

## ДОГОВОР

### публичной оферты об оказании комплекса туристско-информационных услуг №100049-ТА

Настоящий Договор является публичным договором-офертой и договором присоединения. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Пользователем (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных ниже).

Осуществление Пользователем оплаты (как полной, так и частичной, в виде аванса) является полным акцептом настоящей Оферты со всеми приложениями и дополнениями к нему и подтверждает безоговорочное ознакомление и согласие со всеми его условиями.

#### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

- **«Оператор туристской CRM-системы»** (также в тексте: «Оператор системы», «Оператор CRM-системы») – сторона настоящего договора оферты. Оператор CRM является агентом Поставщика услуг и действует по его поручению при реализации турпродуктов и(или) туруслуг Поставщика услуг. Оператор CRM является субъектом туриндустрии и оператором туристской информационной CRM системы в соответствии со ст. 1 ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Оператор CRM во взаимоотношениях с кредитными организациями осуществляет информационно-технологическое взаимодействие в механизме приема и перечисления платежей от Пользователей Поставщику услуг и их учета.
- **«Стороны договора оферты»** - это субъекты (лица), между которыми заключен настоящий договор оферты.
- **«Турагент»** - сторона настоящего договора оферты. Турагент – лицо, осуществляющее турагентскую деятельность по продвижению и реализации третьим лицам (заказчику, туристам) турпродукта и(или) туруслуг туроператоров и иных поставщиков туруслуг.
- **«Поставщик услуг»** (также в тексте «Поставщик туруслуг», «Туроператор») - сторона настоящего договора оферты. Поставщик услуг, который в соответствии с самостоятельным заключенным договором уполномочен туроператором или иным исполнителем туристских услуг реализовывать турпродукт и(или) туристские услуги третьим лицам. Поставщик услуг может иметь статус туроператора. Поставщик услуг может являться агентом туроператора и(или) иного исполнителя туруслуг. Оператор CRM и Турагент выступают во взаимоотношениях с Поставщиком услуг как его агенты, оказывая туруслуги и(или) реализовывая турпродукт в рамках разграничения их обязанностей по настоящему договору.
- **«Пользователь»** – это сторона настоящего договора оферты. Пользователем может быть турист или заказчик туруслуг и(или) турпродукта, который приобретает турпродукт и(или) туристские услуги и оплачивает их от своего имени и (или) от имени других туристов, в том числе несовершеннолетних, посредством присоединения к настоящему договору на указанных ниже условиях. Лицо, самостоятельно или от имени которого осуществляется полная или частичная оплата, то есть любое внесение денежных средств: наличными денежными средствами, безналичными денежными средствами на расчетный счет, внесение денег с использованием электронных платежных средств в порядке и на условиях, установленных настоящей офертой, становится Пользователем, и подтверждает, что согласен с изложенными условиями и заключением данного договора, тем самым совершает акцепт (полное и безоговорочное принятие условий договора). Данное действие приравнивается и считается аналогом собственноручной подписи Пользователя в договоре. В этом случае все условия договора считаются ему понятными, он с ними согласен, вся необходимая информация по договору и услугам доведена до его сведения в полном объеме. Без факта осуществления оплаты (полностью или частично) акцепт не считается совершенным. Осуществление Пользователем акцепта также означает, что он согласен и ознакомлен со всеми приложениями и дополнениями к оферте, принимает все условия. Если Пользователь не осуществит акцепт, оферта считается непринятой, а договор незаключенным.

