

**4.7.** Подтверждение заказа должно содержать все существенные условия заказа.

**4.8.** После фактического получения Субагентом Подтверждения заказа, Субагент наделяется полномочиями для заключения Договора с Туристом на туристическое обслуживание, установленной формы согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.

**4.9.** Субагент имеет право на заключение Договора на туристическое обслуживание и до момента фактического получения Подтверждения заказа от Агента, однако в данном случае

настоящий Договор на туристическое обслуживание вступает в силу в части выполнения своих обязательств Агентом только после получения Субагентом Подтверждения заказа.

**4.10.** Субагент несет самостоятельную ответственность перед туристом за убытки, причиненные последнему вследствие заключения между Туристом и Субагентом договора без подтвержденного Агентом заказа. В таком случае Субагент считается действовал от своего имени.

**4.11.** Субагент обязуется отказывать Туристу в заключении договора на туристическое обслуживание, если:

а) Срок действия визы с момента пересечения границы страны, на въезд в которой выдана виза, меньше продолжительности пребывания туриста в этой стране;

б) Виза использована по количеству въездов (выездов) в (из) соответствующей страны;

в) Срок действия загранпаспорта с момента пересечения границы страны, в которой путешествует Турист, меньше срока, установленного компетентными органами этой страны и / или государственными органами РМ;

г) Не оформлены, неправильно оформлены документы, дающие право на выезд детей за РМ, а именно:

- отсутствует нотариально удостоверенное ходатайство родителей или законных представителей родителей или детей в случае необходимости самостоятельного выезда несовершеннолетнего за границу;

- не вписаны сведения о детях, которые едут за границу вместе с родителями (законными представителями) в паспорта родителей или одного из родителей (законных представителей);

- не вклеены в паспорта родителей (законных представителей) и не скреплены печатью фотографии детей.

**4.12.** Агент предоставляет Субагенту установленный договор на туристическое обслуживание для заключения его с Туристом. В случае, если условия заключенного с Туристом договора на туристическое обслуживание будут противоречить условиям установленного договора на туристическое обслуживание, ответственность перед туристом несет Субагент в полном объеме, а заключенный договор с туристом считается ничтожным.

**4.13.** Передача представителям Субагента выездных документов туристов (проездные документы, страховые полисы, ваучеры), обязанность по предоставлению которых лежит на Агенте и подтверждающие создание Агентом условий для потребления Туристом туристических услуг, осуществляется в офисе Агента представителю Субагента или по электронной почте, или печатается Субагентом с онлайн. Передача документов в случае оперативной необходимости может осуществляться непосредственно Туристу в аэропорту вылета представителем Агента.

**4.14.** Изменение цены туристического продукта после Подтверждение бронирования допускается только в случае необходимости учета изменения тарифов на транспортные услуги, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, изменения курса валюты туристического продукта Туроператора к иностранной валюте, в которой выражена стоимость туристического продукта.

**4.15.** Изменение цены туристического продукта возможно не позднее чем за 20 дней до начала туристического путешествия. При этом увеличение цены туристического продукта не может превышать пяти процентов его первоначальной цены. В случае, если цена туристического продукта выше начальной цены на пять процентов, Субагент вправе отказаться от исполнения Договора, а Агент обязан вернуть ему ранее уплаченную сумму.

4.15.1. Стороны договорились, что в случае увеличения коммерческого курса Агента стоимость неоплаченного или полностью оплаченного туристического продукта (туристической услуги в сроки, предусмотренные условиями оплаты тура пропорционально увеличивается).

**4.16.** Каждая из Сторон настоящего Договора до начала туристической поездки туриста может потребовать внесения изменений в отношении конкретного заказа или его расторжения в связи с конфигурацией существенных условий договора (заказа) и обстоятельств, Которым они руководствовались при заключении договора, в частности в случае:

- 1) Ухудшение условий туристической поездки, изменения ее сроков;
- 2) Непредвиденно повышения тарифов на транспортные услуги;
- 3) Введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, других обязательных платежей;
- 4) Существенного изменения курса гривны к иностранной валюте, в которой выражена цена туристического продукта больше чем на 5%;
- 5) Отказа партнера Агента в предоставлении забронированного и оплаченного турпродукта.

**4.17.** Субагент / Турист вправе отказаться от исполнения Договора только при условии полного возмещения Туристу / Агенту убытков, подтвержденных в установленном порядке и причиненных вследствие расторжения договора, кроме случая, если это произошло по вине Субагента (Туриста).

