

**Агентский договор N \_\_\_\_\_**  
**на реализацию морских и речных круизов**

г. Одесса

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ДП «Евромарин Тур» ООО «Евромарин Сервис», в лице директора ДП «Евромарин Тур» Ткаченко Л.И., именуемое в дальнейшем "Туроператор", действующей на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем "Агент", в лице \_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

- 1.1. Стороны согласовали, что Туроператор предоставляет Агенту возможность бронировать морские и речные круизы, следующих круизных компаний (морские): Carnival Cruise Lines, Norwegian Cruise Line, Louis Cruises, Silversea Cruises, Windstar Cruises, MSC Cruises, а также Hurtigruten. Речные компании – по согласованию. В случае если Агент желает забронировать круиз какой-либо иной Круизной компании, по согласованию с Туроператором, заключается дополнительное соглашение, включающее в себя условия бронирования.
- 1.2. Агент обязуется по поручению Туроператора от своего имени реализовывать морские круизы (комплекс туристических услуг, входящих в состав морского круиза).
- 1.3. Полный перечень услуг входящих в состав морского круиза определяются в Заявке на Бронирование, которая составляется индивидуально для каждого бронирования.
- 1.4. Туроператор обязуется выплачивать Агенту вознаграждение от проданного им морского круиза, согласно пункту 3.9.
- 1.5. Рабочие часы – в период с 09:00 по 17:00 (время Украины) с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней.
- 1.6. По данному договору, Агент приобретает у Туроператора исключительно круиз, согласно заявке Агента. Стороны согласовали понятие «круиз», «круизный продукт» и др., как услуга, предоставленная круизной компанией, включающая в себя, как правило, тариф и сборы. Туроператор не является создателем и исполнителем, а только посредник, на основании прямого договора с круизной компанией.
- 1.7. Заявка Агента на бронирование круиза является документом, которым руководствуется Туроператор при бронировании круиза. Агент несет полную ответственность за заполнение заявки на бронирование круиза. В случае неправильных, неточных данных, указанных в заявке на бронирование круиза, Агент несет полную ответственность перед своими заказчиками.
- 1.8. Стороны согласовали, что к данному договору могут быть приложены дополнительные соглашения, предварительно оговоренные сторонами, подписаны с обеих сторон.

**2. Обязанности сторон**

**2.1. Туроператор обязуется:**

- 2.1.1. Не позднее 24 рабочих часов с момента получения от Агента Заявки на Бронирование морских круизов подтвердить возможность их предоставления. При отсутствии такой возможности в тот же срок проинформировать об этом Агента и предложить альтернативный вариант.
- 2.1.2. Предоставить Агенту полную информацию о существенных условиях заказанных морских круизов, в том числе о потребительских свойствах морского круиза, в объеме, необходимом для его реализации. Указанная информация представляется Агенту в письменном виде, или в электронном виде или в устной форме, по согласованию сторон.
- 2.1.3. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных запрошенных услуг или выезду туриста в морской круиз, а также о возникших в программе круиза изменениях информировать об этом Агента в течение 24 рабочих часов, с момента получения данной информации от Судовладельца (Круизной компании).
- 2.1.4. Не позднее трех рабочих дней до начала поездки (в исключительных случаях за 24 рабочих часа до поездки) передать Агенту или туристу документы на морской круиз: ваучер, рекомендации туристам по поведению в круизе; а также иные документы, в том случае если соответствующие услуги были заказаны и оплачены.
- 2.1.5. Необходимым условием для исполнения Туроператором обязательств, предусмотренных подпунктами 2.1.1-2.1.4 договора, является перечисление денежных средств в оплату морского круиза Агентом, произведенное своевременно и в объеме, соответствующем условиям настоящего договора.
- 2.1.6. Туроператор вправе произвести бронирование круизного маршрута только после перечисления Агентом депозитных средств, либо всей суммы. Данное действие выполняется согласно требованиям Судовладельца (Круизной компании).