- **«CRM система»** – прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации взаимодействия с Пользователями, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания путём сохранения информации о Пользователях и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.
- **«Туристская CRM система»** - это туристская информационная CRM система, т.е. система управления взаимоотношениями с Пользователями, содержащая информационную систему, программное обеспечение, предназначенное для автоматизации взаимодействия между Пользователями, Турагентом, Оператором CRM, Поставщиком услуг, туроператорами и иными поставщиками туруслуг, в частности для поиска и подбора туристских услуг или туристских продуктов, прием, обработку и передачу данных о произведенных бронированиях и платежах в пользу Поставщика услуг, установления и улучшения бизнес-процессов, в том числе улучшения обслуживания Пользователей, туристов, а также для последующего анализа результатов.
- **«Личный кабинет Турагента»** - часть Туристской CRM системы, в которой отображаются действия Турагента, а также информация, необходимая Турагенту для исполнения договора.
- **«Личный кабинет Поставщика услуг»** - часть Туристской CRM системы, в которой отображаются действия Поставщика услуг, а также информация необходимая Поставщику услуг для исполнения договора.
- **«Личный кабинет Пользователя»** - часть Туристской CRM системы, в которой отображаются действия Пользователя, а также информация, необходимая Пользователю для исполнения договора.
- **«Страница Пользователя (также «Страница туриста»)** - часть Туристской CRM системы, уникальная для каждого отдельного случая бронирования и реализации турпродукта и(или) туруслуг, в которой отображается информация, касающаяся конкретной заявки на бронирование.
- **«Сервис»** – совокупность программно-аппаратных средств, каналов связи и прочей технологической инфраструктуры кредитной организации и/или партнера, обеспечивающего работу сервиса и CRM-системы, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие при осуществлении переводов денежных средств, в том числе переводов без открытия банковского счета, по поручению физических лиц в пользу Оператора CRM, иных поставщиков услуг, туроператоров.
- **«Туроператор»** – юридическое лицо, зарегистрированное в Едином федеральном реестре туроператоров, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристских продуктов и(или) туристских услуг, вне зависимости от того, кто осуществляет реализацию, непосредственно туроператор или иное лицо, действующее по его поручению.
- **«Иной исполнитель туруслуг»** (в тексте также «иной поставщик услуг») – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который осуществляет продвижение и реализацию туристских услуг, как собственных, так и третьих лиц. К данной категории также относятся юридические лица, реализующие на территории Российской Федерации туристские продукты, сформированные иностранными юридическими лицами. В контексте настоящего договора к иным исполнителям услуг применяются все положения данного договора, предусмотренные для туроператоров (в том числе права и обязанности иных лиц по отношению к туроператорам). В случае если туристские услуги заказываются и приобретаются для туристов не непосредственно у туроператора, а у иных исполнителей туруслуг (в том числе агентов туроператора), к взаимоотношениям между Туроператором и исполнителем туруслуг применяются положения статьи 1005 Гражданского кодекса РФ. Определение того, как именно действует иной исполнитель туруслуг (от имени туроператора или от своего имени) в каждом конкретном случае определяется в зависимости от предмета отдельного договора, заключенного между Туроператором и исполнителем туруслуг (его агентом).
- **«Кредитная организация»** - кредитная организация (банк) или небанковская расчетная кредитная организация.
- **«Туристский продукт»** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или)

других услуг). В отношении туристского продукта действуют правила и гарантии, установленные ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

- **«Туристская услуга»** – отдельная услуга: перевозка или размещение, или иная услуга, реализуемая самостоятельно, а также в различных сочетаниях, но не подпадающих под определение туристского продукта.
- **«Туристская информация»** - предоставляемая Пользователю Турагентом любая информация по турпродукту и(или) туруслугам, в том числе связанная с взаимодействием с Пользователем (туристом) с момента его обращения за приобретением туруслуг вплоть до момента его возвращения из туристической поездки, включающая в себя информацию о потребительских свойствах туруслуг, турпродукта и иную информацию, которая должна быть предоставлена туристу в соответствие с законодательством РФ и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
- **«Оказываемое Оператором CRM продвижение турпродуктов и туруслуг»** – это комплекс мер и маркетинговых мероприятий, осуществляемых Оператором CRM-системы, направленных на реализацию туристских продуктов и туристских услуг (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных систем и туристских CRM систем, издание каталогов, буклетов, туристских информационных сайтов, модулей поиска и подбора туров, продвижение туристских услуг или туристских продуктов в интернете, СМИ, работа с туристскими агентствами, Туроператорами и иными Поставщиками услуг пр.), целями которых являются увеличение объема продаж туристских продуктов/туристских услуг Турагента, иного Поставщика услуг и Туроператоров, продвижение их бренда, вывод туристских услуг и туристских продуктов на туристский рынок, увеличение узнаваемости Турагента, иных Поставщиков услуг, Туроператоров, их туристских услуг и туристских продуктов, обеспечение эффективного взаимодействия между Пользователями, Турагентом и Поставщиком услуг в процессе реализации турпродуктов и туруслуг.
- **«Оказываемое Турагентом продвижение турпродуктов и туруслуг»** - это комплекс мер и мероприятий, осуществляемых Турагентом, в целях привлечения новых туристов (Пользователей) к приобретению турпродуктов и туруслуг через заключение договоров о реализации турпродукта и(или) туруслуг; предоставление всей необходимой в соответствии с законодательством РФ информации Пользователю в целях осуществления Пользователем правильного выбора турпродукта и(или) туруслуг, с последующей реализацией права на использование турпродукта и(или) туруслуг.
- **«Реализация турпродукта и(или) туруслуг»** - в соответствии со ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» - это деятельность Турагента, Туроператора и (или) иного Поставщика услуг по заключению договора о реализации турпродукта и(или) туруслуг с туристом или иным заказчиком турпродукта, а также деятельность Туроператора и (или) иного Поставщика услуг по оказанию туристу услуг в соответствии с договором о реализации турпродукта и(или) туруслуг.
- Осуществляемая в рамках настоящего договора **«деятельность Турагента по реализации турпродукта и(или) туруслуг»** - это заключение Турагентом по поручению иного Поставщика услуг или туроператора самостоятельного договора о реализации турпродукта и(или) туруслуг с Пользователем и предоставление Пользователю всей необходимой информации в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящего договора в рамках реализации турпродукта и(или) туруслуг.
- Осуществляемая в рамках настоящего договора **«деятельность Оператора CRM по реализации турпродукта и(или) туруслуг»** - это оказание Оператором CRM-системы информационно-технологических услуг, посредством которых осуществляется заключение Турагентом по поручению Поставщика услуг или непосредственно Поставщиком услуг договора о реализации турпродукта и(или) туруслуг; оказание Оператором CRM, в рамках реализации турпродукта и(или) туруслуг по поручению Поставщика услуг по приему от Пользователей и перечислению Поставщику услуг оплаты за турпродукт и(или) туруслуги;
- **«Информационно – технологические услуги»** - это услуги CRM системы по приему, хранению, обработке и передаче данных о заявках на бронирование турпродукта и(или) туруслуг Пользователей, полученных Оператором CRM системы; осуществление работы по заявкам на бронирование турпродуктов и(или) туруслуг Пользователей, полученным Оператором CRM в