**4.18.** Субагент / Турист вправе отказаться от исполнения Договора на туристическое обслуживание до начала туристической поездки при условии возмещения Агенту фактически понесенных им документально подтвержденных расходов и уплаты штрафов в соответствии с разделом 6 настоящего Договора, связанных с отказом.

**4.19.** Если во время выполнения Договора на туристическое обслуживание Агент не в состоянии предоставить значительную часть туристического продукта, по которому в соответствии с Договором на туристическое обслуживание Стороны достигли согласия, Агент должен с целью продления туристического обслуживания, принять альтернативные мероприятия без возложения дополнительных расходов на туриста, а в случае необходимости возместить ему разницу между предлагаемыми услугами и теми, которые были предоставлены. В случае принятия альтернативных мер, Агент направляет Субагенту сообщение, указав, что именно изменено. Если Агент не в состоянии предоставить значительную часть туристического продукта, по причинам независимым от Агента после начала тура, по которому в соответствии с Договором на туристическое обслуживание Стороны достигли согласия, Агент должен с целью продления туристического обслуживания, принять альтернативные мероприятия без возложения дополнительных расходов на туриста, в случае если Турист принял альтернативные меры (то есть воспользовался услугой / частью услуги), Агент считается исполнившим в полном объеме свой долг перед Туристом.

**4.20.** В случае невозможности осуществления таких мероприятий или отказа Субагента от них, Агент обязан предоставить Заказчику для туриста без дополнительной оплаты эквивалентный транспорт для возвращения к месту отправления или иного места, на которое согласился Турист, а также возместить стоимость предоставленных туристических услуг и выплатить компенсацию в размере, определенном в настоящем Договоре.

**4.21.** Агент несет перед Субагентом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, кроме случаев, если:

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине Субагента (Туриста);

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине третьих лиц, не связанных с оказанием услуг, указанных в настоящем Договоре, и ни одна из Сторон об их наступлении не знала и не могла знать заранее;

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло вследствие наступления форс-мажорных обстоятельств, которые указаны в настоящем Договоре или является результатом событий, которые Агент и другие субъекты туристической деятельности, которые предоставляют туристические услуги, включенные в туристический продукт, не могли предвидеть.

**4.22.** После получения подтверждения и всех необходимых документов для поездки Туристом / Субагентом отказ последним от фактического получения услуг не лишает Агента права на получение оплаты стоимости туристических услуг согласно заказу.

## **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**5.1.** Субагент обязан осуществить полную оплату заказанного Субагентом Тура, согласно выставленного Агентом счета, который предоставляется Заказчику путем направления по электронной почте или факсу, в размере цены Тура, установленной в предоставленных Заказчику прайсах (или в прайсах, размещенных на сайте Агент). Стороны договорились, что оплате подлежит подтвержденная Агентом оферта Субагента независимо от направления и / или ненаправленные Агентом счета фактуры.

5.1.1. Субагент обязан оплатить счета в течение одного банковского дня с момента получения счета, в случае заказа Тура меньше, чем за пять дней до начала тура, оплата осуществляется на следующий рабочий день после подтверждения заказа и выставления счета но, в любом случае, не позднее, чем за один день до начала тура.

Агент имеет право представлять счета в случае увеличения коммерческого курса, а Субагент обязан производить оплату в течение одного банковского дня с момента получения счета. Срок действия счета выставленного Агентом устанавливается в самом счете, оплата счета по истечении срока его действия не может считаться полной оплатой заказанных услуг.

Агент рассчитывает стоимость Тура, что отмечается в счете Агента, в зависимости от маркетинговых программ Агента по каждому заказу отдельно, что отмечается в Подтверждении бронирования.

5.1.2. В случае, если забронированный Турпродукт подпадает под действие программы «Раннего Бронирования» или других Акций, объявленных на официальном сайте Агента и / или путем электронного сообщения, и / или другими средствами коммуникации, то расчет за забронированный тур проходит в соответствии с условиями акции, но в любом случае окончательный расчет должен быть произведен не позднее, чем за один день до начала тура.

5.1.3. Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления средств на текущий счет Агента. По соглашению сторон допускается подтверждение оплаты предоставлением оригинала платежного документа. В назначении платежа Субагент указывает реквизиты счета, согласно которому производится оплата.

5.2. Субагент реализует Турпродукт по рекомендованной цене, указанной на сайте [www.joinup.md](http://www.joinup.md).

