

Договор № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг по бронированию и оформлению авиабилетов



г. Симферополь

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Солнечный Крым», Крым, г. Симферополь, в лице директора Зенина Игоря Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны (далее «Агент»), и \_\_\_\_\_

с другой стороны (далее «Заказчик»), вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

## 1. Предмет договора

- 1.1. На условиях, определенных настоящим Договором, Агент обязуется по заданию Заказчика выполнить его Заказ, связанный с бронированием и оформлением авиабилетов через систему автоматического бронирования и последующей передачей надлежащим образом оформленных маршрутных документов Заказчику, а Заказчик обязуется оплатить Заказ, стоимость которого включает стоимость забронированных Агентом авиабилетов, сервисный сбор системы бронирования, а также сервисный сбор, взимаемый Агентом за исполнение услуг по Договору.
- 1.2. Согласованные Сторонами характеристики бронируемых авиабилетов, сроки оплаты, а также правила выбранного Заказчиком тарифа (в т. ч. правила обмена, возврата, штрафных санкций) определяются приложениями № 1 и № 2 Договора.
- 1.3. Стоимость Заказа по настоящему Договору составляет:
  - 1.3.1. Стоимость забронированных авиабилетов: \_\_\_\_\_ руб. 00 коп.
  - 1.3.2. Сервисный сбор автоматической системы бронирования: \_\_\_\_\_ руб. 00 коп.
  - 1.3.3. Сервисный сбор Агента за поиск, бронирование и оформление билетов: \_\_\_\_\_ руб. 00 коп.
- 1.3.4. Итого общая стоимость Заказа: \_\_\_\_\_ руб. 00 коп.

## 2. Обязанности сторон

- 2.1. Агент обязан:
  - 2.1.1. Надлежащим образом оформить все документы, необходимые для получения забронированных услуг, в соответствии с действующим законодательством и правилами, установленными авиаперевозчиками, а также своевременно передать их Заказчику.
  - 2.1.2. Принять все необходимые меры для скорейшего оформления обмена или возврата оплаченных Заказчиком авиабилетов при получении соответствующего запроса Заказчика, если подобные действия разрешены правилами тарифа билетов.
- 2.2. Заказчик обязан:
  - 2.2.1. Своевременно предоставить Агенту все необходимые данные для выполнения Заказа.
  - 2.2.2. В полном объеме и в оговоренные в приложении № 1 сроки оплатить услуги по настоящему Договору.
  - 2.2.3. Своевременно информировать Агента о необходимости аннулирования Заказа или внесения в него изменений.
  - 2.2.4. Проверять полученные документы после их оформления Агентом и незамедлительно информировать Агента в случае выявления ошибок.

## 3. Условия бронирования

- 3.1. Со всеми условиями Заказа Заказчик знакомится в процессе бронирования. При этом Заказчик обязуется ознакомиться с правилами выбранного им тарифа перелета (в т. ч. с правилами обмена, отказа, возврата, внесения любых изменений в оформленный Заказ), установленного соответствующей авиакомпанией до завершения бронирования и оплаты Заказа. В случае если Заказчику непонятны какие-либо условия Заказа Заказчик должен уточнить необходимую ему информацию у Агента.
- 3.2. Стоимость бронируемых авиабилетов может быть изменена авиакомпанией в одностороннем порядке. В этом случае Агент при первой возможности информирует об этом Заказчика. Заказчик может по своему выбору подтвердить Заказ по измененной стоимости либо аннулировать Заказ. При невозможности связаться с Заказчиком в течение 24 часов считается, что Заказчик не согласился с изменениями стоимости, в связи с чем данный Заказ аннулируется Агентом.
- 3.3. Заказ, оформленный Заказчиком, носит окончательный характер после его полной оплаты Заказчиком Агенту и получения Агентом сервисного сообщения от системы автоматического бронирования со статусом Заказа «Выполнен». Электронные билеты по выполненному со стороны системы бронирования Заказу отправляются Агентом Заказчику по электронной почте, факсом либо передаются другим согласованным Сторонами способом.
- 3.4. Все условия Заказа, в том числе внесение любых изменений в оформленные документы (электронные авиабилеты), отказ от услуги авиаперевозки, возврат авиабилетов, равно как и другие условия оказания услуг воздушной перевозки, регламентируются установленными авиакомпанией правилами тарифа, действующим законодательством и применимыми международными актами. Порядок оформления возврата/обмена Заказа определяется настоящим Договором.
- 3.5. Агент взимает с Заказчика сервисные сборы за услуги по бронированию и оформлению электронных билетов, а также за оформление процедуры возврата и обмена ранее оформленных билетов. Размер сборов зависит от условий, предоставляемых перевозчиком и системой бронирования, и отображается в настоящем Договоре. Сервисный сбор за оформление билетов включается в стоимость Заказа, и в случае добровольного возврата билетов Заказчиком, возврату не подлежит.

