

Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристичний оператор «МАЙ ВЕЙ» (ліцензія №530 від 29.03.2016р) іменоване надалі — ТУРОПЕРАТОР, в особі директора Непокритого Павла Васильовича, який діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та \_\_\_\_\_ (гарантія \_\_\_\_\_) іменоване надалі — ТУРАГЕНТ, в особі \_\_\_\_\_, який/яка діє на підставі \_\_\_\_\_, з іншої Сторони, далі разом та окремо — «Сторони» і «Сторона», уклали цей **Агентський Договір (далі — Договір) про наступне:**

### Стаття 1. ТЕРМІНОЛОГІЯ

З метою однакового розуміння та тлумачення умов даного Договору, його Сторони домовились визначити наступні терміни:

«**ДОГОВІР**» — даний Договір.

«**ТУР**» — туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт та інші).

«**ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ**», «**ТУРПОСЛУГИ**» — послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, непов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції, тощо); супутні туристичні послуги та товари-послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротяться без їх реалізації туристам; характерні туристичні послуги та товари-послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротяться без їх реалізації туристам; інформаційні (консультаційні) послуги туристичних компаній з інформаційного обслуговування туристів згідно індивідуального замовлення.

«**РЕАЛІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ**» — оформлення Договором або ваучером відчуження Турпродукту/Турпослуг на користь Туриста.

«**СТОРОНИ**» — ТУРОПЕРАТОР та ТУРАГЕНТ.

«**ПОДОРОЖ**» — рух Туриста за маршрутом, придбаного ним Турпродукту від місця відправлення до місця зворотного прибуття.

«**ЗАМОВЛЕННЯ**» — запит (оферта) ТУРАГЕНТА на бронювання Турпродукту/Турпослуг ТУРОПЕРАТОРА на визначених у Замовленні умовах, що містить перелік конкретних умов (послуг) Турпродукту, а також необхідну для реалізації Турпродукту/Турпослуг інформацію про Туристів. Замовлення Туру здійснюється ТУРАГЕНТОМ шляхом онлайн-бронювання або шляхом передачі Замовлення електронною поштою/факсом, яке буде здійснюватись за формою, наведеною у додатку №1 до цього Договору. Замовлення вважається прийнятим з моменту Підтвердження замовлення ТУРОПЕРАТОРОМ.

«**ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ**» — згода (акцепт) ТУРОПЕРАТОРА по електронних чи факсимільних засобах зв'язку на Замовлення ТУРАГЕНТА, у якому міститься згода ТУРОПЕРАТОРА на надання Турпродукту. Така відповідь ТУРОПЕРАТОРА може бути надана у вигляді рахунку ТУРОПЕРАТОРА, виписаного на ім'я ТУРАГЕНТА відповідно до Замовлення ТУРАГЕНТА.

«**АНУЛЯЦІЯ**» — відмова ТУРАГЕНТА, зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого та/чи придбаного у ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту/Турпослуг чи його/їх частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи та печаткою ТУРАГЕНТА), а також відмова ТУРОПЕРАТОРА, зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від надання замовленого та/чи придбаного Турпродукту/Турпослуг у випадках, визначених у Договорі. Турпродукт/Турпослуги вважається придбаним в момент укладення ТУРАГЕНТОМ з Туристом договору на туристичне обслуговування.

«**ЗМІНА ЗАМОВЛЕННЯ ТУРАГЕНТА**» — Ануляція попереднього Замовлення ТУРАГЕНТА та подання нового Замовлення ТУРАГЕНТА, що має відмінність від раніше поданого. Попереднє Замовлення анулюється із застосуванням штрафних санкцій, передбачених ст.8.1. Договору. За новим Замовленням може бути збережений номер попереднього Замовлення.

«**ФІНАНСОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТУРАГЕНТА ПЕРЕД ТУРОПЕРАТОРОМ**» — обов'язок, який ТУРАГЕНТ приймає перед ТУРОПЕРАТОРОМ шляхом підписання даного Договору та який включає в себе: обов'язок ТУРАГЕНТА сплатити ТУРОПЕРАТОРУ вартість замовленого Турпродукту/Турпослуг в розмірі та строки, встановлені Договором (згідно з виставленим ТУРОПЕРАТОРОМ рахунку), незалежно від розміру та строку фактичного одержання ТУРАГЕНТОМ грошових коштів (оплати) від Туриста і незалежно від дати фактичної реалізації ТУРАГЕНТОМ Турпродукту/Туристичних послуг.

«**КОМЕРЦІЙНИЙ КУРС ТУРОПЕРАТОРА**» — грошовий еквівалент одного долара США, Євро, інших валют до гривні України, що визначений ТУРОПЕРАТОРОМ і відображається на його офіційному сайті, який застосовується ТУРОПЕРАТОРОМ при визначенні суми сплати Туристичного продукту/Туристичної послуги, який/яка належить ТУРОПЕРАТОРУ.

Визначення термінів «**ТУРОПЕРАТОР**», «**ТУРАГЕНТ**», «**ТУРИСТ**», «**ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ**», «**ВАУЧЕР**», «**ДОГОВІР НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**» відповідають визначенням цих понять в Законі України «Про туризм».

### Стаття 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. ТУРАГЕНТ в порядку та на умовах, визначених цим Договором, надає ТУРОПЕРАТОРУ послуги шляхом здійснення комерційного посередництва з реалізації третім особам (Туристам, а також юридичним особам, які замовляють послуги для своїх працівників або третіх осіб) Турпродуктів/Турпослуг ТУРОПЕРАТОРА, зокрема укладає від імені ТУРОПЕРАТОРА договори на туристичне обслуговування, здійснює фактичні дії, визначені цим Договором, із забезпечення надання ТУРОПЕРАТОРОМ Турпродукту/Туристичних послуг, а ТУРОПЕРАТОР, в порядку та на умовах, визначених цим Договором оплачує послуги ТУРАГЕНТА.

2.2. Формою підтвердження повноважень ТУРАГЕНТА є цей Договір.

2.3. ТУРАГЕНТ не має права виступати від імені ТУРОПЕРАТОРА поза межами, встановленими даним Договором для діяльності, що пов'язана з продажем ТУРАГЕНТОМ Туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА. ТУРАГЕНТ укладає від імені ТУРОПЕРАТОРА договір/и на туристичне обслуговування Туриста, предметом якого/их є послуги, що містяться в Підтвердженні Замовлення.

2.4. На підставі даного Договору ТУРАГЕНТ немає права від імені ТУРОПЕРАТОРА укладати субагентські договори пов'язані з реалізацією Турпродуктів/Турпослуг ТУРОПЕРАТОРА.