5.3. Расчеты между Сторонами осуществляются путем перечисления денежных средств в безналичной форме на текущий счет Агента либо путем внесения денежных средств наличными в размерах, разрешенных налоговым законодательством Республики Молдова. Все суммы, приведенные по тексту настоящего соглашения, а также в ценовых приложениях, рассылках и т.п. Агента, указанные в евро (долларах), оплачиваются банковским переводом, в лаях, по коммерческому курсу Агента на день оплаты.

5.4. Средства, полученные Субагентом от туристов, не являются собственностью Субагента, а являются транзитными средствами и подлежат перечислению Агенту, за исключением платы за информационно-консультационные услуги по подбору и бронирования Турпродукта Субагентом, предусмотренной п. 5.7. настоящего Договора.

5.5. В случае бронирования Субагентом транспортных услуг (авиабилетов) отдельно от основного туристического продукта, Агент может оказывать по просьбе Субагента такие услуги на условиях цен и тарифов, не содержащие в себе вознаграждения для Субагента.

5.6. Несвоевременная или неполная оплата Субагентом выставленного Агентом счета, так же, как и не возмещение затрат согласно п. 6.2.3 настоящего Договора снимает с Агента всю ответственность, связанную с выполнением обязательств по Договору. В этом случае Агент оставляет за собой право аннулировать Заказ Субагента с применением штрафных санкций.

5.7. В случае надлежащего выполнения своих обязанностей по настоящему Договору, Субагент имеет право на получение вознаграждения. Вознаграждение Субагента за надлежащее оказание услуг по настоящему Соглашению в каждом отдельном случае определяется в виде разницы между (ценой) полной стоимостью Заказа указанной Агентом в счете-фактуре и (ценой) стоимостью, более выгодной, по которой Субагент заключил Договор с Заказчиком (туристом). Агент оплачивает услуги Субагента путем предоставления последнему права самостоятельно удерживать себе вышеуказанное Субагентское (комиссионное) вознаграждение. Агент не отрицает, что Субагент может получить от туриста плату за информационно-консультационные услуги по подбору и бронированию Тура Агента.

5.9. Субагент и Агент ежемесячно подписывают Отчет агента о выполнении настоящего Договора на общую сумму агентского вознаграждения Субагента. Отчет за предыдущий месяц предоставляется Агентом в следующем месяце не позднее 20 дней текущего месяца. Отчет Субагента может быть сформирован и направлен Агентом, несмотря на то, что обязанность по направлению Отчета возложена на Субагента. Акт и Отчет может формироваться и направляться агентом в форме одного письменного документа.

5.10. Вознаграждение Субагента является полной компенсацией любых расходов Агента, которые могут возникнуть у последнего в связи с оказанием услуг по настоящему Договору.

5.11. При наличии задолженности Субагента (в том числе и по неуплате штрафных санкций), Агент имеет право зачислить денежные средства в счет погашения этой задолженности, который поступил от Субагента, на оплату (в том числе полностью или

частично) любого другого туристического продукта (туристической услуги). При этом ответственность перед туристами, по заказу которых были перечислены оплату на погашение задолженности, несет в полном объеме Субагент. Субагент не имеет права на заказ или получение туристического продукта (туристической услуги), даже оплаченного, в случае наличия у Субагента задолженности перед Агентом.

**5.12.** До 5 числа каждого месяца, Агент составляет и направляет Субагенту акты выполненных услуг в двух идентичных экземплярах, Субагент в течение 10 дней после получения указанного акта должен подписать один экземпляр и направить его Агенту, отсутствие указанных действий со стороны Субагента и / или отсутствие направления письменных замечаний акту свидетельствует о согласии Субагента по получению третьими лицами (туристами) услуг, стоимости и объему заказанных услуг.

**5.13.** До 10 числа каждого месяца, Субагент обязан направить Агенту акты о получении документов, дающих право получить туристический продукт, отсутствие составленного и направленного акта, свидетельствует о получении указанных документов.

**5.14.** Сторонами определено, что оплата производится в любом случае независимо от того, был потреблен Туристический продукт конечным потребителем.

**5.15.** При наличии задолженности Субагента перед Агентом, Агент имеет право взыскать с текущих платежей, осуществленных Субагентом, сумму имеющейся задолженности. В этом случае, независимо от текста назначения платежа в платежном поручении, погашает требования Агента в такой последовательности: а) в первую очередь - неустойка (штраф, пеня), в случае ее начисления на основании Договора б) во вторую очередь - просроченная (несвоевременно уплаченной), и / или частично неоплаченная, и / или неоплаченная основная сумма задолженности; в) в третью очередь - текущая основная сумма задолженности.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**6.1.** В случае нарушения (неисполнения или ненадлежащего исполнения) своих обязательств по Договору одной из Сторон, Сторона, нарушившая свои обязательства, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РМ, а также выплачивает другой Стороне неустойку и убытки согласно условиям настоящего Договора.