**2.2. Агент обязуется:**

**2.2.1. Направлять Туроператору Заявки на Бронирование морских круизов. Заявка на бронирование круиза принимается Туроператором в письменной или электронной форме, с подписью ответственного менеджера и печатью, с указанием:**

- маршрута круиза;
- даты его начала и окончания; количества ночей/дней

- названия лайнера;
- категории каюты;
- количества бронируемых кают по категориям;
- фамилии и имена туристов с указанием паспортных данных (дата и место рождения, номер паспорта, срок действия);
- крайний срок полной оплаты (согласовывается с туроператором)

**Форму на заявку бронирования круиза можно распечатать с сайта ДП «Евромарин Тур» <http://www.evromarine.com/tour/topartners.htm>**

2.2.2. Проинформировать туриста и обеспечивать соблюдение туристом формальных требований, условий и ограничений, предъявляемых к туристам со стороны Туроператора, Судовладельца (Круизной компании), иностранных агентств, авиакомпаний, консульских, таможенных и других учреждений и организаций, в том числе требований о безопасности на борту судна, о наличии у туриста минимальной суммы иностранной валюты, необходимой для въезда в страну пребывания, своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов соответствующую информацию, полученную от Туроператора. Агент обязан проинформировать туристов о правилах и требованиях к оформлению документов для получения въездных виз.

2.2.3. Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах морского круиза и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:

- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного круиза и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения на лайнере, установленные Судовладельцем (Круизной компанией);
- о том, что ущерб, нанесенный туристом ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе круиза, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Агента; Агент должен самостоятельно внести условия о данной ответственности Туриста.
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- **о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа; В случае отказа виз, Судовладелец (Круизная компания) вправе применить штрафные санкции при отмене круиза, согласно пункта 10.7. данного договора.**

- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) Украины и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;

- о том, что лица, не достигшие 18-летнего возраста (а для некоторых круизных компаний - 21-летнего возраста, что подлежит уточнению Агентом в момент бронирования), не будут допущены на борт круизного лайнера без сопровождения взрослых лиц, а в случае путешествия без родителей - только при наличии нотариально заверенной доверенности от не выезжающих родителей;

- о том, что если хроническое или инфекционное заболевание туриста угрожает здоровью других туристов или членов экипажа, и турист не сообщил о своем заболевании заранее, он может быть снят с лайнера в ближайшем порту без компенсации не оказанных услуг и оплаты проезда до места посадки (высадки);

- об обстоятельствах, которые могут сделать совершение круиза невозможным, в том числе об обстоятельствах, указанных в п. 2.4. настоящего договора;

- об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;

- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;

- о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты круиза и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;

- о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.8.3. настоящего Договора;

2.2.4. В случае оформления виз туристу Туроператором, передавать Туроператору достоверные и достаточные сведения и документы, необходимые для оформления въездных виз, в сроки, установленные консульствами тех стран, визы которых необходимы для совершения круиза. Агент обязан проинформировать туристов о правилах и требованиях к оформлению документов для получения въездных виз.

2.2.5. Производить оплату, полученную от туристов, в соответствии со стоимостью услуг, указанной в Заявке на Бронирование в соответствии с требованиями раздела 3 настоящего договора.

2.2.6. Уточнять у Туроператора сроки и расписание круиза, и доводить эту информацию до туристов.

2.2.7. Обеспечивать получение доверенным лицом Агента или туристом оформленных документов необходимых для совершения круиза не позднее двух рабочих дней (в исключительных случаях 24 рабочих часа) до поездки.

2.2.8. Непосредственно после осуществления оплаты Агент передает Туроператору отчет об исполнении оплаты.

2.2.9. Передать на подпись Туристом в одностороннем порядке контракт на билет, если такое предъявлено Судовладельцем

(Круизной компанией).

2.3. Агент имеет право на основании отдельной Заявки забронировать у Туроператора дополнительные услуги: визовую поддержку, авиабилет, медицинское страхование выезжающих за рубеж, и иные услуги.

2.4. При бронировании письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить туристами путешествия, к которым относятся:

- различного рода заболевания и медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.), наличие беременности с любым сроком (в этом случае Агент обязан письменно уведомить Туроператора о сроке беременности туриста, представить подтверждающий документ). Агент проинформирован и обязан письменно уведомить туристов о том, что круизные компании устанавливают ограничения на путешествия туристов со сроком беременности более 24 недель на дату окончания круиза (данный срок может быть изменен круизной компанией), а также о том, что туристы обязаны предъявить при посадке на судно оригинал справки о беременности с указанием срока беременности и перевод указанной справки на английский язык;
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации туристов с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не гражданин Украины;
- необходимость получения туристами специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований;
- иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению круиза.