2.5. Відносини, що виникають з Договору не є монопольними агентськими відносинами.

2.6. Для цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, внаслідок оплачуваної діяльності, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства або отримання виду на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

### **Стаття 3. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ**

3.1. З метою виконання зобов'язань по Договору, ТУРАГЕНТ самостійно вивчає попит та пропозиції на туристичному ринку, здійснює пошук Туристів, укладає з ними від імені ТУРОПЕРАТОРА договори на туристичне обслуговування за формою, наведеною у додатку №2 до цього Договору.

3.2. На підставі замовлення Туриста, ТУРАГЕНТ відповідно до умов цього Договору формує Замовлення та надсилає його ТУРОПЕРАТОРУ. Всі Замовлення, надіслані ТУРАГЕНТОМ електронною поштою або факсом мають чинність Замовлень, оформлених письмово. Відповідальність за ануляцію чи зміни в Замовленнях, переданих ТУРАГЕНТОМ електронною поштою або факсом настає відповідно до ст.8 Договору.

3.3 Замовлення повинні містити достовірні дані та реквізити ТУРАГЕНТА та його контактної особи, паспортні дані та громадянство Туриста, його дату народження, прізвище та ім'я (у латинській транскрипції, як вказано в дійсному закордонному паспорті, з яким буде подорожувати Турист), маршрут та строки Туру, назву та категорію готелю або іншого місця розміщення Туриста, кількість номерів, які бронюються, за типами (одномісний, двомісний і т. ін.), строки використання номерів, які бронюються, умови розміщення, вид харчування, кількість Туристів, що мають бути застраховані, інші умови та відомості, що мають відношення до Турпродукту/Туристичних послуг, які замовляються. ТУРАГЕНТ несе відповідальність за наслідки, викликані несвоєчасністю передачі зазначених у даному пункті відомостей та документів або їх невідповідність діючим нормам та вимогам компетентних органів України. Форма Замовлення наводиться у Додатку № 1 до цього Договору.

3.4. На підставі поданого ТУРАГЕНТОМ Замовлення ТУРОПЕРАТОР протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Замовлення надає ТУРАГЕНТУ рахунок-фактуру на оплату Турпродукту/Туристичної послуги, як Підтвердження Замовлення або підтверджує Замовлення в інший спосіб.

3.5. Замовлення ТУРАГЕНТА вважається прийнятим тільки за наявності Підтвердження ТУРОПЕРАТОРА. Датою акцепту Замовлення є дата Підтвердження Замовлення ТУРОПЕРАТОРОМ. З дати акцепту ТУРОПЕРАТОРОМ Замовлення ТУРАГЕНТА виникає обов'язок ТУРАГЕНТА реалізувати Туристу та (або) іншим замовникам Турпродукту/Туристичні послуги на умовах даного Договору, при цьому будь-яка повна або часткова відмова ТУРАГЕНТА від підтвердженого Турпродукту/Туристичної послуги, у тому числі шляхом направлення письмової ануляції, внесення змін у замовлений Турпродукт/Туристичну послугу або по факту неотримання оплати за Турпродукт/Туристичну послугу, розглядається як невиконання та/або неналежне виконання ТУРАГЕНТОМ обов'язків за Договором, і тягне за собою відповідальність ТУРАГЕНТА, передбачену положеннями Договору.

3.6. Після отримання від ТУРАГЕНТА грошових коштів в якості оплати вартості Турпродукту/Туристичної послуги, ТУРОПЕРАТОР надсилає ТУРАГЕНТУ Супровідні документи Турпродукту/Туристичної послуги в електронному форматі на електронну адресу або факс ТУРАГЕНТА або зазначені документи представник ТУРАГЕНТА отримує в офісі ТУРОПЕРАТОРА у час, призначений ТУРОПЕРАТОРОМ.

3.7. Усі домовленості, пов'язані з реалізацією Турпродукту/Туристичної послуги: Замовлення, Підтвердження Замовлення, відмова від Замовлення, зміна підтвердженого Замовлення і т. ін. здійснюється виключно у письмовій формі. До письмової форми прирівнюються, зокрема факсимільні повідомлення та повідомлення, передані електронною поштою (e-mail), яка вказується в розділі 14 Даного Договору

3.8. Підписанням Договору ТУРАГЕНТ підтверджує, що ТУРОПЕРАТОР до укладення даного Договору надав ТУРАГЕНТУ увесь необхідний інформаційний матеріал — пакет документів, який містить необхідну за законодавством інформацію про ТУРОПЕРАТОРА, Турпродукт та Туристичні послуги, рекомендації ТУРАГЕНТУ : пам'ятку Туристу щодо профілактики можливих захворювань; каталоги ТУРОПЕРАТОРА; інформаційні листи; прайс-листи, інформацію про штрафні санкції. Весь інформаційний матеріал ТУРОПЕРАТОРА (опублікований на сайті, в інформаційних примірниках та матеріал, який зберігається в офісі ТУРОПЕРАТОРА та ін.) ТУРОПЕРАТОР має право оновлювати шляхом відправлення ТУРАГЕНТУ відповідних повідомлень або розміщення інформації на сайті ТУРОПЕРАТОРА. Дата відправлення повідомлення ТУРАГЕНТУ або дата розміщення інформації на сайті ТУРОПЕРАТОРА вважається датою вступу змін або доповнень в інформаційний матеріал. Обов'язок по з'ясуванню змін, які можуть бути внесені в інформаційний матеріал після укладення Договору, покладається на ТУРАГЕНТА. Зміст інформаційного матеріалу може доповнювати умови Договору.

3.10. Сторони визнають, що Туроператор діє виключно в якості Агента, зокрема, компанії прокату автомобілів, компанії організаторів пасажирських перевезень, авіакомпаній, готелів, тощо. Турагент зобов'язаний ознайомити Туриста зі всіма правилами та умовами бронювання Турпослуг/Турпродуктів. Відповідальність за наслідки неознайомлення з правилами та умовами Турпослуг/Турпродуктів несе Турагент.

### **Стаття 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

#### **4.1. ПРАВА ТУРОПЕРАТОРА:**

4.1.1. Збільшити або зменшити повноваження ТУРАГЕНТА, що оформлюється у вигляді Додаткової угоди до Договору.

4.1.2. Здійснювати перевірку документів, пов'язаних з укладенням та виконанням ТУРАГЕНТОМ конкретних договорів на туристичне обслуговування.