**6.2. Под неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору понимается:**

6.2.1. Для Субагента:

- предоставление неполного пакета документов, необходимого для оформления тура;
- несвоевременное предоставление пакета документов, необходимого для оформления тура;
- неправильное оформление документов или предоставление документов, содержащих неверную информацию;
- несвоевременная или неполная оплата счетов Агента;
- несвоевременное аннулирование, внесение изменений в Лист бронирования;
- непредставление своим Туристам информации в соответствии с нормами Законодательства Молдовы «О туризме»;

- другое невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора.

6.2.2. В случае просрочки обязательства по оплате Турпродукта, Субагент обязан перечислить Агенту пени в размере 0,5% от стоимости туристического продукта за каждый день просрочки. Пеня исчисляется от суммы несвоевременно выполненного денежного обязательства.

Начисление пени не прекращается через шесть месяцев со дня, когда обязательство должно быть выполнено, а продолжается до полного погашения Субагентом своей задолженности.

Кроме того, основная сумма задолженности рассчитывается по следующей формуле:

Сумма, подлежащая оплате в MDL = (часть суммы долга, подлежащей уплате) / Курс НБМ MDL / EUR; MDL / USD на момент возникновения задолженности) × Курс НБМ MDL / EUR; MDL /USD на момент оплаты + 5% от суммы платежа, подлежащего уплате.

6.2.3. В случае отказа Субагента и / или Туриста от получения туристических услуг по каким-либо причинам или невозможности их получения в результате отказа посольства страны посещения в выдаче визы Туристу (далее по тексту - отказ) Субагент обязуется уплатить штраф Агенту в таком порядке и размерах:

- при отказе за 30-21 дней до начала предоставления туристических услуг - 15% от стоимости туристических услуг;

- при отказе за 20-15 дней до начала предоставления туристических услуг - 50% от стоимости туристических услуг;

- при отказе за 14-8 дней до начала предоставления туристических услуг - 85% от стоимости туристических услуг;

- при отказе за 7-1 дней до начала предоставления туристических услуг - 100% стоимости туристических услуг;

- при отказе от заказа, приходится на высокий сезон - 100% стоимости туристических услуг;

- при отказе от заказа по акции «раннее бронирование» или по другим акциям, если такое положение было указано в условиях проведения акции - 100% стоимости туристических услуг;

Стороны согласовали и установили, что срок и срок высокого сезона устанавливается агентом самостоятельно, информация об указанном сезоне доносится Туроператором к Субагенту в удобной для Агента форме., В частности на сайте <http://joinup.md/>.

Субагент кроме штрафа, установленного п. 6.2.3. согласно законодательства обязан уплатить Агенту все фактические расходы, которые понес Агент на момент отказа (аннуляции) или должен претерпеть позже в соответствии с условиями заключенных договоров Агентов с туроператором/принимающей стороной.

\* Агент выставляет Субагенту счет на сумму штрафных санкций и причиненных расходов, который Субагент должен оплатить в течение двух банковских дней с момента выставления такого счета Агентом.

\* В случае отказа посольства в выдаче визы, Агент принимает все возможные действия для возврата платежей за исключением фактических расходов за услуги, предоставленные Агентом, и штрафных санкций.

\* Визовый сбор оплачен в Посольство (Консульство, Визовый центр, Миграционную службу и т.д.) за рассмотрение вопроса о выдаче визы, не возвращаются независимо от результатов рассмотрения документов или сроков отказа.

Уже оплаченная стоимость туристического заказа может быть отнесена в первую очередь в погашение штрафных санкций, остаток суммы зачисляется в погашение основного долга.

6.2.4. В случае, если Субагентом авиабилеты забронированы или выписаны по специальному (блочному / чартерному / тур пакетному / туроператорскому) тарифу авиакомпании, применяется 100% штраф независимо от сроков отказа. При этом следует иметь в виду, что тариф авиабилетов на чартерные рейсы, а также авиабилеты на регулярные рейсы, которые проданы по тарифам, согласно правилам перевозчика, является таким, что не возвращается.

6.2.5. В случае введения (или увеличения действующего) топливного сбора Авиакомпанией-перевозчиком после направления Агентом Субагенту подтверждения Заказа, агент предоставляет Субагенту счет на доплату суммы топливного сбора, размер которого подлежит перечислению Субагентом на счет Агента в течение одного банковского дня. В случае ненадлежащего исполнения Агентом обязанности по оплате топливного сбора, соответствующий заказ может быть аннулировано Агентом сообщению Субагента. В таком случае применяется ответственность, предусмотренная пунктом 6.2.3. настоящего Договора.

