

ООО «Ост-Вест», именуемое в дальнейшем «Агентство», в лице Генерального директора **Голубкиной Татьяны Васильевны**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно в дальнейшем именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом настоящего Договора является организация Агентством поездок представителей Клиента по поручению (на основании заявок) и за счет Клиента, в том числе: бронирование и оформление авиабилетов на внутренние и международные линии, заказ и оформление железнодорожных билетов во внутреннем и международном сообщении, бронирование гостиниц, ВИП-залов и трансфера, страхование, оказание визовой поддержки и других действий, необходимых для обеспечения поездок представителей Клиента.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Агентство обязуется:

2.1.1. Бронировать места, оформлять и доставлять билеты Клиенту в полном соответствии с его заявкой. Агентство оформляет билеты по тарифам авиакомпаний, ОАО «Российские железные дороги» (ОАО РЖД) и других перевозчиков, с учетом установленных такс и сборов.

2.1.2. Бронировать гостиницы, ВИП-залы, трансфер и другие услуги по согласованию Сторон, в соответствии с заявками Клиента.

2.1.3. Обеспечивать страхование представителей Клиента на время поездки по заявке Клиента.

2.1.4. Ознакомить Клиента с правилами оказания услуг перевозчиками и/или поставщиками услуг, включая правила страхования, правила изменения заявок, возврата и обмена билетов, отказа от услуг.

2.1.5. В срок не более 1 (одного) рабочего часа с момента получения заявки Клиента произвести бронирование/заказ билетов/услуг и информировать Клиента об условиях и сроках бронирования и оформления билетов и/или подтверждения заказа.

2.1.6. В случае невозможности точного исполнения заявки ввиду отсутствия рейсов, поездов, мест на запрашиваемые дату/время и в иных аналогичных случаях, в срок не более 1 (одного) часа с момента получения заявки проинформировать об этом Клиента; предложить альтернативные варианты и согласовывать необходимые изменения в условиях заявки с целью максимального удовлетворения потребностей Клиента.

2.1.7. Оперативно информировать Клиента о всех изменениях по сделанным в соответствии с заявками Клиента бронированиям, в том числе об изменении стоимости, изменении времени/даты отправления, отмене рейсов/поездов и других изменениях, производимых перевозчиками и поставщиками услуг.

2.1.8. Направлять на указанную в заявке электронную почту оформленные билеты и ваучеры на услуги сразу после их оформления.

2.1.9. Оформлять на каждый исполненный заказ пакет документов в следующем составе: счет, накладная на билеты и/или акт об оказанных услугах.

2.1.10. Принимать к возврату оформленные билеты и производить отказ от заказанных услуг в тех случаях, когда возврат/отказ предусмотрен правилами перевозчика/поставщика услуг. Оформлять соответствующие накладные и акты на возврат.

2.1.11. Предоставлять Клиенту по его запросу информацию о возможности приобретения билетов и прочих услуг на интересующие Клиента направления и даты, о стоимости соответствующих билетов и услуг.

2.1.12. Бесплатно производить доставку заказов и документов в офис Клиента в пределах МКАД в согласованные Сторонами сроки. В исключительных случаях и по согласованию Сторон, Агентством может быть организована срочная доставка заказов Клиенту.

2.1.13. По окончании расчетного квартала, или по требованию одной из Сторон настоящего Договора предоставлять на подпись Клиенту акт сверки взаиморасчетов.

2.2. Агентство имеет право:

2.2.1. Аннулировать бронирование билетов/услуг в случае несвоевременного предоставления Клиентом необходимых для их оформления документов/данных, а также в случае нарушения Клиентом сроков и порядка расчетов, установленных разделом 3 настоящего Договора

2.3. Клиент обязуется:

2.3.1. Предоставлять Агентству заявки на бронирование и оформление билетов и заказ услуг с указанием полных паспортных данных лиц, для которых производится заказ, в письменной форме или электронной почте. Заявки направляются на адрес электронной почты **avial1@ostwest.ru**. В случае не предоставления письменной заявки, по оформленным по просьбе Клиента на основании его устной заявки билетам никакие претензии не принимаются и не рассматриваются.