## 4. Условия аннулирования, отмены и изменения Заказа

- 4.1. Оформляемый Агентом по заданию Заказчика авиабилет в направлении «туда-обратно» либо билет в любом направлении с пересадкой, либо авиабилет по сложному маршруту с несколькими пунктами назначения, в т. ч. с наземным сегментом, является единым билетом, состоящим из нескольких полетных сегментов. Изменение отдельных пунктов назначения по такому билету, при отсутствии разрешения на такое изменение от авиакомпании, влечет за собой отмену Заказа и оформление нового по выбранному маршруту. По общему правилу неиспользование одного из полетных сегментов такого билета влечет за собой аннуляцию авиакомпании в одностороннем порядке всех последующих полетных сегментов. Для уточнения возможности раздельного использования полетных сегментов билета в направлении «туда-обратно», либо иного типа билета, указанного в настоящем пункте (при опоздании на рейс и в других подобных ситуациях) пассажир обязан обратиться в авиакомпанию, оказывающую услуги по перевозке в выбранном направлении.
- 4.2. Обменом считается изменение условий перевозки в части сроков или маршрута полета, если подобные изменения разрешены правилами тарифа билета. Обмен осуществляется путем оформления нового авиабилета взамен первоначально оформленного с применением штрафных санкций и дополнительных сборов, установленных авиакомпанией, системой бронирования, а также с взиманием сервисных сборов за оказание услуг по обмену билета.
- 4.3. За услуги по оформлению вынужденного обмена или возврата авиабилета по требованию авиаперевозчика сервисный сбор Агента не взимается.
- 4.4. В случае добровольного обмена или возврата авиабилета Заказчиком применяются правила тарифа, установленные в системе бронирования соответствующей авиакомпании.
- 4.5. При оформлении Заказчиком добровольного обмена или возврата авиабилета Агент удерживает следующие сборы и штрафы, удерживаемые из сумм, оплаченных Заказчиком Агенту по настоящему Договору:
  - 4.5.1. Штраф, установленный перевозчиком согласно правилам и тарифам на данную услугу.
  - 4.5.2. Сервисные сборы за оформление возврата: автоматической системы бронирования в размере 1 000 (одной тысячи) руб. 00 коп. за каждый авиабилет в Заказе, размер сбора может изменяться системой бронирования в одностороннем порядке; Агента в размере 500 (пятисот) руб. 00 коп. за каждый авиабилет в Заказе.
  - 4.5.3. Сервисные сборы системы бронирования и Агента за оформление билетов, если таковые имеются, изначально включенные в стоимость Заказа, поскольку услуга по оформлению билетов оказана в полном объеме и надлежащим образом.
- 4.6. В случае отмены Заказчиком Заказа его стоимость, за вычетом фактических расходов Агента по исполнению Заказа, после получения соответствующего разрешения от авиакомпании может быть использована для оплаты Заказчиком следующих Заказов либо по письменному заявлению Заказчика может быть ему возвращена. Под фактическими расходами понимаются расходы, понесенные Агентом в целях организации исполнения Заказа, в т. ч., но не ограничиваясь штрафами, удержанными перевозчиками, а также сервисными сборами, взимаемыми Агентом и системой бронирования за оказание услуг, перечисленные в п. 4.5. Договора.