6.2.6. В случае нарушения туристами, пользующимися туристическими услугами Агента, действующих правил проезда, регистрации или провоза багажа, нанесения ущерба имуществу транспортной компании или нарушения правил проживания в гостинице, нарушение правил пересечения границы и не возврата в страну постоянного места жительства после окончания предоставления Агентом туристического обслуживания или несоблюдение законодательства страны пребывания, штрафы взимаются с Субагента в размерах, предусмотренных соответствующими правилами и нормами транспортной компании, гостиницы, страны пребывания и другими уполномоченными органами.

6.2.7. В случае аннуляции или изменения Письма бронирования Субагент обязан оформить соответствующие изменения в Договор на туристическое обслуживание. За невыполнение этого положения Субагент несет полную финансовую материальную ответственность перед Агентом и Туристом, а также государственными органами, по претензиям от Туристов о расторжении, неисполнения или ненадлежащего исполнения договора в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми Турист руководствовался при заключении договора. При этом Субагент обязуется возместить Туристу убытки в полном объеме, причиненные вследствие расторжения (изменения) договора.

6.2.8. В случае наступления следующих обстоятельств:

- а) Отсутствие Аннуляции при наличии нарушения обязательств по п. 6.2.1;
- б) Отсутствие оплаты Субагентом Турпродукта согласно раздела 5 настоящего Договора;
- в) Неявка туриста на рейс по каким-либо причинам.

На Субагента налагается штраф в размере 100 (сто) процентов от общей стоимости Турпродукта.

### **6.3. Для Агента:**

- 1) Отказ от предоставления туристам вовремя заказанного и оплаченного Субагентом / Туристом и подтвержденного Турпродукта;
- 2) Неправильное оформление документов, необходимых для совершения путешествия, если обязательство по оформлению таких документов взял на себя Агент;
- 3) Другое неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора.

Агент несет ответственность за несвоевременное уведомление Субагента об изменении обстоятельств, которые они руководствовались при бронировании туристического продукта.

**6.4.** Агент несет ответственность перед туристом, в размере, не превышающем стоимости Туристического продукта (туристические услуги), за убытки, возникшие по вине Агента и при наличии прямого причинного- следственной связи между понесенными убытками и действием Агента.

Размер возмещения убытков, причиненных Туристу по вине Агента, не может превышать размера фактически понесенных и документально подтвержденных убытков.

**6.5.** Ответственность за отмену или изменение времени отправления и прибытия транспортных средств и связанные с этим изменения объема и сроков тура несет перевозчик, в соответствии с Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа. Агент не несет ответственности за убытки, причиненные Туристу в случае отмены рейса перевозчиком, изменения времени отправления / прибытия транспортных средств перевозчика, а также связанные с этим изменения программы тура. Все претензии, иски, связанные с ненадлежащим оказанием транспортных услуг предъявляются непосредственно перевозчикам в соответствии с Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа.

6.5.1. Агент не несет ответственности за опоздание лиц, которым реализован Турпродукт к назначенному времени для прохождения таможенного контроля, регистрации или на посадку в самолет, а также до момента отъезда экскурсионного автобуса, до времени предназначенного для предоставления питания и тому подобное.

6.5.2. Агент не несет ответственности за дополнительные расходы Туристов, которые возникли в результате изменений в отпращивании или прибытии авиарейсов, такие как расходы на питание, такси, мобильные переговоры, расходы по проездным документам, дополнительное проживание и другие расходы.

**6.6.** Агент не несет ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Туристов Субагента в течение всего периода Тура.

**6.7.** Агент не несет ответственности, если решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности въезда или выезда вследствие нарушения правопорядка или других причин, или если в результате каких-либо других причин, не зависящих от Агента, Турист не воспользовался Турпродуктом.

**6.8.** Агент не несет ответственности по возмещению денежных затрат Туриста за оплаченные услуги, если Турист в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных посредством Агента услуг не возмещают Субагенту и / или Туристу расходов, выходят за пределы услуг, оговоренных в Заявке Субагента.

**6.9.** Агент не владеет информацией о планах проведения на территории отеля или прилегающей к гостинице территории в стране пребывания строительных и ремонтных работ, осуществляемых по решению администрации отеля или с ведома местных властей любыми государственными или частными лицами в соответствии и не несет ответственности за любые неудобства, причиненные Туристу в связи с этим.