2.3.2. Нести ответственность за указание недостоверных сведений в заявках.

2.3.3. Предоставлять все требуемые Агентством документы, необходимые для оформления билетов и оказания услуг. Перечень необходимых документов предоставляется Агентством при приеме заявки.

- 2.3.4. Своевременно в письменном виде информировать Агентство об аннулировании или изменении любого заказа.
- 2.3.5. Выдавать доверенности своим сотрудникам, уполномоченным на получение билетов и документов в Агентстве в соответствии с настоящим Договором.
- 2.3.6. Осуществлять проверку билетов и документов, полученных на указанную в заявке электронную почту, день оформления, а также финансовых документов в день получения. После получения билетов/документов претензии по правильности оформления и точности исполнения заказа не принимаются и не рассматриваются.
- 2.3.7. Своевременно производить оплату в размере и в порядке, установленном п. 3 настоящего Договора.
- 2.3.8. Рассматривать и подписывать представляемые Агентством акты сверки взаиморасчетов или представлять мотивированные возражения по акту в письменной форме не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения.

2.4. Клиент имеет право:

- 2.4.1. Вносить в письменном виде изменения в поданные заявки до момента оформления билетов и/или подтверждения заказа на услуги, чартерные и групповые билеты. Сроки внесения изменений определяются правилами перевозчиков и/или поставщиков услуг
- 2.4.2. Аннулировать поданные заявки до момента оформления билетов, подтверждения заказов на услуги и/или групповые и чартерные перевозки в соответствии с правилами перевозчиков и/или поставщиков услуг.
- 2.4.3. Отказаться от оформленных билетов и/или подтвержденного бронирования услуг, чартерных и групповых перевозок и произвести возврат оформленных билетов с соблюдением установленных перевозчиками и/или поставщиками услуг правил отказа и/или возврата.
- 2.4.4. Вносить изменения в оформленные билеты и подтвержденные заказы на услуги с соблюдением установленных перевозчиками и/или поставщиками услуг правил внесения изменений.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость билетов и услуг:

- 3.1.1. Цены на авиабилеты, железнодорожные билеты, гостиницы, трансфер и другие услуги, бронируемые Агентством по поручению Клиента, определяются авиакомпаниями – перевозчиками, ОАО «Российские железные дороги» (ОАО РЖД) и другими поставщиками услуг в соответствии с действующими на момент оформления тарифами, таксами и сборами.
- 3.1.2. Окончательная стоимость билетов и услуг, в соответствии с правилами перевозчиков не гарантируется до момента оформления билетов/услуг и может отличаться от предварительной стоимости в случае изменения на момент оформления курса, стоимости билетов или отсутствия мест по предварительно согласованному тарифу.
- 3.1.2. За услуги, оказываемые агентством в соответствии с настоящим договором, Агентство взимает сборы за обслуживание. Размер сборов устанавливается Приложением №1 к настоящему Договору. Сборы Агентства оформляются актом об оказанных услугах и не облагаются НДС, согласно главе 26.2 НК РФ.
- 3.1.3. Агентство обязано письменно информировать Клиента об изменении сборов не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты изменения. В случае несогласия Клиента с изменением сборов, он имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Агентство, произведя расчеты на основании и в соответствии с произведенной Сторонами сверкой взаиморасчетов.

3.2. Возврат билетов и отказ от услуг.

- 3.2.1. Возврат билетов и отказ от услуг производится в соответствии с правилами авиакомпаний – перевозчиков, ОАО РЖД и других поставщиков услуг.
- 3.2.2. Сборы за обслуживание, полученные при продаже, при возврате Клиентом билетов/отказе Клиента от услуг возврату не подлежат.
- 3.2.3. При возврате билетов взимается сбор за возврат.