части передачи электронных данных, указанных Пользователем, Турагентом, Поставщиком услуг в CRM-системе; прием, хранение, обработка и передача данных о произведенных Пользователями платежах с использованием наличных денежных средств, безналичных денежных средств, внесение денег с использованием электронных платежных средств.

- **«Платежные ресурсы кредитных организаций»** - устройства самообслуживания (банковские терминалы), кассы подразделений банка, системы интернет – банк (банк - Онлайн), интернет-эквайринг и иные платежные ресурсы, имеющиеся в распоряжении кредитных организаций.
- **«Шлюз»** - это протокол программно-аппаратного взаимодействия и реализация на его основе системы программно-аппаратного взаимодействия между сторонами настоящего договора, позволяющая сторонам договора в автоматическом режиме, посредством передачи данных через сеть интернет или другим согласованным способом получать, обрабатывать и передавать на основании формализованных запросов информацию, необходимую для исполнения настоящего договора.
- **«Протокол программно-аппаратного взаимодействия»** - набор правил и методов взаимодействия сторон настоящего договора, включающий основные процедуры, алгоритмы и форматы взаимодействия, позволяющий сторонам договора в автоматическом режиме, посредством передачи данных через сеть интернет или другим согласованным способом получать, обрабатывать и передавать на основании формализованных запросов информацию, необходимую для исполнения настоящего договора.
- **«Учетные данные»** - это совокупность данных о Пользователе, Турагенте, Поставщике услуг, иной стороне настоящего договора (в том числе, «имя пользователя» и пароль), необходимая для его аутентификации в личном кабинете и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Оператор CRM в рамках пользования туристской информационной CRM системой Oblako оказывает Пользователю по поручению Поставщика услуги по продвижению и реализации турпродуктов и (или) турпродуктов, информационно-технологические услуги, а Поставщик оплачивает эти услуги. Пользователь использует CRM систему бесплатно. Факт инициации оплаты Пользователем Заявки на бронирование является фактом надлежащего оказания Пользователю следующих туристских услуг по Договору:

- продвижение турпродуктов и(или) турпродуктов в целях их дальнейшей реализации для Пользователя;
- прием, обработка, хранение и передача данных для учета заявок на бронирование турпродуктов и турпродуктов;
- прием и перечисление денежных средств Пользователей за турпродукты и(или) турпродукты Поставщику турпродуктов;
- перечисление причитающегося от Поставщика турпродуктов вознаграждения Турагенту;
- информационно-технологические услуги сторонам настоящего договора.