**6.10.** Предоставляя информацию о категории отеля, Агент руководствуется только классификации гостиниц, которая подается администрацией отеля.

**6.11.** Агент не несет ответственности за аннулирование авиакомпанией забронированного для Туриста места в случае «двойного бронирования», то есть в случае, когда имеет место ошибочное / умышленное представление Субагентом заявки на бронирование билетов на одну и ту же лицо два или более раз.

**6.12.** Агент не несет ответственности за отказ соответствующих государственных органов (посольств, консульств, таможенной, пограничной службы и т.д.), в том числе иностранного государства, выдать визу туристу (разрешить въезд / выезд в / из страны путешествия), даже если агент осуществляет за туриста фактические действия по передаче его документов в соответствующий представительства (службы / органа) иностранного государства в Республике Молдова. В случае невозможности для лица, которое приобрело тур, совершить путешествие в связи с решением госорганов (посольства / консульства, таможни, пограничной службы / миграционной службы и т.п.) в том числе и иностранного государства, лицу не возвращаются (не возмещаются) фактически понесенные в связи с ее заказом расходы в число которых входят, но не ограничиваются указанным, консульский сбор, авиабилеты и тому подобное.

**6.13.** Агент не несет ответственности за действия посольств и консульств, связанные со своевременной выдачей документов, необходимых туристам для получения туристических услуг.

**6.14.** Субагент обязан обеспечить явку лица, воспользовавшегося турпродуктом при его посредничестве, в представительство государства, которое предоставило такому лицу туристическую визу с условием явки в течение 15 дней после возвращения в Молдову. За невыполнение указанной обязанности Субагент оплачивает Агенту штраф в размере, эквивалентном 1000 евро.

**6.15.** В случае превышения полномочия Субагентом и совершение действий, противоречащих интересам Агента считается, что Субагент приобрел обязательств по превышенным полномочиям для себя лично и несет самостоятельно ответственность за все негативные последствия по превышены полномочиями.

**6.16.** Возможность возмещения морального вреда в отношении всех правоотношений, возникающих в соответствии с настоящим Договором, исключается.

**6.17.** В случае предоставления Агенту Субагентом заведомо ложных и / или сфальсифицированных документов для получения визы Туристом, Субагент обязуется оплатить Агенту штраф в размере стоимости туристического продукта для такого туриста.

**6.18.** В случае подделки Субагентом гарантии своих финансовых обязательств перед туристом, Субагент оплачивает Агенту штраф в размере эквивалентном 1000 евро.

**6.19.** В случае предоставления Агенту / Туристам Субагентом заведомо ложных и / или сфальсифицированных документов, Субагент обязуется оплатить Агенту штраф в размере двойной стоимости туристического продукта для такого туриста.

**6.20.** В случае заключения Субагентом с туристом, договора в форме и по содержанию отличной установлена Агентом, Субагент оплачивает Агенту штраф в размере эквивалентном 1000 евро.

**6.21.** В случае изменения фамилии туриста в авиабилетах по вине / инициативе Субагента, Агент имеет право применить штраф 10% от стоимости турпродукта.

**6.22.** Агент имеет право на удержание выполнения взятых на себя по Договору обязательств, в случае если Субагент / Турист оплатил туристический продукт не в полном размере или нарушил другие обязательства по настоящему Договору.

**6.23.** В случае самостоятельного бронирования и заказа билетов на воздушные или иные перевозки (если авиаперелет не входит в состав турпродукта), Субагент несет ответственность за приобретение билетов по тарифу перевозчика, которые исключают возможность возврата суммы при аннуляции.

**6.24.** В случае наличия любой задолженности в Субагента перед Агентом, последний освобождается от обязанности совершения действий, предусмотренных п. 4.5, 4.6 настоящего Договора до момента полного погашения такой задолженности.

## **7. РЕКЛАМАЦИИ**

**7.1.** Все предъявленные Туристом через Субагента обоснованные рекламации должны содержать имя, дату, место пребывания Туриста, а также сопровождаться составленным на месте актом, подписанным Туристом и представителем Агента (или представителем отеля / партнерами по организации тура). Рекламации должны быть получены Агентом в срок до 14 календарных дней после окончания тура. Рекламации должны быть направлены Субагентом по почте заказным письмом с описью вложений. Вместе с рекламацией Агенту предоставляется копия Договора Субагента с Туристом, другие документы, касающиеся инцидента. По подтвержденным Агентом рекламациях представителями Сторон обсуждаются и принимаются решения относительно размеров, сроков и порядка выплаты компенсации.