4.1.3. Здійснювати перевірку зберігання ТУРАГЕНТОМ документів Туристів, зокрема, проїзних документів, страхових полісів, ваучерів та ін., отриманих від ТУРОПЕРАТОРА, з метою передачі їх Туристу чи юридичній особі, яка замовляє послуги для своїх працівників або третіх осіб.

4.1.4. Створювати робочі групи з метою здійснення перевірок належного виконання ТУРАГЕНТОМ своїх зобов'язань за цим Договором.

4.1.5. В окремих випадках, у порядку передбаченому чинним законодавством України, ТУРОПЕРАТОР має право вносити зміни у зміст Туру та перелік Туристичних послуг, графік руху за маршрутом та послідовність проведення екскурсійно-культурних заходів, а також змінити тип літака, аеропорт, перенести час вильоту.

4.1.6. ТУРОПЕРАТОР має право змінювати ціну Туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у зв'язку зі зміною тарифів на транспортні послуги, зміною курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість Туристичного продукту, запровадженням нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів.

4.1.7. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Туристичного Продукту не відбудеться, через відмову ТУРАГЕНТА від Турпродукту/Туристичних послуг, або з інших об'єктивних причин.

4.1.8. Анулювати раніше підтвержене Замовлення Турпродукту/Туристичних послуг у випадку відміни рейсу авіакомпанією, а також з інших об'єктивних обставин, виникнення яких ТУРОПЕРАТОР не міг передбачити, при цьому сума відшкодування збитків ТУРАГЕНТА (Туриста) обмежується вартістю сплаченого ТУРАГЕНТОМ (Туристом) Замовлення.

4.1.9. Вимагати змін та/або розірвання Договору в цілому або у частині підтверженого Замовлення Турпродукту/Туристичних послуг за підстав, встановлених Договором або визначених законодавством України.

4.1.10. У разі неналежного виконання ТУРАГЕНТОМ своїх зобов'язань за цим Договором, ТУРОПЕРАТОР має право застосовувати, зокрема, такі заходи, як призупинення прийому Замовлень ТУРАГЕНТА, як усіх так і визначених ТУРОПЕРАТОРОМ самостійно; публікування на сайті ТУРОПЕРАТОРА інформацію про ТУРАГЕНТА, як порушника цього Договору, а також про заходи, які до нього застосовано, в т. ч. і про застосовані до нього штрафні санкції.

## **4.2. ОБОВ'ЯЗКИ ТУРОПЕРАТОРА:**

4.2.1. Приймати і обробляти Замовлення ТУРАГЕНТА на бронювання Туристичних послуг.

4.2.2. Інформувати ТУРАГЕНТА про хід виконання Замовлення.

4.2.3. Забезпечувати першочергове інформування ТУРАГЕНТА з оперативних питань реалізації Туристичних послуг.

4.2.4. Оформляти і надавати всі необхідні документи, що забезпечують надання Замовникам Туристичних послуг відповідно до Замовлення.

4.2.5. У випадку неможливості розміщення Туриста у раніше підтверженому готелі, надати розміщення в іншому готелі такої ж або вищої категорії сервісного або цінового обслуговування.

4.2.6. Про всі зміни у змісті підтверженого Турпродукту (у тому числі Ануляцію Туру) ТУРОПЕРАТОР повідомляє ТУРАГЕНТА шляхом відправлення повідомлення за допомогою електронного зв'язку (електронної пошти) та/або засобів факсимільного зв'язку.

4.2.7. Розробляти та надавати ТУРАГЕНТУ програми та розцінки на кожен Турпродукт, зокрема шляхом розміщення вказаної інформації на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА,

## **4.3. ПРАВА ТУРАГЕНТА.**

4.3.1. Ініціювати внесення змін до Договору.

4.3.2. Одержувати агентську винагороду в порядку, розмірі та на умовах, передбачених цим Договором.

4.3.3. За згодою ТУРОПЕРАТОРА проводити заходи рекламного та консультативного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування.

## **4.4. ОБОВ'ЯЗКИ ТУРАГЕНТА:**

4.4.1. Надавати ТУРОПЕРАТОРУ Замовлення на бронювання туристичних послуг в порядку, на умовах і формі, визначених Договором.

4.4.2. Надавати ТУРОПЕРАТОРУ у встановлені строки повну і достовірну інформацію та документи, необхідні для виконання Замовлення.

4.4.3. Реалізовувати послуги та укладати з Туристами договори на туристичне обслуговування від імені і на користь ТУРОПЕРАТОРА в порядку, на умовах та у формі, визначених Договором.

4.4.4. Вчасно надавати ТУРОПЕРАТОРУ всі документи, необхідні для оформлення Турпродукту/Туристичної послуги, зокрема списки Туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, обраного Туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, анкетні дані Туриста.

4.4.5. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд. При цьому ТУРАГЕНТ зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

4.4.5.1. Строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим від строку перебування Туриста у цій країні, або меншим від строку, визначеного компетентними органами цієї країни.

4.4.5.2. Віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни.

4.4.5.3. Строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни.

4.4.5.4. Неоформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклені в паспорти батьків (законних представників) та нескріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років;
- при виїзді за межі України дитини, яка не досягла шістнадцяти років, відсутня нотаріально засвідчена згода батьків (усиновителів), піклувальників, відсутній їхній супровід або супровід осіб, які уповноважені ними, тощо.

4.4.6. До укладення Договору на туристичне обслуговування ТУРАГЕНТ повинен надати Туристу необхідну та достовірну інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», зокрема ст.16, 19-1 зазначеного Закону, та іншу інформацію, яка повинна надаватись Туристові згідно вимог законодавства України до укладення договору на туристичне обслуговування.

4.4.7. До початку надання туристичних послуг ТУРАГЕНТ повинен надати Туристові всю необхідну та достовірну інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», ліцензійними умовами виконання туроператорської та турагентської діяльності, іншими нормативно-правовими актами. ТУРАГЕНТ, зокрема зобов'язується ознайомити Туриста з програмою туристичної подорожі, надати інформацію про порядок та умови її організації, правах та зобов'язаннях Туриста, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг (у т.ч. штрафні санкції), про можливе збільшення вартості Туру/Туристичних послуг, які не залежать від дій Туроператора, про правила заселення/виселення, прийнятих у готелях або інших засобах розміщення, в разі групової поїздки про мінімально необхідну кількість туристів в групі та строках інформування про відмову від поїздки в разі недобору учасників, правилах перетину державного кордону, порядку оформлення візи, переліку документів, необхідних для оформлення віз, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів, про можливі небезпеки під час Туру, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо), умов бронювання та ануляції авіаквитків на чартерні та регулярні рейси, про правила та строки подачі реклаमाцій, по закінченню яких рекламації не будуть прийматися до розгляду.