3.3. Порядок расчетов и передачи заказов:

- 3.3.1. Клиент оплачивает стоимость заказов на основании выставленных Агентством счетов. Оплата производится Клиентом по безналичному расчету в течение **5 (пяти)** банковских дней с момента получения счета.
- 3.3.2. В случае отказа Клиента от заказанных билетов/услуг их стоимость, за вычетом штрафных санкций и сборов Агентства, подлежит возвращению Клиенту. Подлежащая возврату сумма может быть по согласованию с Клиентом перечислена по его письменному запросу на счет Клиента или оставлена на счете Агентства и зачтена при расчетах в счет следующих заказов Клиента.
- 3.3.3. Передача билетов и документов на предоставляемые услуги производится на основании пакета документов, оформляемых Агентством, в следующем составе: счет, накладная на билеты и/или акт выполненных работ на услуги. Факт передачи билетов и документов фиксируется подписью на накладной уполномоченного лица Клиента, чьи полномочия подтверждаются доверенностью Клиента. Претензии по принятым Клиентом заказам не принимаются.
- 3.3.4. За переоформление или повторное оформление документов на билеты/услуги по вине Клиента взимается сбор, в размере, установленном в Приложении № 1 к настоящему Договору.
- 3.3.5. В случае возникновения у Агентства непредвиденных расходов и/или убытков по вине Клиента, оговоренных в п.4 настоящего Договора, Агентство выставляет Клиенту претензию с приложением копий документов, подтверждающих факт возникновения расходов/убытков, и соответствующий счет на оплату. Клиент в срок не позднее 5 (пяти) банковских дней с момента получения претензии обязан оплатить выставленный счет или представить в Агентство письменный мотивированный ответ на соответствующую претензию.
- 3.3.6. В конце расчетного квартала, или по требованию одной из Сторон, в конце расчетного месяца Стороны подписывают акт сверки взаиморасчетов.
- 3.3.7. В случае возникновения со стороны Клиента задолженности по оплате выставленных счетов за оформленные билеты/услуги или по выставленным претензиям, Клиент оплачивает сумму задолженности в течение 3 (трех) банковских

дней с момента получения уведомления о наличии такой задолженности и выставления Агентством соответствующего счета или претензии.

3.3.8. При наличии неоплаченной своевременно задолженности оформление билетов и подтверждение бронирования услуг по заявкам Клиента не производится.

3.3.9. За просрочку оплаты Агентство вправе потребовать от Клиента уплаты пеней в размере 0,1 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки. При этом право на их получение возникает у Агентства после того, как он выставит Клиенту претензию с обоснованным расчетом пеней, а Клиент признает их, либо после того, как суд вынесет решение присудить пени должнику в случае, если претензия должником не признавалась.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Клиент несет полную ответственность за соблюдение своими представителями правил таможенного и паспортного режима и требований авиационной безопасности, предъявляемых странами, через которые следует пассажир, аэропортами, авиакомпаниями, ОАО РЖД и другими перевозчиками, а также гостиницами, ВИП-залами аэропортов, транспортными компаниями и т.п.

4.2. Клиент компенсирует Агентству все документально подтвержденные расходы, возникшие из-за нарушения представителями Клиента вышеуказанных правил, в том числе санкции и штрафы, выставяемые перевозчиками, гостиницами, и другими поставщиками услуг, и т.д.

4.3. В случае нарушения представителем Клиента действующих правил проезда и провоза багажа, проживания и т.п., причинения ущерба имуществу перевозчика, гостиницы или поставщика услуг, штрафы взимаются с представителя Клиента в размерах, предусмотренных действующим законодательством, о чем Клиент обязан предупредить своих представителей

4.4. Клиент освобождает Агентство от ответственности и обязательств за ущерб, вред, расходы, убытки, возникающие у Клиента вследствие или в связи с ошибками и упущениями персонала Клиента. Агентство освобождает Клиента от ответственности и обязательств за ущерб, вред, расходы, убытки, возникающие у Агентства вследствие или в связи с ошибками и упущениями персонала Агентства.