**7.2.** Агент рассматривает полученные от Субагента рекламационные документы в течение 30 дней, начиная с момента их получения.

**7.3.** Рекламации, представленные или заявленные Субагентом с нарушением п.7.1 настоящего Договора, Агентом к рассмотрению не принимаются, и Субагент несет за них самостоятельную ответственность без права предъявления требований к Агенту и без права удовлетворения таких требований за счет Агента.

**7.4.** Агент не принимает претензий и не несет ответственности по претензиям, которые связаны с некоторыми отклонениями по обслуживанию, которое предоставляют гостиницы, мотели, пансионаты (невкусная еда, высокая стоимость дополнительных услуг, ненадежное подключение к сети Интернет, отключение воды и электроснабжения, уборка комнат и территории и т.п.) и негативными последствиями потребительских услуг, самостоятельно приобретенных туристом в любых субъектах рынка туристических услуг в стране пребывания / отдыха туриста. Агент не владеет информацией о возможных планах администрации гостиниц по проведению строительных и ремонтных работ в курортной зоне и в отношении действий / бездействия местных органов власти.

## **8. ОНЛАЙН ЗАКАЗ**

**8.1.** Система онлайн бронирование представляет собой систему бронирования туристических услуг, входящих в турпродукт, с помощью сети Интернет. Система Online бронирование представлена на официальном сайте [www.joinup.md](http://www.joinup.md) и является частной собственностью.

Для полноценного пользования системой «Join Up Online», в том числе и бронирование туристических услуг, Агент предоставляет Субагенту:

а) пароль и логин доступа к сайту после осуществления Субагентом надлежащей его регистрации.

**8.2.** Пароль и логин является конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению и / или передачи третьим лицам. Пароль и логин предоставляются Агентом после получения Заявки Субагента на их получение, форма которой находится на сайте Агента.

**8.3.** Субагент гарантирует возмещение Агенту убытков в полном объеме, причиненных вследствие несанкционированного (ненадлежащего) использование системы «Join Up Online», если такие убытки возникли по вине Субагента или лиц, которым Субагент сообщил пароль и логин. Субагент оплачивает все расходы Агента, осуществленные в последнее результате бронирования туристических услуг в системе «Join Up Online» под паролем и логином Субагента.

**8.4.** Субагент гарантирует, что система «Join Up Online» будет использоваться надлежащим образом, а также гарантирует, что она будет эксплуатироваться только уполномоченными соответствующим письменным распоряжением руководителя Агента работниками Субагента, компетентными в вопросах эксплуатации системы, а также имеющими доступ, предоставленный согласно п. 8.2 настоящего Договора.

**8.5.** Субагент обязуется своевременно и письменно (в течение 10 минут с момента наступления обстоятельства, что приводит к аннулированию) информировать Агента о необходимости аннулировать ранее предоставленные пароль и логин, если в этом возникает необходимость.

**8.6.** Агент осуществляет информационную поддержку по использованию и работе с системой на сайте «Join Up Online».

**8.7.** Субагент вправе в одностороннем порядке осуществлять бронирование туров или других сопроводительных услуг только при наличии соответствующего письменного заказа туриста (заказчика).

**8.8.** Агент имеет право изменить форму предоставления информации и правила формирования и осуществления бронирований. Оформление заказов (заявок) с использованием системы «Join Up Online» не является обязательным условием.

Заказ на бронирование услуг могут подаваться в общем порядке, определенном субагентским соглашением.

**8.9.** На правоотношения по оформлению заказов с использованием системы «Join Up Online» распространяются положения субагентского соглашения относительно подачи Листа бронирования в общем порядке.

**8.10.** Подтверждение Агентом бронирования через систему «Join Up Online» и выставления соответствующего счета является основанием для оплаты туристических услуг, указанных

в заявке Субагентом. Оплата осуществляется в соответствии с условиями Договора. Все счета, выставленные с помощью системы «Join Up Online», считаются выставленными в оригинале, в письменном виде.

**8.11.** Все заказы (заявки на бронирование), отправленные от имени Субагента с использованием системы «Join Up Online», имеют силу заказов, оформленных в письменном виде, и влекут за собой ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством.

**8.12.** Ответственность Субагента за отказ от подтвержденного Агентом заказа (заявки на бронирование), осуществленного в системе «Join Up Online», устанавливается в соответствии с пунктом 6.2.3. Договора.

**8.13.** Агент имеет право отключить Субагента от системы бронирования «Join Up Online» в случае ненадлежащего его использования, нарушения Субагентом условий Договора или действующего законодательства.