4.4.9. ТУРАГЕНТ зобов'язується та гарантує, що інформація, яка відповідно до вимог чинного в Україні законодавства повинна бути надана Туристові, буде надана йому ТУРАГЕНТОМ своєчасно, буде відповідати дійсності і містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

4.4.10. ТУРАГЕНТ підписанням даного Договору підтверджує, що його було поінформовано ТУРОПЕРАТОРОМ, що вся інформація розміщена на його сайті та в системі щодо готелів, інших засобів розміщення, трансферів, тощо, носить інформаційний характер та зобов'язується перевіряти її перед наданням Туристу, безпосередньо на офіційних сайтах готелів, інших засобів розміщення, транспортних компаній, тощо, і несе за це відповідальність перед Туристом.

4.4.11. ТУРАГЕНТ зобов'язується ознайомити Туриста з необхідною інформацією, розміщеною на сайтах посольств, консульських установ, Міністерства закордонних справ України, прикордонних служб, тощо, пов'язаною з отриманням Туристом туристичних послуг за цим Договором, а також надати останньому контактну інформацію про посольства, консульські установи України в країні перебування Туриста, надання туристичних послуг.

4.4.12. Здійснити доплату за реалізований Туристичний продукт при збільшенні його вартості, пов'язаної з підвищенням вартості на Туристичні послуги чи зміну кількості днів подорожі, але не більше ніж 5%.

4.4.13. Своєчасно передавати Туристу всі необхідні для туристичної подорожі документи, що підтверджується відміткою Туриста про одержання в Договорі на туристичне обслуговування, та попередити Туриста про необхідність взяти з собою їх копії, а також фотокартки паспортного зразка, зокрема, на випадок втрати документів.

4.4.14. ТУРАГЕНТ не має права переуступати, передавати або яким-небудь іншим чином делегувати третім особам (субагентам) без дозволу ТУРОПЕРАТОРА та підписання відповідної Додаткової угоди до Агентського договору всі або яку-небудь частину своїх функцій і зобов'язань, що виникають у зв'язку з виконанням Даного Договору. При цьому ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність за діяльність своїх субагентів.

4.4.15. ТУРАГЕНТ не має права на замовлення (отримання) нових Турпродуктів/Туристичних послуг у разі наявності у ТУРАГЕНТА заборгованості перед ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.4.16. Забезпечити відповідно до вимог чинного законодавства України зберігання документів, пов'язаних із провадженням туристичної діяльності.

4.4.17. Забезпечити зберігання документів Туриста (проїзних документів, страхового поліса та т. ін.), отриманих від ТУРОПЕРАТОРА, до моменту передачі їх Туристу. Передати Туристу ці документи в строк, визначений Договором на туристичне обслуговування.

4.4.18. Зберігати протягом визначеного законодавством строку укладені від імені ТУРОПЕРАТОРА договори на туристичне обслуговування та інші документи, пов'язані з укладенням та виконанням цих договорів.

4.4.19. Вести облікову та іншу документацію і звітність в обсязі та порядку, визначених чинним законодавством України та подавати її до відповідних контролюючих органів згідно з вимогами законодавства України.

4.4.20. Сплатити ТУРОПЕРАТОРУ вартість Турпродукту/Туристичних послуг в строк, встановлений у ст.5.4. Договору, та незалежно від розміру та строку фактичного одержання ТУРАГЕНТОМ оплати від Туриста і незалежно від дати фактичної реалізації ТУРАГЕНТОМ Турпродукту/Туристичних послуг.

4.4.21. Реалізовувати Турпродукти/Туристичні послуги, тільки після уточнення характеристик певних Турпродуктів/Туристичних послуг, відмінних від описань, приведених в каталогах ТУРОПЕРАТОРА, та інформувати про це Туриста.

4.4.22. Своєчасно доводити до відома Туристів інформацію про всі зміни, внесені ТУРОПЕРАТОРОМ в програму Турпродукту/Туристичних послуг.

4.4.23. За день до початку Туру уточнити час вильоту літака і при його зміні довести інформацію до Туриста. У разі, якщо авіапереліт, замовлений ТУРАГЕНТОМ не в складі Туру, а як окрема туристична послуга, ТУРАГЕНТ зобов'язаний уточнити час вильоту літака в обох напрямках відповідно і при його зміні довести інформацію до Туриста.

4.4.24. негайно у письмовій формі сповіщати ТУРОПЕРАТОРА про зміни в Замовленні ТУРАГЕНТА чи відмову від нього у вигляді Зміни Замовлення або Ануляції. У випадку коли ТУРАГЕНТ самостійно здійснює оформлення візи, він зобов'язаний при відмові Туриста від Турпродукту негайно повідомити про це як ТУРОПЕРАТОРА, так і посольство.

ТУРАГЕНТУ забороняється використовувати ваучери ТУРОПЕРАТОРА виключно для здійснення візової підтримки Туриста, без споживання останнім Турпродукту.

4.4.25. За Ануляцію придбаного у ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту/Туристичних послуг, а також за Зміну Замовлення ТУРАГЕНТА на придбаний Турпродукт/Турпослуги, відшкодувати (оплатити) самостійно (власними коштами) або коштами Туристів ТУРОПЕРАТОРУ фактично здійснені ним витрати, в розмірі, вказаному в ст.8 Договору.

4.4.26. При Ануляції або Зміні Замовлення ТУРАГЕНТА здати ТУРОПЕРАТОРУ невикористаний страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг. У разі не здачі вказаних документів, нові документи на ім'я того самого Туриста ТУРОПЕРАТОРОМ не видаються.

4.4.27. При Ануляції або Зміні Замовлення ТУРАГЕНТА, оформити відповідні зміни в Договір і на туристичне обслуговування відповідно до положень ст.654 Цивільного кодексу України. Забезпечити страхування Туристів (медичне та від нещасного випадку) на основі угод із страховиками на умовах та в порядку, передбачених чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про туризм», ліцензійним умовам провадження туроператорської та турагентської діяльності.

4.4.28. Проінформувати Туриста про наявність інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичної послуги, і можливість їх страхування та на письмову вимогу Туриста забезпечити страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

4.4.29. При укладенні Туристом договору страхування самостійно, безпосередньо зі страховиком, перевірити наявність страхового поліса Туриста та додати його копію до договору про туристичне обслуговування.

4.4.30. Дотримуватись умов конфіденційності даного Договору.