4.5. Клиент принимает на себя полную ответственность и гарантирует полное возмещение убытков и понесенных затрат Агентства, в следующих случаях, происшедших по вине Клиента или пассажиров Клиента при их документальном подтверждении:

- предоставление неверных или неполных данных в заявке,
- отсутствие у пассажиров при регистрации и/или посадке, документов, указанных в заявке,
- нарушение пассажирами правил таможенного и паспортного режима и требований авиационной безопасности, предъявляемых странами, через которые следует пассажир, аэропортами, авиакомпаниями, ОАО РЖД и другими перевозчиками, а также гостиницами, ВИП-залами аэропортов, транспортными компаниями.

4.6. Агентство принимает на себя полную ответственность и гарантирует полное возмещение убытков и понесенных затрат Клиента, в следующих случаях, происшедших по вине Агентства при их документальном подтверждении:

- неправильное оформление перевозочной документации,
- неполное или неправильное исполнение заявки Клиента,
- нарушение агентством правил и технологии бронирования.

4.7. Агентство не несет ответственности за невыполнение третьими лицами (поставщиками услуг) обязанностей перед Клиентом. В этом случае Клиенту возвращается стоимость оплаченной услуги.

4.8. Агентство не несет ответственности за ущерб и убытки, возникшие у Клиента при переносе или задержке рейса, повреждении или утере багажа. Ответственность перед Клиентом в этих случаях несет Перевозчик (авиакомпания) на основании ст. 403 Гражданского Кодекса РФ и глав XV, XVII Воздушного Кодекса РФ;

4.9. Агентство не несет ответственность за отказ Клиенту в оформлении виз, во выезде/въезде при прохождении паспортного, пограничного или таможенного контроля, либо применения к Клиенту штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Агентством своих обязательств по настоящему Договору.

4.10. Договаривающиеся Стороны обязуются своевременно сообщать об изменении банковских реквизитов, а также юридического адреса, телефонов и т.д.

4.11. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность согласно действующему законодательству РФ.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Стороны обязуются хранить в тайне информацию, под которой подразумевается содержание настоящего Договора и любые данные (в том числе и персональные данные работников Клиента и работников Агентства), предоставляемые каждой из Сторон друг другу в связи с настоящим Договором, не открывать и не разглашать в общем или в частности эту информацию какой-либо третьей стороне без предварительного согласия другой Стороны по настоящему Договору, за исключением государственных и судебных органов и должностных лиц, действующих в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Клиент подтверждает, что перед направлением информации Агентству им будет получено согласие на обработку следующих персональных данных лиц, для которых заказываются билеты и услуги:

Фамилия, имя, отчество, номер контактного телефона; адрес электронной почты; паспортные данные; прочие данные, необходимые для оформления авиабилетов, билетов на поезд, бронирования номеров в отелях или для оформления других дополнительных услуг. Целью обработки персональных данных является оформление по поручению Клиента договоров на предоставление заказанных Клиентом услуг. В ходе обработки с персональными данными будут совершаться следующие действия: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, блокирование, уничтожение.

5.3. Основанием для обработки персональных данных является ст. 24 Конституции Российской Федерации; ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных», иные Федеральные законы и нормативно-правовые акты; договоры и соглашения Агентства с Перевозчиками и поставщиками услуг.

5.4. Передача персональных данных может осуществляться третьим лицам только в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или для исполнения обязательств перед Клиентом, указанных в данном Договоре.

5.5. Обязательства Сторон относительно конфиденциальности и не использования информации не будут распространяться на общедоступную информацию

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (стихийные бедствия, действия государственных органов, забастовки, трудовые беспорядки, мятежи, войны и т.д.) и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора.