2.2. В целях реализации данного договора Оператор CRM является полномочным представителем Поставщика услуг в соответствии с разделом 1 настоящего договора.

2.3. Оператор CRM не оказывает Пользователю услуги по формированию турпродуктов. Всю информацию о существенных условиях по турпродукту и турпродуктам Пользователь получает непосредственно у Турагента, Туроператора, иных Поставщиков услуг.

2.4. В целях организации приема и перечисления платежей Оператор CRM-системы: заключает договоры с кредитными организациями, с организациями оказывающими услуги информационно-технологического взаимодействия и прочие услуги, необходимые для организации приема и перечисления платежей; от имени кредитных организаций договоры с турагентами, и(или) поставщиками услуг; содействует заключению договоров между кредитными организациями и (или) организациями, оказывающими услуги информационно-технологического взаимодействия с турагентами, и(или)туроператорами, и(или) иными поставщиками услуг в целях организации приема и перечисления платежей и(или) информационно-технологического взаимодействия. Прием платежей осуществляется с использованием наличных денежных средств, безналичными денежными средствами на расчетный счет, внесением денежных средств с использованием электронных платежных средств.

При осуществлении приема платежей Оператор CRM осуществляет фискализацию денежных средств в случае участия в расчетах либо участвует в организации процесса фискализации денежных средств турагентами, и (или) Поставщиками услуг, если Оператор CRM сам не участвует в расчетах.

2.5. Турагент от своего имени и по поручению Поставщика услуг (в том числе, когда Поставщик услуг является туроператором) в рамках настоящего договора оказывает следующие услуги:

- поиск и привлечение Пользователей (туристов) своими силами или с помощью третьих лиц в целях реализации Пользователям (туристам) туруслуг и(или) турпродуктов Поставщика услуг, туроператора;
- от своего имени и по поручению Поставщика услуг предоставление Пользователям (туристам) необходимой туристической информации о существенных условиях турпродукта и туруслуг, о всех потребительских свойствах турпродукта и(или) туруслуг, предоставление иной, требуемой законодательством РФ, информации при реализации Пользователям (туристам) турпродукта и(или) туруслуг;
- от своего имени и по поручению Поставщика услуг реализация Пользователям (туристам) турпродуктов и(или) туруслуг иного Поставщика услуг и(или) туроператора, в т.ч. заключение самостоятельного договора реализации турпродукта с Пользователем.

2.6. Если Поставщик услуг является агентом туроператора (иного поставщика услуг), то он оказывает услуги по продвижению и реализации турпродуктов и(или) туруслуг туроператора (иного поставщика услуг) Пользователем через Турагента и Оператора CRM, действующих по его поручению. В этом случае Турагент и Оператор CRM выступают в качестве агента Поставщика услуг и субагента туроператора (иного поставщика услуг). Если Поставщик услуг сам является туроператором по турпродукту и(или) туруслугам, то он поручает Турагенту и Оператору CRM оказывать услуги по продвижению и реализации турпродукта и(или) туруслуг Пользователю. В этом случае Турагент и Оператор CRM выступают в качестве агента Поставщика услуг.

2.7. Заключая настоящий договор и осуществляя оплату в соответствии с преамбулой настоящего договора, Пользователь подтверждает, что ему предоставлена вся необходимая туристская информация по турпродукту и(или) туруслугам в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ФЗ «О защите прав потребителей в РФ», он с ней ознакомлен, его выбор осознан и самостоятелен, он уведомлен о всех нюансах, связанных с подготовкой к оказанию туруслуг, с их оказанием и использованием. Дополнительных вопросов, пожеланий и сомнений у него не осталось, он признает, что услуги Оператора CRM и Турагента выполнены в полном объеме и надлежащего качества. Со всей необходимой информацией по турпродукту и туруслугам он обязуется самостоятельно ознакомить всех лиц, от имени которых он выступает.

2.8. В соответствии с настоящим договором Оператор CRM не предоставляет и не обязан предоставлять Пользователю и Турагенту (профессиональному участнику туррынка) Туристскую информацию по турпродукту и(или) туруслугам, а лишь способствует при помощи своих технических средств и разработанной CRM-системы взаимодействию между сторонами настоящего договора по вопросам продвижения и реализации турпродуктов и туруслуг.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Права и обязанности Пользователя:**

3.1.1. При заключении договора Пользователь для использования комплекса туристских услуг по Договору обязан внести необходимые данные (в том числе, но, не ограничиваясь: фамилия, имя, отчество; дата, серия, номер паспорта; адрес регистрации, мобильный телефон, адрес электронной почты). Пользователь дает свое согласие на распространение, обработку, хранение и передачу этих персональных данных в соответствии с ФЗ № 152 «О персональных данных» в целях оказания ему туристских услуг по Договору. Пользователь обязан получить согласие других туристов, на обработку, передачу, хранение и распространение их персональных данных и данных о приобретаемых туруслугах. Акцептируя настоящий договор, Пользователь подтверждает, что получил необходимое согласие от других туристов, представителем которых он выступает по настоящему договору.