4.4.31. Здійснювати обов'язкове ознайомлення осіб, які від'їжджають в країни, де є ризик захворювання на малярію та різні інфекційні захворювання, з додатками 1 та 2 до Постанови Головного державного санітарного лікаря України «Про заходи щодо профілактики малярії в Україні» № 19 від 07.11.2011р. із пам'яткою, щодо профілактики малярії (додаток 4 до вказаної Постанови та відповідними документами, рекомендаціями МОЗ). Інформувати Туриста про протипоказання для здійснення подорожі через певні захворювання, фізичний стан та вік Туристів.

4.4.32. Повідомляти ТУРОПЕРАТОРА про кожний випадок посередництва ТУРАГЕНТА в укладенні договорів на туристичне обслуговування та про кожний укладений ним від імені та в інтересах ТУРОПЕРАТОРА договір, зокрема, шляхом відображення цієї інформації в Актах приймання-передачі наданих послуг, що підписуються Сторонами щомісячно до 20 числа місяця, наступного за звітним.

4.5. ТУРАГЕНТ гарантує, що всі Туристи, з якими ТУРАГЕНТ укладає договори в рамках цього Договору, є фізичними особами, які не підпадають під перелік осіб, зазначених в п.2.6. цього Договору. ТУРАГЕНТ несе повну майнову відповідальність за будь-які збитки, заподіяні ТУРОПЕРАТОРУ внаслідок невиконання чи неналежного виконання ТУРАГЕНТОМ цього пункту.

4.6. Допускати ТУРОПЕРАТОРА, зокрема створені ним робочі групи, передбачені п.4.1.4 цього Договору до перевірок виконання ТУРАГЕНТОМ своїх зобов'язань за цим Договором. ТУРАГЕНТ зобов'язаний на першу вимогу ТУРОПЕРАТОРА надавати йому усі необхідні для проведення перевірки документи, зокрема договори на туристичне обслуговування та документи, пов'язані з їх укладенням та виконанням, тощо.

## **Стаття 5. ПОРЯДОК ВЗАЄМОРОЗРАХУНКІВ**

5.1. ТУРАГЕНТ здійснює повну оплату замовленого Турпродукту згідно з виставленим ТУРОПЕРАТОРОМ рахунком. Рахунок повинен містити банківські реквізити та адреси Сторін; вартість Турпродукту/Туристичних послуг до сплати ТУРАГЕНТОМ у гривнях.

5.2. Усі види платежів по Договору проводяться у гривнях.

5.3. У призначенні платежу ТУРАГЕНТ вказує реквізити виставленого ТУРОПЕРАТОРОМ до оплати рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата, а також номер підтвердженого Замовлення, за яке проводиться оплата.

5.4. Якщо інші строки платежу не будуть зазначені у рахунку ТУРОПЕРАТОРА, оплата здійснюється ТУРАГЕНТОМ на підставі рахунку ТУРОПЕРАТОРА в термін вказаний у виставленому рахунку( від 1 до 3 робочих днів). ТУРАГЕНТ повинен сплатити ТУРОПЕРАТОРУ вартість Замовлення в повному обсязі. У випадку, якщо ТУРАГЕНТ направляє ТУРОПЕРАТОРУ Замовлення менш, ніж за 3 (три) дні до дати початку надання туристичних послуг заданим Замовленням, ТУРАГЕНТ зобов'язаний повністю сплатити вартість Замовлення негайно після отримання підтвердження ТУРОПЕРАТОРА і одержання рахунку. При цьому ТУРАГЕНТ повинен підтвердити своє зобов'язання про сплату вартості Турпродукту/Туристичних послуг Гарантійним листом. При несплаті повної суми Турпродукту/Туристичних послуг в строки, визначені в Гарантійному листі, ТУРАГЕНТ зобов'язаний сплатити ТУРОПЕРАТОРУ штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості Турпродукту/Туристичних послуг.

5.5. Фактом виконання ТУРАГЕНТОМ грошового зобов'язання по оплаті вартості Турпродукту/Туристичних послуг в безготівковій формі вважається момент надходження коштів на рахунок ТУРОПЕРАТОРА. При цьому ризик зміни курсу валюти, при затримці оплати, несе ТУРАГЕНТ.

5.6. Витрати, пов'язані з проведенням банківських операцій, несе Сторона, що перераховує грошові кошти.

5.7. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата ТУРАГЕНТОМ виставлених рахунків-фактур знімає з ТУРОПЕРАТОРА всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором та надає ТУРОПЕРАТОРУ право відмовити Туристу в наданні Турпродукту/Туристичних послуг, навіть якщо ТУРАГЕНТ вже отримав Підтвердження Замовлення.

У цьому випадку ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право анулювати Замовлення ТУРАГЕНТА із застосуванням штрафних санкцій відповідно до ст.8 Договору.

При ануляції Замовлення з причин, зазначених в цьому пункті, відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від Договору на туристичне обслуговування несе ТУРАГЕНТ.

При відмові ТУРОПЕРАТОРА від надання Турпродукту/Туристичних послуг за один день до початку Турпродукту/Туристичних послуг через причини зазначені у цьому пункті, ТУРАГЕНТ зобов'язаний сплатити штраф ТУРОПЕРАТОРУ в розмірі 100% (сто) відсотків від вартості Турпродукту/Туристичних послуг.

5.8. Якщо інший курс не буде встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ, суми платежів, виражені в умовних

одиницях та зазначені у пов'язаних з Договором документах Сторін, сплачуються у гривнях за комерційним курсом ТУРОПЕРАТОРА на день виставлення рахунку.

5.9. Вартість Туру може змінюватись для громадян інших країн (нерезидентів України). У разі укладення ТУРАГЕНТОМ договору на туристичне обслуговування з іноземним громадянином, ТУРАГЕНТ повинен кожного разу отримати вказівки щодо ціни такого Турпродукту у ТУРОПЕРАТОРА.

5.10. ТУРАГЕНТ не має права зменшувати вартість Турпродукту/Турпослуг, зазначену ТУРОПЕРАТОРОМ в рахунку-фактурі, виставленому ТУРАГЕНТУ.

5.11. ТУРОПЕРАТОР не відшкодовує жодних витрат ТУРАГЕНТА, пов'язаних із виконанням ним Договору, у тому числі витрати на просування Турпродукту/Турпослуг ТУРОПЕРАТОРА, підтримання власних офісів, на використання поштового, телеграфного, телефонного або електронного зв'язку у будь-яких цілях. Такі витрати ТУРАГЕНТ має покривати самостійно.