## **9. ФОРС-МАЖОР**

**9.1.** Стороны освобождаются от имущественной ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Договором, при возникновении форс-мажорных обстоятельств, а именно:

1) Наводнение, землетрясение, цунами, эпидемии и другие стихийные бедствия, которые отнесены в данной местности к разряду стихийных; лесные пожары, взрывы;

2) Выход из строя или повреждения транспортных средств;

3) Забастовка, саботаж, локаут, война, революция, массовые беспорядки, террористические акты, аварии и другие непредвиденные ситуации, которые непосредственно повлияли на выполнение условий данного Договора;

4) Неблагоприятные погодные условия, которые не являются стихийными явлениями, но которые приводят к невозможности предоставления услуг в полном объеме и надлежащего качества, принятие государственными органами нормативных актов, которые привели к невозможности надлежащего исполнения сторонами обязательств, которые они взяли на себя в соответствии с условиями данного Договора;

5) Других событий в стране пребывания или регионе, несут в себе угрозу жизни, здоровью и личной безопасности туристов, а также других обстоятельств, не зависящих от воли сторон и воли партнеров по организации путешествия.

**9.2.** Сторона, для которой возникла невозможность выполнения принятых на себя обязательств, вследствие действия форс-мажорных обстоятельств, обязана в письменной форме уведомить другую Сторону о времени наступления, возможной длительности и достоверной дате прекращения действия данных обстоятельств, подтвердив наличие действия форс-мажорных обстоятельств соответствующими документами (справками торгово-промышленной палаты и т.д.).

**9.3.** При наступлении любой вышеупомянутой форс-мажорного обстоятельства, по соглашению сторон, действие действующего Договора или удлиняется, или переносится, или прекращается.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**10.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до сообщения Агентом информации о его прекращении путем размещения такой информации на официальном сайте и / или путем письменного уведомления Субагента любым образом.

**10.2.** Подписанием данного договора Субагент, подтверждает и предоставляет Агенту согласие на обработку его персональных данных и персональных данных физических лиц Туристов, которые были или будут переданы Агенту в связи или на выполнение данного договора и заказ тура. Субагент говорит и гарантирует, что любые персональные данные, которые были или будут переданы Агенту были получены и находятся в пользовании Субагента правомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства Украины.

Субагент уведомляет, что он имеет все необходимые правовые основания для передачи вышеуказанных персональных данных Агенту для их дальнейшей обработки с целью организации и предоставления Субагенту и Туристу любых услуг, в т.ч. для их использования и распространения, изменения, передачи или предоставления доступа к ним третьим лицам в случаях, предусмотренных действующим законодательством, а также для передачи Агентом персональных данных для обработки третьим лицам.

**10.3.** Договор может быть изменен или расторгнут по заявлению одной из сторон. Сторона, желающая изменить или расторгнуть договор, должна направить предложение об этом второй стороне по договору. Сторона договора, в двадцатидневный срок после получения предложения уведомляет другую сторону о результатах ее рассмотрения. В случае, если стороны не достигли согласия относительно изменения или расторжения договора или в случае неполучения ответа в установленный срок с учетом времени почтового обращения, заинтересованная сторона вправе передать спор на разрешение в суд.

**10.4.** Все документы в электронном виде в том числе переписка, могут служить доказательством ответственности той или иной стороны в суде.

**10.5.** В случаях, не предусмотренных настоящим договором и договором о предоставлении туристических услуг, стороны руководствуются положениями действующего законодательством.

**10.6.** Стороны согласовали, что действие настоящего Договора распространяется на правоотношения Сторон, возникшие с момента подписания, а и действует до внесения изменений в настоящий Договор.

**10.7.** Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

**10.8.** Неотъемлемой частью данного соглашения является **Приложение №1 – «Форма Договора О Предоставлении Туристических Услуг».**

## 11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Агент

S.R.L «Join Up»  
IDNO1009600022417  
BC «EXIMBANK - GRUPPO  
VENETO BANCA»SA  
BIC: EXMMMD22  
CODUL IBAN:  
MD66EX0000002251739265MD  
MD 2012 Chisinau  
Str.V.Alecsandri 66,of.12  
Tel: +373 (22) 90 20 30  
E-mail: [info@joinup.md](mailto:info@joinup.md)  
www.joinup.md

### Субагент

### *Агент*

*Martinesco Tatiana*

*Администратор*

\_\_\_\_\_  
М.П.

### *Субагент*

\_\_\_\_\_  
*Администратор*

\_\_\_\_\_  
М.П.