3.1.2. Получить всю необходимую информацию непосредственно от Турагента.

3.1.3. В случае необходимости осуществления возврата платежей за турпродукты и (или) туристские услуги, Пользователь может обратиться:

- к Турагенту или Поставщику услуг за осуществлением такого возврата, поскольку Оператор CRM-системы денежные средства Пользователя не использует и перечисляет Поставщику услуг в полном объеме (при участии Оператора CRM-системы в расчетах);

- Поставщику услуг за осуществлением такого возврата, поскольку Оператор CRM-системы денежные средства Пользователя не получает и не использует. Все денежные средства Пользователя при помощи CRM-системы и посредством платежных ресурсов кредитных организаций поступают непосредственно Поставщику услуг (при неучастии Оператора CRM-системы в расчетах).

Для осуществления надлежащего возврата денежных средств Пользователь при осуществлении оплаты любым способом обязан сообщить свои достоверные данные в соответствии с п. 3.1.1. настоящего договора, в т.ч. при внесении этих данных на Странице Пользователя и акцепте настоящего договора. Все риски в связи с неверным и ненадлежащим указанием персональных данных Пользователя несет сам Пользователь.

3.1.4. Пользователь обязан осуществлять оплату турпродукта и(или) туруслуг в соответствии с информацией, указанной в CRM-системе на Странице Пользователя, счете на оплату или платежном ресурсе кредитной организации. При этом приоритетной является информация, указанная на Странице Пользователя.

3.1.5. Пользователь вправе получить фискальный чек. Фискальный чек о реализации турпродукта и(или) туруслуг направляется Поставщиком услуг или Оператором CRM, если Оператор CRM участвует в расчетах, на адрес электронной почты Пользователя или Турагента, указанный в CRM-системе.

### **3.2. Права и обязанности Турагента.**

3.2.1. Турагент обязуется иметь действующие договоры с Поставщиками услуг, которые содержат условие об осуществлении Турагентом реализации турпродукта и(или) туруслуг третьим лицам.

3.2.2. Турагент обязуется по поручению и за вознаграждение Поставщика услуг оказывать продвижение турпродуктов и туруслуг третьим лицам только в рамках полномочий Турагента, указанных в разделе 1 настоящего договора: «Оказываемое Турагентом продвижение турпродуктов и туруслуг».

3.2.3. Турагент обязуется по поручению и за вознаграждение Поставщика услуг осуществлять деятельность по реализации турпродуктов и(или) туруслуг третьим лицам только в рамках полномочий Турагента, указанных в разделе 1 настоящего договора: «деятельность Турагента по реализации турпродукта и(или) туруслуг».

3.2.4. Турагент обязуется получать согласие от Пользователей (туристов) на обработку, хранение, распространение и передачу их персональных данных.

3.2.5. Турагент обязуется заключать по поручению Поставщика услуг самостоятельный договор о реализации турпродукта и(или) туристских услуг с Пользователем, который соответствует всем требованиям действующего законодательства.

3.2.6. Турагент обязуется своевременно и в полном объеме самостоятельно предоставить Пользователю всю необходимую и требуемую по закону туристскую информацию при осуществлении Турагентом деятельности по реализации турпродуктов и туруслуг.

3.2.7. Турагент обязуется информировать Пользователя об условиях настоящего договора, способствовать его заключению Пользователем в целях надлежащего исполнения условий об оплате турпродуктов и(или) туруслуг.

3.2.8. Турагент вправе получить агентское вознаграждение при осуществлении деятельности по продвижению и реализации турпродукта и(или) туруслуг третьим лицам.

### **3.3. Права и обязанности Поставщика услуг.**

3.3.1. Поставщик услуг обязуется предоставить на срок действия настоящего договора Оператору CRM шлюз, для доступа к своей базе данных с возможностью получать информацию о задолженности туристов, агентов перед Поставщиком услуг и иную информацию, необходимую для нормального функционирования CRM-системы в целях автоматизации взаимодействия между Пользователями, Турагентами, Оператором CRM, Туроператорами и иными поставщиками туруслуг. Основные параметры шлюза опубликованы на сайте.