5.12. У разі систематичного (2 і більше) невчасного та/або неповного перерахування ТУРАГЕНТОМ грошових коштів ТУРОПЕРАТОРУ, останній має право припинити дію даного Договору на термін не менше 60 днів, про що повідомляє ТУРАГЕНТА відповідним повідомленням.

5.13. За виконання умов цього договору ТУРАГЕНТ отримує агентську винагороду із суми коштів, отриманої від Туриста (Замовника), встановлену ТУРОПЕРАТОРОМ (зазначену в рахунку ТУРОПЕРАТОРА).

5.14. Агентська винагорода ТУРАГЕНТА за цим Договором складає 20,00 гривень за кожний реалізований Турпродукт/Турпослугу. До сум агентської винагороди ТУРАГЕНТА включається ПДВ та інші, передбачені чинним законодавством України податки і збори, що нараховуються на вартість послуги.

5.15. ТУРАГЕНТ не набуває права власності на грошові кошти, що отримані ТУРАГЕНТОМ від Туриста (Замовника) як оплата Замовлення, за виключенням агентської винагороди. Такі кошти є транзитними і підлягають передачі ТУРАГЕНТОМ в строки та у порядку, визначеному цим Договором, ТУРОПЕРАТОРОВІ. Власністю (доходом) ТУРАГЕНТА ж є виключно суми агентської винагороди, що вираховуються та отримуються відповідно до п. 5.13., 5.14 Агентського договору.

5.16. Щомісячно до 20-го числа місяця наступного за звітним, Сторони підписують Акт передачі-приймання наданих послуг, для чого в рамках вказаного строку ТУРОПЕРАТОР готує і надає ТУРАГЕНТУ Акт передачі-приймання наданих послуг, а ТУРАГЕНТ перевіряє достовірність вказаного Акту в частині фактично наданих послуг та, у разі відсутності зауважень, підписує його або направляє мотивоване заперечення проти такого підписання. У разі, якщо до 20-го числа місяця наступного за звітним, ТУРАГЕНТ не надав ТУРОПЕРАТОРУ підписаний Акт передачі-приймання наданих послуг чи мотивоване заперечення проти такого підписання, вважається, що зазначений Акт погоджений (підписаний) ТУРАГЕНТОМ і є підставою для проведення взаємних розрахунків. Сторони домовились, що Звіт ТУРАГЕНТА про виконання доручення на загальну суму Агентської винагороди ТУРАГЕНТА може бути включений до Акту передачі-приймання наданих послуг.

## **Стаття 6. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ**

6.1. Претензії з приводу якості туристичного обслуговування приймаються ТУРОПЕРАТОРОМ протягом чотирнадцяти днів з моменту закінчення Туру, фактичного надання Турпослуг.

6.2. Претензії надсилаються ТУРОПЕРАТОРУ поштою в письмовому вигляді разом з оригіналами заяви Туриста (Замовника) і доданих до неї документів, в тому числі письмового підтвердження фірми, що приймала Туриста (готель, інші засоби розміщення, транспортні компанії, компанії перевізники тощо) та Акту, складеного в місці надання послуг за участю уповноваженого представника зазначених компаній. Разом з претензією ТУРОПЕРАТОРУ надається копія договору ТУРАГЕНТА з Туристом, підписана Туристом, претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За визнаними ТУРОПЕРАТОРОМ претензіями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристу (Замовнику).

6.3. ТУРОПЕРАТОР розглядає отримані від ТУРАГЕНТА претензії і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

6.4. ТУРАГЕНТ зобов'язується інформувати Туристів про те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування, необхідно негайно з моменту виявлення недоліків звернутися до ТУРАГЕНТА та/або ТУРОПЕРАТОРА за телефонами зазначеними у договорі на туристичне обслуговування.

6.5. ТУРАГЕНТ зобов'язується інформувати ТУРОПЕРАТОРА про всі претензії з приводу недоліків туристичного обслуговування на момент перебування Туристів у країні перебування для їх оперативного усунення ТУРОПЕРАТОРОМ.

6.6. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

6.7. Якщо Турист (інший замовник туристичного продукту) звернувся до ТУРАГЕНТА з претензією, пов'язаною з якістю Турпродукту/Турпослуг, ТУРАГЕНТ не пізніше 3 днів з моменту її отримання, направляє вказану претензію разом з доданими до неї документами ТУРОПЕРАТОРУ із супровідним листом.

6.8. ТУРОПЕРАТОР не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що подані чи заявлені ТУРАГЕНТОМ з порушенням вимог ст.6 Договору. ТУРАГЕНТ несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до ТУРОПЕРАТОРА та без права задоволення таких вимог за рахунок ТУРОПЕРАТОРА.

6.9. Претензії і позови, предметом яких не є якість туристичного продукту, в тому числі претензії і позови, пов'язані з ненаданням або поданням неналежної інформації, зокрема, про Турпродукт/Турпослугу, їх споживчі властивості, пред'являються Туристами (іншими замовниками туристичного продукту) безпосередньо ТУРАГЕНТУ і підлягають розгляду ним. У випадку пред'явлення претензій, позовів безпосередньо до ТУРАГЕНТА, останній зобов'язаний не пізніше наступного дня після їх отримання, письмово повідомити ТУРОПЕРАТОРА про це із зазначенням суті пред'явлених вимог та в подальшому інформувати про хід розгляду спору.

## **Стаття 7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність визначену цим Договором та чиним законодавством. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання.

7.2. ТУРОПЕРАТОР відповідає за невиконання прийнятих на себе зобов'язань за Договором тільки за умови виконання ТУРАГЕНТОМ вимог Договору і чинного законодавства в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності. Відповідальність ТУРОПЕРАТОРА перед ТУРАГЕНТОМ обмежується вартістю замовлених та оплачених ТУРАГЕНТОМ послуг.

7.3. ТУРАГЕНТ несе відповідальність за дотримання передбачених Договором зобов'язань. ТУРАГЕНТ зобов'язаний відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ в повному обсязі збитки, нанесені внаслідок незаконних рішень, дій або бездіяльності ТУРАГЕНТА, а також внаслідок порушення ТУРАГЕНТОМ своїх зобов'язань за Договором та сплатити всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у ТУРОПЕРАТОРА у зв'язку з цим.

7.4. Сторони не відповідають за зобов'язаннями один одного, за винятком випадків прямо передбачених Договором.

7.5. Неправильне оформлення, помилка при оформленні ТУРАГЕНТОМ Замовлення та/або Договору на туристичне обслуговування, порушення правил бронювання і продажу тягне для ТУРАГЕНТА відповідальність у вигляді відшкодування в повному розмірі збитку, заподіяного ТУРОПЕРАТОРУ.