2.5. Основанием для приема, размещения и обслуживания туристов является туристический ваучер или круизный билет, который оформляется круизной компанией или Оператором.

2.6. Прием, размещение и обслуживание туристов, прибывших без указанных документов, не производится.

### **3. Порядок расчетов. Вознаграждение Агента.**

3.1. Агент перечисляет Туроператору все денежные средства, полученные по договорам на реализацию морских круизов, за вычетом Агентского вознаграждения согласно пункту 3.9. данного договора.

3.2. Вознаграждение Агента по настоящему договору устанавливается пунктом 3.9. В случае реализации Агентом морского круиза по цене, превышающей цену, указанную Туроператором, образовавшаяся разница учитывается в качестве дополнительного дохода Агента. Комиссия выплачивается только от тарифа, без учета портовых и других сборов.

3.3. Туроператор определяет стоимость морских круизов согласно тарифам круизных компаний, в зависимости от сроков бронирования, условий путешествия, типа и категории каюты для проживания и комплекса услуг, входящих в круиз.

3.4. Все взаиморасчеты между Агентом и Туроператором осуществляются перечислением Агентом в гривне по коммерческому курсу, включая также средства для перевода и перечисления валюты банком, обслуживающего Туроператора, на день оплаты в течение одного рабочего дня после получения от Туроператора подтверждения бронирования и счета на оплату. Полная оплата забронированного круиза должна быть произведена Агентом не позднее даты указанной в Заявке на Бронирование как крайний срок полной оплаты. Принимается также безналичная форма оплаты, подтверждением чему, Туроператором будет выдана квитанция об уплате.

3.5. Фактом оплаты считается поступление денежных средств на счет Туроператора суммы, согласно выставленного счета Агенту.

**3.6. В случае наличия непогашенной задолженности Агента перед Туроператором, а также при нарушении Агентом условий пункта 3.4 настоящего договора Туроператор имеет право аннулировать забронированные круизы с применением к Агенту удержания невозвратных сумм в соответствии с пунктом 10.7. к настоящему договору.**

3.8. С момента бронирования круиза Агентом, наступают штрафные санкции, установленные круизной компанией, которые указываются в пункте 10.7. Агент обязан их уплатить, в случае даже если ранее не были уплачены им средства на бронирование.

**3.9. Агентское вознаграждение по морским круизам составляет:**

- Carnival Cruise Lines – десять процентов от тарифа
- Norwegian Cruise Line - десять процентов от тарифа
- Louis Cruises - двенадцать процентов от тарифа
- Silversea Cruises – семь процентов от тарифа
- Windstar Cruises - восемь процентов от тарифа
- MSC Cruises - десять процентов от тарифа
- Hurtigruten – семь процентов от тарифа

**Речные круизы 10%, при условии, что у Туроператора есть возможность забронировать запрашиваемый речной круиз.**

---

### **4. Ответственность сторон**

---

#### 4.1. Ответственность Туроператора:

4.1.1. Туроператор несет ответственность перед Агентом за невыполнение или ненадлежащее выполнения Туроператором своих обязательств по настоящему договору, а также требований украинского законодательства, кроме случаев, предусмотренных настоящим договором.

4.1.2. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору оказать услуги согласованной спецификации в оговоренные сроки по причинам, не зависящим от Туроператора, Туроператор может без согласия Агента:

а) аннулировать забронированный круиз, если к этому моменту Агент не произвел оплату или нарушил иные условия п. 2.2. или раздела 3 настоящего договора, с применением штрафных санкций согласно пункта 10.7. данного договора;

б) перенести сроки круиза;

в) заменить круиз эквивалентным круизом (замена круизного судна, палубы, каюты и т.п.);

Если подобные изменения в составе круиза привели к уменьшению его фактической стоимости, Туроператор возвращает Агенту разницу в стоимости.

4.1.3. Все споры, возникающие у Агента с третьими лицами в связи с обстоятельствами, изложенными в п. 4.1.2 настоящего договора, разрешаются в соответствии с обязательственными отношениями Агента с третьими лицами.

**4.1.4. Туроператор не несет ответственности перед Агентом и его клиентом в случае невозможности осуществления принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Агентом, либо нарушения Агентом иных условий настоящего договора или требований к документам.**

4.1.5. Туроператор не несет ответственности в случае невозможности осуществления принятых на себя обязательств, предусмотренных настоящим договором, возникшей в результате действий украинской и зарубежной таможенной службы, украинского и зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран в выдаче въездных виз либо иных действий официальных органов или властей Украины или зарубежных стран, делающих невозможным осуществление Туроператором принятых на себя обязательств не по его вине.