3.3.2. При необходимости по согласованию сторон Поставщик услуг обязуется предоставить Оператору CRM возможность при помощи специализированных программных средств обращаться к информации о поступающих на расчетный счет(-а) Поставщика услуг денежных средствах с целью анализа данных о внесенных на расчетный счет(а) Поставщика услуг денежных средств, уплаченных в счет оплаты заявок

на приобретение туристских продуктов и(или) туристских услуг. CRM-система обязана принимать меры по обеспечению соблюдения конфиденциальности полученной информации.

3.3.3. Поставщик услуг обязуется оплачивать вознаграждение Оператору CRM за пользование сервисом CRM-системы и за выполнение его поручения при оказании услуг Пользователю по настоящему договору на условиях и в размере, устанавливаемыми отдельным двусторонним приложением между ними.

3.3.4. Поставщик услуг вправе дать поручение Оператору CRM на оплату вознаграждения для Турагента в размере и в сроки, указанные Поставщиком услуг.

3.3.5. Поставщик услуг дает право Оператору CRM использовать свой фирменный знак, фирменную символику, логотип на период действия настоящего договора, предоставляет все рекламные материалы, необходимые для размещения на интернет-сайте Оператора CRM, в случае продвижения его услуг, размещения фирменной символики Поставщика услуг на сайте Оператора CRM.

3.3.6. Поставщик услуг обязуется разместить на своем сайте информацию об услугах Оператора CRM для Пользователей, необходимую для нормального функционирования CRM-системы и исполнения настоящего договора в соответствии с разделом 1-ым настоящего договора: «Оказываемое Оператором CRM продвижение турпродуктов и туруслуг».

3.3.7. Поставщик услуг, в случае если сам не является Туроператором, обязуется иметь действующие договоры с Туроператорами и(или) иными Исполнителями услуг, предусматривающие возможность реализации турпродукта и(или) оказание туруслуг третьим лицам.

#### **3.4. Права и обязанности Оператора CRM.**

3.4.1. Оператор CRM обязуется обеспечивать работоспособность CRM-системы, работоспособность сервиса по приему, обработке и передаче данных о заявке Пользователя, произведенных платежах в пользу Поставщика услуг, и (или) Турагента.

3.4.2. Оператор CRM вправе не хранить данные по шлюзу, предоставленному Поставщиком услуг, Исключение составляет минимальный набор данных, необходимых для исполнения сторонами обязательств, предусмотренных п.п. 6.2, 6.3. настоящего договора.

3.4.3. Оператор CRM обязуется по поручению и за вознаграждение Поставщика услуг оказывать продвижение турпродуктов и туруслуг третьим лицам только в рамках полномочий Оператора CRM, указанных в разделе 1 настоящего договора: «Оказываемое Оператором CRM продвижение турпродуктов и туруслуг».

3.4.4. Оператор CRM обязуется по поручению и за вознаграждение Поставщика услуг осуществлять деятельность по реализации турпродуктов и(или) туруслуг третьим лицам только в рамках правомочий Оператора CRM, указанных в разделе 1 настоящего договора: «Деятельность Оператора CRM по реализации турпродукта и(или) туруслуг».

3.4.5. Перечисление наличных, безналичных денежных средств, денежных средств с использованием электронных платежных средств, поступивших от Пользователей при использовании ими сервиса CRM-системы по оплате турпродуктов и туруслуг, осуществляется:

- Оператором CRM в полном объеме, причитающемся Поставщику услуг при участии Оператора CRM в расчетах.
- Кредитными организациями в полном объеме, причитающемся Поставщику услуг без участия Оператора CRM в расчетах.

В любом случае Оператор CRM посредством CRM-системы и электронных каналов связи направляет в адрес Поставщика услуг информацию о произведенных Пользователями платежах в режиме реального времени.

3.4.6. Оператор CRM не удерживает с Пользователей вознаграждение за перечисление их денежных средств в оплату турпродуктов и(или) туруслуг, данная операция не является самостоятельной услугой, входит в состав комплекса туристских услуг, оказываемых Оператором CRM по настоящему договору в качестве агента Поставщика услуг.

3.4.7. Обязательства Оператора CRM по настоящему договору не включают в себя прав и обязанностей по формированию туристского продукта, в том числе обязанностей по предоставлению туристам информации о турпродукте и туруслугах.