7.6. ТУРАГЕНТ несе відповідальність за неналежне зберігання документів (паспорт, свідоцтво про народження і т. ін.) Туриста (клієнта), що призвело до їх втрати, за передачу їх третім особам, а також їх використання без належного дозволу ТУРОПЕРАТОРА — у вигляді повного відшкодування заподіяних збитків.

7.7. ТУРАГЕНТ відшкодує в повному розмірі збиток, заподіяний ТУРОПЕРАТОРУ у зв'язку з втратою або несанкціонованим використанням документів ТУРОПЕРАТОРА, які знаходилися у розпорядженні ТУРАГЕНТА.

7.8. ТУРОПЕРАТОР має право обернути на оплату збитків і штрафів, заподіяних ТУРАГЕНТОМ, належну ТУРАГЕНТУ, відповідно до Договору винагороду.

7.9. Затримка в перерахуванні сум ТУРОПЕРАТОРУ, отриманих ТУРАГЕНТОМ від Туриста згідно Договору на туристичне обслуговування, тягне відповідальність ТУРАГЕНТА у вигляді сплати пені у розмірі 1% від неперерахованої суми за кожен день прострочення.

7.10. Сплата неустойки (пені) не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань або усунення порушень.

7.11. Неможливість виконання Туру, що виникла з вини ТУРАГЕНТА або Туриста, не надає ТУРАГЕНТУ права відмовитися від виконання підтвердженого Туру у частині оплати його вартості, якщо інше не передбачене законодавством України.

7.12. Збитки ТУРОПЕРАТОРА, що виникли в результаті дій або бездіяльності ТУРАГЕНТА під час надання комплексу туристичних послуг, підлягають відшкодуванню ТУРАГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРУ у повному обсязі.

7.13. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальність:

- за несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату рахунків ТУРАГЕНТОМ;
- за несвоєчасне внесення змін чи ануляцію Замовлення ТУРАГЕНТОМ;
- за надання ТУРАГЕНТОМ в Замовленні помилкових відомостей про Туристів чи умов їх туристичного обслуговування;
- за несвоєчасну передачу ТУРАГЕНТОМ Туристу отриманих у ТУРОПЕРАТОРА документів, необхідних для туристичного обслуговування;
- за ненадання ТУРАГЕНТОМ Туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбаченої Договором і законодавством в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності, а також у випадку недотримання ТУРАГЕНТОМ форми документів, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ;
- за відсутність у Туриста відповідних документів (авіаквитка, страхового полісу, тощо), виданих ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРАГЕНТУ;
- за неявку чи запізнення Туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення;
- за недотримання Туристом встановлених авіакомпанією правил поведінки на борту літака;
- за неможливість одержання віз у зв'язку з неподанням, несвоєчасним поданням необхідних документів Турагентом;
- за відмову Туристу та/або особам, що прямують разом з ним, у в'їзній візі і Консульськими службами іноземних держав і неможливість, у зв'язку з цим, подорожі. У такому випадку вартість послуги по оформленню візи Туристу не повертається, ТУРОПЕРАТОР повертає ТУРАГЕНТУ вартість туру, за вирахуванням штрафів, передбачених в п.8. цього Договору;
- за відсутність у Туриста належним чином оформленого закордонного паспорта до початку туристичного обслуговування, а також документів, необхідних для вивезення закордон дітей;
- за зняття Туриста з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядженням місцевої влади чи інших установ, організацій;
- за дії перевізників (зміну часу відправлення і пункту призначення, скасування, перенос, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів та інших транспортних засобів, втрату або ушкодження багажу, протягом усієї тривалості поїздки) та пов'язані з цим збитки, спричинені Туристу та зміни програми Туру. У цих випадках відповідальність перед туристами несуть авіаційні, залізничні й морські перевізники у відповідності з міжнародними правилами й чинному законодавству України;
- за витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку, претензії по витратах Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.
- за збитки, що нанесені Туристу у період туристичного обслуговування;
- за збереження багажу і особистого майна Туриста;
- за шкоду, заподіяну здоров'ю, майну, багажу Туриста з вини ПЕРЕВІЗНИКА;
- за дії третіх осіб (засобів розміщення, підприємств громадського харчування, страхових компаній, транспортних компаній та ін.), а також за якість роботи третіх осіб, яку ТУРОПЕРАТОР не міг передбачити при організації Туру, Туристичних послуг;

- за якість та безпеку послуг, невиключених в Замовлення, які були додатково замовлені Туристом (Замовником), зокрема в період Туру;
- перед Туристами ТУРАГЕНТА за невідповідність наданого Турпродукту сподіванням Туристів та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, за суб'єктивне сприйняття Туристом наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам, у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

## **Стаття 8. ШТРАФНІ САНКЦІЇ ТА ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ**

8.1. У випадку односторонньої відмови ТУРАГЕНТА (Туриста) від підтвердженого ТУРОПЕРАТОРОМ Замовлення, ТУРАГЕНТ зобов'язаний оплатити самостійно чи коштами Туриста фактично здійснені ТУРОПЕРАТОРОМ витрати у наступних розмірах:

8.1.1. Розмір витрат розраховується ТУРОПЕРАТОРОМ з дати отримання повідомлення ТУРАГЕНТА (Туриста) про відмову від Турпродукту/Туристичних послуг (Ануляцію) до дати початку Туру/надання Туристичних послуг у наступному порядку:

Строк відмови до початку туру (дати вильоту)	Розмір витрат, що підлягають відшкодуванню
За 20 до 15 діб	30% від вартості Туру/Турпослуг
За 14 до 8 діб	50% від вартості Туру/Турпослуг
За 7-4 доби	75% від вартості Туру/Турпослуг
Менше ніж за 3 доби, чи неявка на рейс/незаселення в готель	100% від вартості Туру/Турпослуг

ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право застосовувати інші розміри витрат, що підлягатимуть відшкодуванню залежно від встановлених внутрішніми правилами кожного конкретного постачальника/готелю неустойок.

Якщо це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами Турів, ТУРАГЕНТ зобов'язаний відшкодувати і збитки, які перевищують розмір витрат, вказаних в таблиці даного пункту. Тариф авіаквитків на чартерні авіарейси є такими, що не повертається.