4.1.6. Туроператор не несет ответственности за отмену или изменение времени отправления круизных лайнеров, авиарейсов, других перевозчиков и связанные с этим изменения объема и сроков круиза. В этих случаях ответственность перед Агентом и туристами несут круизные и авиационные и другие перевозчики в соответствии с украинскими и международными правилами.

4.1.7. Туроператор не несет ответственности за сохранность личного багажа, ценностей и документов туристов Агента в течение всего периода поездки.

4.1.8. В случае полного или частичного отказа Агента от забронированных круизов, равно как и в случае, когда турист не воспользовался круизом по причинам, не зависящим от Туроператора, с Агента удерживаются невозвратные суммы, определенные Судовладельцами (Круизными компаниями), размеры которых указаны в пункте 10.7. к настоящему договору. Если действия туриста, установленные и оформленные в предусмотренном законом порядке, нанесли ущерб Туроператору и другим лицам, то виновный привлекается к ответственности, предусмотренной действующим законодательством. При этом Агент содействует в привлечении виновного лица к ответственности.

4.1.9. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат туриста за оплаченные туристские услуги, если турист в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных в круизе услуг, и не возмещает туристу расходы, выходящие за рамки оговоренных в настоящем договоре туристских услуг. Туроператор не несет ответственности перед Агентом и туристом в случае опоздания туриста на судно к началу круиза или в портах во время совершения круиза. Туроператор не несет ответственности в случае, если, руководствуясь соображениями безопасности, либо целесообразности, капитаном судна или таможенными службами принято решение отклониться от маршрута, пропустить порт стоянки, изменить время стоянки, перевести туриста и его багаж на другое судно, отказаться от схода на берег или отказать туристу в сходе на берег, либо в иных аналогичных случаях.

#### 4.2. Ответственность Агента:

4.2.1. Агент несет ответственность, предусмотренную настоящим договором, перед Туроператором, туристом и третьими лицами за нанесенный им материальный и моральный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Агентом своих обязательств по настоящему договору и требований украинского законодательства.

4.2.2. Агент несет ответственность перед туристом по любым претензиям и искам, связанным с непредставлением туристам необходимой и достоверной информации.

4.2.3. Агент несет ответственность за непредставление Туроператору информации, предусмотренной п. 2.4. настоящего договора.

**4.2.4. Агент несет полную ответственность за предоставление данных пунктов и подпунктов 1,2,3 в приложении №1.** В случае некорректных данных, предоставленных Агентом в данном приложении, Туроператор вправе отказаться от выполнения своих обязательств по данному договору. Если произошли какие-либо изменения, касающиеся информации в приложении №1, Агент в срочном порядке должен информировать об этом Туроператора. 4.2.5. При реализации круизов Агент обязан отражать в заключаемых с туристами и/или иными заказчиками договорах следующие обязанности туристов:

#### **Турист обязан:**

- Прибыть в город, где начинается круиз, как минимум за шесть часов до отправления лайнера в рейс. Все пассажиры должны находиться на борту лайнера не менее, чем за один час до отправления. Ответственность за своевременное прибытие на лайнер полностью ложится на туриста. При опоздании или неявке туриста на посадку на лайнер по любым причинам стоимость круиза не возвращается. Принципал настоятельно рекомендует пребывать в порт посадки за 24 часа до отправления лайнера.

- Соблюдать правила личной безопасности, придерживаться общепринятых норм поведения на борту лайнера и во время экскурсий; не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества других туристов или бортового имущества; не допускать действий, препятствующих проведению культурно-развлекательных и экскурсионных мероприятий. Турист, мешающий своим поведением отдыху других туристов и/или нарушающий общественный порядок, может быть снят с круизного лайнера в ближайшем порту высадки без компенсации недополученных услуг и стоимости транспортных расходов;

- Не перевозить зверей и птиц; не пользоваться в каютах электроприборами, превышающими установленную мощность потребления; не бросать окурки и мусор за борт лайнера; не бегать по трапам и палубам; не сидеть на перилах и ограждениях; не нырять с борта лайнера;

- Не оставлять без присмотра взятых в путешествие детей, а также нетрудоспособных родственников. В ходе совершения круиза турист полностью отвечает за их поведение и здоровье;

- Подчиняться требованиям внутреннего распорядка, соблюдать правила безопасности и выполнять все распоряжения экипажа лайнера и Дирекции круиза;

- Соблюдать чистоту на борту лайнера;

- Соблюдать тишину в ночное время.