## 5. Порядок расчетов

- 5.1. Все расчеты по настоящему Договору производятся в рублях на основании тарифов и курсов валют, действующих в авиакомпаниях на момент бронирования и оформления услуг.
- 5.2. Оплата услуг по Договору осуществляется авансом путем перечисления Заказчиком общей стоимости Заказа на расчетный счет Агента на

основании выставленного счета, оплаты наличными в кассу Агента или с помощью иных форм расчетов, поддерживаемых Агентом и перечисленных на интернет-странице <http://www.sunnycrimea.com/order/pay.shtml> сайта Агента.

- 5.3. Заказчик считается исполнившим свои обязательства по оплате в момент поступления денежных средств на расчетный счет, в кассу Агента либо на аналитический счет Агента в системе платежного агрегатора, принимающего платежи в пользу Агента через сервис онлайн-эквайринга, платежные системы, банковские сервисы, системы электронных платежей и пр.

## 6. Конфиденциальность

- 6.1. Заключая настоящий Договор, Заказчик дает свое согласие и подтверждает согласие всех лиц (пассажиров), интересы которых он представляет по данному Заказу, на сбор и обработку сведений об их персональных данных, необходимых для выполнения Агентом своих обязательств по настоящему Договору, подтверждает ознакомление и согласие всех субъектов персональных данных с целями сбора и обработки персональных данных и своими правами, связанными с этой обработкой.
- 6.2. Агент обязуется не разглашать полученную от Заказчика информацию о персональных данных Заказчика и пассажиров. При этом не считается нарушением предоставление Агентом информации перевозчикам, системе бронирования и третьим лицам, действующим на основании договоров с Агентом для исполнения обязательств перед Заказчиком. Также не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями действующего законодательства.

## 7. Ответственность сторон

- 7.1. Агент обязуется возместить Заказчику убытки, вызванные ненадлежащим исполнением обязательств Агента по настоящему Договору в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.
- 7.2. Заказчик обязуется возместить Агенту реальный ущерб, вызванный ненадлежащим исполнением Заказчиком обязательств по настоящему Договору (нарушение сроков оплаты, аннуляция Заказа и т. п.) А в случае применения поставщиком услуг к Агенту штрафных санкций, Заказчик возмещает Агенту понесенные убытки в полном объеме.
- 7.3. Ответственность Сторон по любым претензиям, кроме указанных в 7.6, ограничивается стоимостью Заказа по Договору.
- 7.4. Агент не несет ответственности за несоблюдение Заказчиком и лицами, на которых оформлены соответствующие услуги (пассажирами), правил, установленных поставщиками услуг (авиаперевозчиками и пр.) Агент также не несет ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь действиями поставщиков услуг, связанными с задержкой или отменой рейсов, изменениями или отменой действующих тарифов, снятием брони, утерей багажа, действиями таможенных и иммиграционных властей, действиями пассажира (опоздание, неявка на рейс и т. д.), а также за подлинность и правильность предоставленных Заказчиком сведений о пассажирах.
- 7.5. Агент не несет ответственности за убытки, причиненные Заказчику или пассажирам по данному Заказу в связи с неправильным оформлением документов (паспортов, виз, страховых полисов и т. п.), исходящие от государственных органов или специально уполномоченных организаций, а также за убытки, вызванные отсутствием у пассажиров необходимых документов, виз, разрешений для выезда из страны или въезда в другие страны.
- 7.6. Причиненные по вине Заказчика или пассажиров ущерб или порча имущества авиаперевозчика или иного исполнителя услуг оплачивается виновным лицом непосредственно поставщику услуг или, если требования по возмещению были выставлены Агенту, Заказчиком Агенту.

## 8. Ограничение ответственности

- 8.1. Стороны признают, что Агент действует в качестве агента авиакомпаний и службы автоматического бронирования, непосредственно не предоставляет услуги по авиаперевозкам и иные сопутствующие услуги и не несет ответственности за любые недостатки в работе авиакомпаний и иных третьих лиц, оказывающих соответствующие услуги. При возникновении спора между Заказчиком (или пассажирами по настоящему Заказу) и организацией, не оказавшей услуги или оказавшей некачественные услуги, Агент окажет всё возможное содействие и поддержку Заказчику в разрешении конфликтной ситуации.
- 8.2. Агент не несет перед Заказчиком ответственности за отказ в предоставлении или ненадлежащее исполнение услуг, дополнительно заказанных Заказчиком у авиакомпании или иных лиц, предоставление которых не гарантировалось настоящим Договором.