3.4.8. Оператор CRM вправе вести учет дебетовых карт или учетных данных, позволяющих уполномоченным лицам Поставщика услуг осуществлять внесение выручки от реализации турпродуктов

и(или) туруслуг, в частности учитываются показатели: вид карты; срок действия карт; персональные данные уполномоченных лиц, получивших карту. Поставщик услуг обязан самостоятельно получить согласие таких уполномоченных лиц на использование их персональных данных.

3.4.9. Оператор CRM имеет право формировать очередь оплаты заявок Турагента в отношении денежных средств, поступивших на расчетный счет или в кассу по оплаченным заявкам за туристские продукты и(или) туристские услуги (при участии Оператора CRM в расчетах).

3.4.10. Оператор CRM имеет право формировать очередь оплаты заявок Турагента в отношении денежных средств, поступивших на расчетный счет или в кассу Поставщика услуг по оплаченным заявкам за туристские продукты и(или) туристские услуги (без участия Оператора CRM в расчетах).

3.4.11. Администрировать в CRM системе учет оплат, поступивших от Пользователей на расчетный счет(счета) или в кассу Поставщика услуг и отображенных в CRM системе, (независимо от того, участвует Оператор CRM в расчетах или нет). Проведение платежей осуществляется Поставщиком услуг.

3.4.12. Оператор CRM обязуется предоставлять Поставщику услуг за каждый Отчетный период Акт отчет агента за оказанные услуги в соответствии с настоящим Договором (далее – Акт). Акт предоставляется не позднее 5 (Пятого) рабочего дня календарного месяца, следующего за отчетным месяцем, на адрес электронной почты Поставщика услуг, отдельно согласованный с Оператором CRM.

3.4.13. В режиме реального времени совместно с Поставщиком услуг осуществлять информационно-технологическое взаимодействие между сторонами настоящего договора, Кредитной организацией и иными лицами и оказывать иные технологические и информационные услуги, связанные с обеспечением работоспособности сервиса CRM-системы.

3.4.14. В рамках оказания Оператором CRM услуг по настоящему договору осуществлять предоставление Поставщику услуг и Турагенту информацию через их личные кабинеты в CRM-системе или посредством шлюза.

#### **4. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ОПЕРАТОРА CRM И ТУРАГЕНТА.**

4.1. Поставщик услуг оплачивает вознаграждение Оператору CRM за оказание им услуг по продвижению и реализации турпродуктов и(или) туруслуг третьим лицам в рамках прав, предоставленных Оператору CRM Поставщиком услуг, в соответствии с п.4.2. настоящего договора.

4.2. Выплата агентского вознаграждения Оператора CRM за выполнение им поручения Поставщика услуг в части продвижения и реализации турпродукта и(или) туруслуг в рамках прав, предоставленных Оператору CRM по настоящему договору, происходит:

- из средств, полученных Оператором CRM при участии Оператора CRM в расчетах, если иное не указано в двустороннем приложении между Оператором CRM и Поставщиком услуг. В таком случае перечисление Поставщику услуг денежных средств Пользователей происходит за вычетом Оператором CRM своего вознаграждения.
- Поставщиком услуг путем перечисления денежных средств в безналичной форме на расчетный счет Оператора CRM на условиях и в размере, устанавливаемом отдельным соглашением между Поставщиком услуг и Оператором CRM.
- Кредитной организацией.

4.3. Оплата оказываемых Оператором CRM по настоящему договору информационно-технологических услуг производится Поставщиком услуг путем перечисления денежных средств в безналичной форме на расчетный счет Оператора CRM в соответствии с Актами.

4.4. Размер вознаграждения Турагента за оказанием им услуг по продвижению и реализации турпродуктов и(или) туруслуг в рамках прав, предоставленных Турагенту Поставщиком услуг согласно п.4.2. настоящего договора устанавливается самостоятельным соглашением между Поставщиком услуг и Турагентом.