## **5. Финансовое обеспечение**

5.1. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора, предьявляется Агенту по его требованию.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы**

6.1. Туроператор и Агент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение является следствием непредсказуемых и непреодолимых обстоятельств, землетрясения, наводнения, пожара, тайфуна, урагана, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, решений государственных органов, а также ограничений перевозок, и других событий, не зависящих от воли сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, должны быть установлены официальными органами государственной власти, возникнуть после заключения договора.

6.2. При наступлении подобных обстоятельств одна сторона должна немедленно известить о них в письменной форме другую сторону.

6.3. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в пункте 6.1 настоящего договора, и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего договора.

## **7. Конфиденциальность**

7.1. Содержание настоящего договора, а также коммерческая, технологическая, экономическая или иная информация, полученная сторонами друг от друга в ходе реализации своих прав и исполнения своих обязанностей, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению без согласия другой стороны. Сторона, допустившая нарушение этого условия, обязана возместить контрагенту все понесенные им в связи с этим убытки в полном объеме.

## **8. Разрешение споров**

8.1. При возникновении споров, связанных с исполнением Сторонами условий настоящего договора, Стороны предпримут все усилия для их разрешения путем переговоров.

8.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

8.3. Ущерб, причиненный здоровью туристов или их имуществу, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством страны пребывания.

8.4. Ущерб, причиненный по вине иностранного туриста, возмещается иностранным туристом на месте наличными деньгами в полном объеме.

8.5. Стороны не несут ответственности за случаи, произошедшие вследствие нарушения норм поведения туриста, а также за опоздание или изменение расписания движения привлеченного транспорта, утерю багажа, денег, драгоценностей или другие инциденты. Однако Стороны примут все возможные меры для устранения причин конфликта.

8.6. Форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, пожар, военные действия, забастовки, решения высших государственных органов и т.д.), в результате которых не могут быть выполнены все или некоторые обязательства по настоящему Контракту, освобождают Стороны от ответственности по этим обязательствам.

8.7. В случае отказа туриста, находящегося на маршруте от использования всех или нескольких услуг, а также в случае прерывания поездки из-за нарушения туристом законов страны пребывания, или по иным причинам, компенсация за не предоставленные услуги не производится.

8.8. Рекламации туристов за не предоставленные услуги или недостаточно качественное обслуживание принимаются Сторонами взаимно, не позднее 14 рабочих дней после даты последней услуги и рассматриваются в течение 20-ти рабочих дней. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация не предоставленных услуг.

8.9. Агент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками турпродукта указать следующие условия предъявления и рассмотрения претензий:

Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком непосредственно к Судовладельцу (Круизной компании), перевозчикам и другим организациям, оказывавшим услуги Туристу. В данном случае Туроператор может посодействовать передаче данной информации необходимым организациям, по просьбе Агента.

Агент прилагает к данной просьбе: копию договора о реализации туристского продукта и копии документов, фактические доказательства, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению.

8.10. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о круизе, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Агенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Агентом.

## 9. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Набор услуг, входящих в турпакет, и цены на туробслуживание согласуются Сторонами по каждой заявке.

9.1. В стоимость круизного путешествия, как правило, входит: размещение в каюте выбранной категории; питание – полный пансион (в первый день круиза обслуживание начинается с Ужина, в последний день круиза заканчивается Завтраком); чай и кофе во время еды; развлекательная и познавательная программа на борту (проводится на языке обслуживания круиза); пользование тренажерным залом / бассейном и т.п. на борту; погрузка и выгрузка багажа и т.п. Портовые сборы могут входить в стоимость путешествия или взиматься предварительно отдельно. Чаевые выплачиваются туристами самостоятельно и не входят в стоимость путешествия. Рекомендуемая сумма чаевых доводится до туристов в информативном виде.

9.2. Оператор или Круизная компания могут предлагать туристам, в рамках настоящего Контракта, дополнительные услуги: Экскурсионное обслуживание, включая входную плату в музеи и иные объекты показа. Расчеты за заказанные дополнительные услуги оплачиваются туристами на месте или заранее у Туроператора.