## 9. Разрешение споров и противоречий

- 9.1. Претензии Заказчика, возникшие из настоящего Договора, принимаются Агентом в течение 14 (четырнадцать) дней с момента оказания соответствующей услуги.
- 9.2. Все споры, разногласия и требования, в случае их возникновения между Сторонами настоящего Договора или в связи с ним, будут по возможности, решаться путем переговоров.
- 9.3. В случае если возникшие споры, разногласия и требования не могут быть решены путем переговоров, они подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

## 10. Форс-мажорные обстоятельства

- 10.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые стороны не могут оказывать влияние и которые препятствуют исполнению Сторонами обязательств по данному Договору: землетрясение, наводнение, пожар, ураган и другие природные катаклизмы, а также восстание, гражданские беспорядки, забастовка, акты государственных органов, военные действия любого характера, противозаконные действия третьих лиц, случаи изменения законодательства, полный или частичный запрет видов деятельности, указанных в настоящем Договоре, воспрепятствование государственными органами исполнению Сторонами своих обязательств по настоящему Договору. Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный непредвиденный характер и подтверждаться уполномоченными органами государственной власти.
- 10.2. В случае возникновения обстоятельств, указанных в пункте 10.1. Договора, Заказчик и Агент немедленно проконсультируются друг с другом и согласуют меры, которые должны быть приняты с целью уменьшения неблагоприятных последствий вышеуказанных обстоятельств.

## 11. Прочие условия

- 11.1. Договор действует с момента подписания обеими Сторонами или с момента получения Агентом полной или частичной оплаты Заказа по настоящему Договору, осуществленной Заказчиком или по его поручению, означающей согласие Заказчика с условиями настоящего Договора, до полного выполнения Сторонами своих обязательств.
- 11.2. Каждая из Сторон признает копию Договора, подписанную второй Стороной и полученную от второй Стороны посредством электронной или факсимильной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по Договору, как имеющую силу, равную оригиналу на бумажном носителе.
- 11.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они заключены в письменной форме, в том числе и путем обмена документами посредством электронной или факсимильной связи.
- 11.4. По желанию каждой из Сторон настоящий Договор, а также изменения и дополнения к нему могут быть оформлены на бумажном носителе и заверены оригиналами подписей и печатей Сторон.
- 11.5. Приложения к настоящему Договору являются неотъемлемой частью Договора.

## Агент

Общество с ограниченной ответственностью «Солнечный Крым»  
ОГРН 1159102011595; ИНН 9102069167, КПП 910201001  
Р/с 40702810842330040867 в Российском национальном коммерческом банке (ПАО), г. Симферополь; БИК 043510607, к/с 30101810335100000607  
295017, Крым, г. Симферополь, ул. Фрунзе, 32, оф. 304  
Тел.: +7 (3652) 607-275; +7 499 641-15-65; +7 978 788-53-50; +7 978 228-12-11  
Интернет: [www.sunnycrimea.com](http://www.sunnycrimea.com), эл. почта: [mail@sunnycrimea.com](mailto:mail@sunnycrimea.com)

## Заказчик

Паспорт: серия ..... № .....  
выдан .....  
Адрес: .....  
Тел.: .....  
Эл. почта: .....

М. П. Директор ..... (Зенин И. А.)

(подпись)

(подпись)

**Даты полета, характеристики бронируемого маршрута и срок оплаты**

**Агент**

**Заказчик**

М. П. *Директор* ..... (подпись) *(Зенин И. А.)*

..... (подпись)

Приложение № 2 к договору № ..... от .....  
на оказание услуг по бронированию и оформлению авиабилетов

### Правила применения выбранного тарифа авиакомпании

Подробная расшифровка правил применения тарифа доступна на странице <https://www.ozon.travel/help/avia/preparation/tarif/>

**Агент**

**Заказчик**

М. П. *Директор* ..... (подпись) (Зенин И. А.)

..... (подпись)