6.2. Если обстоятельства непреодолимой силы или их последствия будут длиться более одного месяца, каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора. При расторжении Договора по указанным обстоятельствам Стороны производят взаиморасчеты по обязательствам, существующим на момент прекращения действия Договора.

6.3. Обязанность подтверждения наступления обстоятельств непреодолимой силы возлагается на Сторону, ссылающуюся на такие обстоятельства.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Взаимодействия Сторон, не урегулированные настоящим Договором, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Все споры, возникшие в период действия Договора и связанные с исполнением Сторонами обязательств по настоящему Договору, при не достижении Сторонами согласия по возникшим спорам в процессе переговоров, а также в претензионном порядке, разрешаются Арбитражным судом г. Москвы.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 20__ г., а в отношении обязательств Сторон друг перед другом – до полного их исполнения.

8.2. Договор будет автоматически продлеваться на каждые последующие 12 (двенадцать) месяцев до тех пор, пока Агентство или Клиент письменно не уведомят один другого о прекращении действия Договора в письменной форме за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора.

8.3. Изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются приложениями и дополнительными соглашениями, которые являются неотъемлемой частью Договора.

8.4. Настоящий Договор может быть расторгнут любой Стороной путем письменного извещения об этом другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней до желаемой даты расторжения, при этом Стороны не освобождаются от выполнения своих обязательств по настоящему Договору, принятых ими на себя до момента прекращения настоящего Договора.

8.5. При расторжении Договора по инициативе любой из Сторон, не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до даты расторжения Договора Стороны должны подписать акт сверки взаиморасчетов, и завершить взаиморасчеты по Договору к дате расторжения.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

| | |
|---|---|
| <p>ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО «Ост-Вест» ИНН 7706222752, КПП 771901001, ОГРН 1027739184098 Местонахождение: 105094, Москва, ул. Золотая 11, стр.2, этаж 2, помещение 221, тел.: +7(495)510-25-82, +7(985)440-87-16 Whatsapp Банковские реквизиты: Р/с 40702810301000002446, В Московский филиал АО Банк «ПСКБ», к/с 30101810345250000606, БИК 044525606 ОКПО 55249330, ОКОГУ 49013, ОКАТО 45286552000, ОКВЭД 63.30, ОКФС 16, ОКОПФ 65 E-mail: ostwest@ostwest.ru</p> <p>_____/Голубкина Т. В./</p> <p>МП</p> | <p>ЗАКАЗЧИК:</p> <p>_____/_____/</p> <p>МП</p> |
|---|---|

ПРЕЙСКУРАНТ
на сервисный сбор Исполнителя

| № | Наименование услуги | Сервисный сбор Исполнителя |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Оформление авиабилета | |
| 2 | Переоформление авиабилета | |
| 3 | Возврат авиабилета | |
| 4 | Оформление жд билета | |
| 5 | Оформление возврата жд билета | |
| 6 | VIP обслуживание в аэропортах | по запросу |
| 7 | Бронирование гостиниц | по запросу |
| 8 | Организация трансфера, бронирование автомобиля | по запросу |
| 9 | Организация MICE - мероприятий | по запросу |
| 10 | Доставка документов по гор. Москве | по запросу |
| 11 | Организация корпоративных мероприятий | по запросу |
| 12 | Билеты на чартерные рейсы | по запросу |
| 13 | Заказ частного самолета /вертолета | по запросу |
| 14 | Организация экскурсий | по запросу |
| 15 | Билеты в театры, музеи, матчи и т.п. | по запросу |
| 16 | Содействие в визовом и миграционном обслуживании | по запросу |
| 17 | Оформление страховых полюсов | по запросу |
| 18 | Подбор и оформление туров | по запросу |

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ

/ Голубкина Т.В. /

М.П.

ОТ ЗАКАЗЧИКА

/ _____ /

М.П.