9.3. Стороны не несут ответственности за услуги, самостоятельно заказанные туристами у третьих лиц.

## 10. АННУЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ЗАЯВОК.

10.1. Любое изменение заявки допускается только по письменному (возможно факсом или по электронной почте) согласованию Сторон. Изменения согласовываются исключительно по условиям Судовладельца (Круизной компании).

10.2. Стороны не несут имущественную ответственность за заказанные, подтвержденные, но не использованные услуги.

10.3. Штрафные санкции за аннуляцию круиза указаны в пункте 10.7. настоящего Договора.

10.4. Оператор имеет право предварительно оговаривать особые условия аннуляции для отдельных заявок.

10.5. Стоимость штрафа для всех компаний указана за человека в каюте, включая полную стоимость круиза (тариф + таксы и сборы).

10.6. Отказ должен быть произведен письменно в рабочие дни с 09:00 по 17:00 по Киевскому времени. Аннуляции, поступившие после 17:00, засчитываются следующим днем.

10.7. Штрафные санкции:

## **Компания Carnival Cruise Lines**

**Круизы продолжительностью 2, 3, 4, 5 дней:**

При отмене за	размер штрафа
Более 71 дней до начала круиза и ранее (за исключением круизов без портов захода*)	80\$ с человека
70-56 дней до начала круиза	30% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)**

55-40 дней до начала круиза	60% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше) **
39-25 дней до начала круиза	85% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше) **
24-17 дней до начала круиза	90% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше) **
менее 16 дней до начала круиза	100% от стоимости круиза
* - для круизов без портов захода штраф составляет 25% от общей стоимости	

#### Круизы продолжительностью 6, 7, 8 дней (включая Аляску и Гавайи)

При отмене за	Размер штрафа
79 дней до начала круиза и ранее	80\$ с человека
78-49 дней до начала круиза	30% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
48-33 дней до начала круиза	60% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
32-17 дней до начала круиза	85% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
16 дней до начала круиза и менее	100% от стоимости круиза

#### Круизы по Европе и круизы по Панамскому каналу 7, 9, 12 дней:

При отмене за:	Размер штрафа:
101 день до начала круиза и ранее	100\$ с человека
от 100 до 66 дней до начала круиза	30% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
от 65 до 40 дней до начала круиза	60% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
от 39 до 25 дней до начала круиза	85% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
от 24 до 17 дней до начала круиза	95% от стоимости круиза или депозит (сумма, которая больше)
16 дней до начала круиза и менее	100% от стоимости круиза

**\*\*При раннем бронировании по тарифу Early Savers депозит не возвращается.**

## **Компания Norwegian Cruise Line**

#### Круизы на 1-2 ночи:

При отмене	За 30 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 45% от стоимости круиза
При отмене	За 29 – 19 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 65% от стоимости круиза
При отмене	За 18 – 11 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 85 % от стоимости круиза
При отмене	За 10 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

#### Круизы на 3 ночи и более:

При отмене	За 65 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 25% от стоимости круиза
При отмене	За 64 – 35 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 35% от стоимости круиза
При отмене	За 34 – 25 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 45 % от стоимости круиза
При отмене	За 24 – 17 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 65 % от стоимости круиза
При отмене	За 16 – 10 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 90 % от стоимости круиза
При отмене	За 9 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

**Для кают категории Сьют и выше, включая виллы, действуют следующие штрафные санкции:**

**Круизы на 1-2 ночи:**

При отмене	За 95 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 45% от стоимости круиза
При отмене	За 94 – 65 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 65% от стоимости круиза
При отмене	За 64 – 31 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 90 % от стоимости круиза
При отмене	За 30 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

**Круизы на 3 ночи и более:**

При отмене	За 65 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 35% от стоимости круиза
При отмене	За 64 – 35 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 45% от стоимости круиза
При отмене	За 34 – 25 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 55 % от стоимости круиза
При отмене	За 24 – 17 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 75 % от стоимости круиза
При отмене	За 16 – 10 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 90 % от стоимости круиза
При отмене	За 9 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

**Для спецпредложений действуют следующие штрафные санкции:****Любая длительность круиза.**

При отмене	За 65 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 35% от стоимости круиза
При отмене	За 64 – 35 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 45% от стоимости круиза
При отмене	За 34 – 25 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 55 % от стоимости круиза
При отмене	За 24 – 17 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 75 % от стоимости круиза
При отмене	За 16 – 10 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 90 % от стоимости круиза
При отмене	За 9 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