4.5. В случае, предусмотренном приложением к настоящему договору, Турагент вправе получить свое агентское вознаграждение от Поставщика услуг через Оператора CRM. В этом случае Оператор CRM по поручению Поставщика услуг перечисляет агентское вознаграждение Турагенту в размере и в сроки, указанные Поставщиком услуг.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае нарушения



любой из Сторон своих обязательств по настоящему Договору, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, подтвержденных документально.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему договору, обусловленное действием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших помимо воли и желания сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, в том числе, но, не ограничиваясь: природные стихийные бедствия, войны, гражданские волнения, эпидемии/пандемии, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, действия государственных органов власти и прочие непреодолимые обстоятельства. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия непреодолимой силы, должна известить другую Сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств без промедления, но не позднее 3 (трех) дней с момента наступления указанных обстоятельств. Сторона, не известившая другую Сторону о невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору, теряет право ссылаться на такую невозможность, издание актов государственных органов и другие обстоятельства, которые могут быть определены сторонами договора как непреодолимая сила для надлежащего исполнения обязательств. Свидетельство, выданное соответствующими компетентным органом, соответствующие распоряжения правительства являются достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы. Сторона, не исполняющая обязательств по настоящему договору вследствие действия непреодолимой силы, должна известить другую сторону о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по настоящему договору в течение десяти дней с момента наступления таких обстоятельств.

5.3. Оператор CRM не несет ответственности по обязательствам Турагента и Поставщика услуг перед Пользователем, возникающим в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Турагентом и Поставщиком услуг их обязанностей по настоящему договору при реализации туристского продукта и (или) туристских услуг. Оператор CRM не несет ответственности по обязательствам Поставщика услуг перед Пользователем, возникающим, если Поставщик услуг осуществляет туроператорскую деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта и (или) туристских услуг.

5.4. Оператор CRM не несет ответственности за ошибки, допущенные Пользователем при осуществлении платежа, а также за ошибки и неточности в информации, необходимой для осуществления платежа, полученной от Турагента и Поставщика услуг.

## **6. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА**

6.1. Договор вступает в силу с момента инициации Пользователем оплаты, в т.ч. на Странице Пользователя на сайте Оператора CRM в соответствии с условиями настоящего договора и действует вплоть до полного исполнения сторонами своих обязанностей по Договору. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон.

6.2. Договор может быть расторгнут Оператором CRM в одностороннем внесудебном порядке путем направления Турагенту и(или) Поставщику услуг письменного уведомления о расторжении Договора в случаях уклонения Турагента и(или) Поставщика услуг от исполнения обязательств по Договору. Договор считается расторгнутым с момента направления Оператором CRM такого уведомления.

6.3. Расторжение договора не освобождает Стороны от проведения взаиморасчетов. Денежные обязательства Сторон, а также обязательства, определяющие ответственность Сторон за нарушение Договора, сохраняются до момента их полного исполнения.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Оплата Пользователем туристских услуг и(или) турпродуктов посредством использования CRM системы отражается на сайте Оператора CRM в личном кабинете Поставщика услуг и Турагента.

7.2. Стороны обязуются принимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется согласно Договору.

7.3. Все споры и разногласия, возникшие в процессе исполнения Договора, подлежат разрешению путем переговоров. Каждая из Сторон после получения от другой Стороны претензии обязана в течение 20 (двадцати) дней удовлетворить заявленные в претензии требования либо направить мотивированный отказ. В случае если возникший спор не будет разрешен в претензионном порядке в течение 30 (тридцати) дней, любая из Сторон вправе обратиться за разрешением спора в суд г. Москвы.

7.4. Стороны обязуются в случае изменения места нахождения, почтового адреса и/или банковских реквизитов, а также иных сведений, имеющих существенное значение для целей исполнения настоящего Договора, извещать об этом друг друга не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента таких изменений путём направления уведомления на соответствующий адрес электронной почты, указанный в настоящем Договоре.

7.5. Во всем, что не предусмотрено Договором Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## **8. Адреса и реквизиты сторон.**

**Оператор системы:** ООО «ОБЛАКО» ОГРН: 1156658017570

Адрес местонахождения: г. Москва, переулок Трехпрудный, дом 4, строение 1

Р/с: 40702810138030007162, БАНК: АО «АЛЬФА-БАНК», БИК: 046577964

От имени оператора системы генеральный директор Лобанов А.С.

**Поставщик услуг:** ООО «Европорт.ру» ОГРН 1156658061724

Адрес местонахождения: г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, 63, офис 401

Р/с 40702810416540024072, Банк: УРАЛЬСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК, БИК: 046577674

От имени Поставщика услуг генеральный директор Коршун О.В.

**Турагент:** любое лицо, осуществившее акцепт настоящего договора на изложенных выше условиях.

**Пользователь:** любое лицо, осуществившее акцепт настоящего договора на изложенных выше условиях.