**Компания Louis Cruises**

При отмене	За 50 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 15% от стоимости круиза
При отмене	За 49 – 36 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 30% от стоимости круиза
При отмене	За 35 – 19 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 65% от стоимости круиза
При отмене	За 18– 11 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 90 % от стоимости круиза
При отмене	За 10 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

**Компания Windstar Cruises**

При отмене	За 96 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют \$500
При отмене	За 95 – 65 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют \$600/\$850 (депозит)
При отмене	За 64 – 35 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 65% от стоимости круиза
При отмене	За 34 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

**Компания Silversea**

При отмене	За 125 -96 суток до начала	штрафные санкции составляют 25%
------------	----------------------------	---------------------------------

При отмене	За 95 – 51 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 65%
При отмене	За 50 – 35 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 95% от стоимости круиза
При отмене	За 34 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

### **Компания MSC Cruises**

При отмене	За 70 - 51 суток до начала круиза и ранее	штрафные санкции составляют 15% от стоимости круиза
При отмене	За 50 – 25 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 35% от стоимости круиза
При отмене	За 24 – 19 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 60% от стоимости круиза
При отмене	За 18– 11 суток до начала круиза	штрафные санкции составляют 75% от стоимости круиза
При отмене	За 10 суток до начала круиза и позже, неявка туриста (ов) на посадку на судно	штрафные санкции составляют 100% от стоимости круиза

### **Штрафные санкции компании HURTIGRUTEN** утверждаются в дополнительном соглашении, при необходимости.

#### **Отмена речных круизов**

1. Круизы, оператором / фрахтователем / держателем квоты мест на борту т/х: Heinrich Heine, Florentina, Elegant Lady, Nile Excellence, Sofia, Rousse, Rousse Prestige и т.п.:

1.1 Весна – Лето – Осень:

- Более 65 дней до начала круиза – 70 евро;
- 64 – 35 дней до начала круиза – 40% от стоимости круиза;
- 34 – 17 дней до начала круиза – 70% от стоимости круиза;
- 16 и менее дней – 100% от стоимости круиза.

1.2 Новогодние круизы с 20 декабря по 15 января:

- Более 130 дней до начала круиза – 50 евро;
- 129 – 70 дней до начала круиза – 210 евро;
- 69 – 40 дней до начала круиза – 50% от стоимости круиза;
- 39 – 20 дней до начала круиза – 95% от стоимости круиза;
- 19 и менее дней – 100% от стоимости круиза.

2. Круизы круизной компании DUNAV без русской группы:

- Более 35 дней до начала круиза – 80 евро;
- 32 – 25 дней до начала круиза – 40% от стоимости круиза, но суммарно не менее 150 евро;
- 24 и менее дней – 100% от стоимости круиза.

3. Круизы, фрахтователем которых является Круизная компания NICKO:

- Более 130 дней до начала круиза – 80 евро + 8% от стоимости круиза, но суммарно не менее 130 евро;
- 129 – 65 дней до начала круиза – 80 евро + 25% от стоимости круиза, но суммарно не менее 130 евро;
- 64 – 35 дней до начала круиза – 80 евро + 45% от стоимости круиза, но суммарно не менее 130 евро;
- 34 – 19 дней до начала круиза – 80 евро + 65% от стоимости круиза, но суммарно не менее 130 евро;
- 18 – 7 дней до начала круиза – 80 евро + 85% от стоимости круиза, но суммарно не менее 130 евро;
- 6 и менее дней – 100% от стоимости круиза.

4. Круизы круизной компании AMAWATERWAYS:

- Более 130 дней до начала круиза – 90 USD + 220 USD;
- 129 – 95 дней до начала круиза – 90 USD + 430 USD;
- 94 – 65 дней до начала круиза – 90 USD + 45% от стоимости круиза;
- 64 – 35 дней до начала круиза – 90 USD + 60% от стоимости круиза;
- 34 – 9 дней до начала круиза – 90 USD + 90% от стоимости круиза;
- 8 и менее дней – 100% от стоимости круиза.

5. Круизы круизной компании Viking River Cruises:

- Более 130 дней до начала круиза – 90 USD + 140 USD;