8.1.2. Сторони дійшли згоди, що у будь-якому випадку односторонньої відмови ТУРАГЕНТА від підтвердженого Замовлення у спеціально обумовлені ТУРОПЕРАТОРОМ дати (період національних свят України або країни тимчасового перебування, а також у дні шкільних канікул, в дати проведення спеціальних виставок, конгресів, групових заїздів), або якщо замовляється готель/туристична послуга по спеціальному тарифу, який передбачає штраф 100% за ануляцію в будь-який момент після замовлення, незалежно від строку до початку Туру, надання Туристичних послуг будуть застосовуватися інші умови та розмір неустойки. У таких випадках розмір договірної неустойки може бути змінений ТУРОПЕРАТОРОМ у межах 100% вартості Туру/Туристичних послуг. Про розрахункові строки застосування зазначеної неустойки, ТУРОПЕРАТОР повідомить ТУРАГЕНТА шляхом відповідної публікації на сайті ТУРОПЕРАТОРА або шляхом спеціальних повідомлень, що надсилаються та приймаються у порядку, аналогічному зазначеному у ст.3.7. Договору.

8.1.3. Авіаквитки на чартерні рейси поверненню або обміну не підлягають.

8.2. За внесення змін у бланки авіаквитків (зміна прізвища, виправлення неточностей і т.ін.) на чартерні рейси з вини ТУРАГЕНТА, останній виплачує ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесені збитки.

За ануляцію, внесення змін у бланки авіаквитків (зміна прізвища, виправлення неточностей і т.ін.) на регулярні рейси, за втрату авіаквитка на регулярний рейс і повторну його виписку ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ штраф в розмірі, визначеному у тарифах авіаперевізника.

Якщо авіаквитки були надані ТУРАГЕНТУ за спеціальним тарифом, ТУРАГЕНТ зобов'язується у випадку відмови від послуг ТУРОПЕРАТОРА, додатково компенсувати збитки ТУРОПЕРАТОРА, пов'язані з ануляцією таких авіаквитків.

8.3. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, ТУРАГЕНТ зобов'язаний здійснити оплату штрафних санкцій заміни, виставлених Туроператором.

8.4. У випадку невиконання ТУРАГЕНТОМ обов'язків, встановлених ст.5.4. Договору, ТУРОПЕРАТОР має право:

8.4.1. Розірвати Договір в односторонньому порядку у цілому або у частині конкретного Замовлення/Турпродукту/Туристичних послуг та вимагати неустойку у порядку аналогічному встановленому ст.8.1. Договору. Дата повідомлення ТУРОПЕРАТОРОМ про розірвання Договору на адресу ТУРАГЕНТА вважається у такому випадку датою, що застосовується для розрахунку розміру неустойки. Наслідки розірвання Договору за зазначеною підставою є власним ризиком ТУРАГЕНТА.

8.4.2. Нарахувати на суму простроченого платежу пеню із розрахунку 1% за кожен день прострочення платежу, але не більше 80% від вартості Турпродукту/Туристичних послуг, які ТУРАГЕНТ зобов'язаний сплатити протягом 5-ти календарних днів з моменту відповідного повідомлення ТУРОПЕРАТОРА.

8.5. За наявності у ТУРОПЕРАТОРА збитків, спричинених односторонньою відмовою від Замовлення/Турпродукту/Туристичних послуг, ТУРАГЕНТ зобов'язується відшкодувати їх у частині, непокритій неустойкою.

8.6. ТУРАГЕНТ зобов'язаний сплатити ТУРОПЕРАТОРУ неустойку за його вимогою незалежно від причин, з яких ТУРАГЕНТ відмовляється від підтвердженого Замовлення/Турпродукту/Туристичних послуг. ТУРОПЕРАТОР має право стягнути неустойку або утримати її при поверненні ТУРАГЕНТУ грошових коштів, отриманих за Турпродукт/Туристичні послуги.

8.7. ТУРАГЕНТ приймає на себе солідарну відповідальність за дії Туриста під час здійснення Туру/отримання Туристичних послуг, зобов'язується компенсувати ТУРОПЕРАТОРУ штрафні санкції та збитки. Виникнення штрафних санкцій та збитків можливе з наступних підстав:

8.7.1. Порухення Туристом правил авіаційного перевезення.

8.7.2. Недотримання Туристом паспортно-візового режиму.

8.7.3. Прострочення знаходження Туриста на території країни тимчасового перебування.

8.7.4. Депортація Туриста з аеропорту вильоту або з аеропорту прибуття; порушення законів, звичаїв та традицій країни тимчасового перебування.

8.7.5. Інші обгрунтовані підстави.



8.8. У випадку порушення Туристом візового режиму в країні перебування, а також неповернення Туриста ТУРАГЕНТ зобов'язується виплатити ТУРОПЕРАТОРУ штрафні санкції імміграційних служб країни перебування туриста і всі можливі витрати з депортації туриста.

8.9. За порушення ТУРАГЕНТОМ п. 4.4.24. Договору ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ штраф у розмірі 100% вартості замовленого Турпродукту.

8.10. ТУРАГЕНТ зобов'язується задовольнити вимогу ТУРОПЕРАТОРА про відшкодування збитків протягом 7 (семи) днів з моменту письмової вимоги ТУРОПЕРАТОРА. Прострочення задоволення такої вимоги надає ТУРОПЕРАТОРУ право нарахувати на суму заборгованості пеню із розрахунку 1% від суми простроченого платежу за кожен день прострочення.

#### **Стаття 9. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)**

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, передбачених цим Договором, якщо це сталось внаслідок настання обставин непереборної сили (форс-мажорні обставини), які безпосередньо вплинули на можливість виконання Договору.

9.2. Під обставинами непереборної сили (форс-мажорні обставини), Сторони розуміють обставини, що виникли поза волею або всупереч бажанням Сторін, і які неможливо передбачити або уникнути, включаючи: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, погодні явища, пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору, війна, революція, масові безладдя, громадські заворушення, законні чи незаконні дії органів державної влади і місцевого самоврядування, підтверджені документально відповідними компетентними органами.

9.3. Сторона, яка немає можливості належним чином виконувати свої зобов'язання внаслідок настання обставин непереборної, зобов'язана негайно, а у випадку неможливості негайно після того, як це стане можливим, із застосуванням технічних засобів миттєвого зв'язку (телеграма, факсограма, електронна пошта), повідомити іншу Сторону про настання таких обставин та їх вплив на виконання зобов'язань за Договором, підтвердивши наявність обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин) відповідними документами (довідки Торгово-промислової палати України або ін. документами, якими згідно законодавства України можуть засвідчуватись обставини непереборної сили (форс-мажорні обставини)). Сторона, яка посилається на те, що належне виконання зобов'язання виявилось неможливим внаслідок дії непереборної сили, зобов'язана довести факт настання обставин непереборної сили.

9.4. Невиконання вимог ст.9.3. даного Договору позбавляє Сторону права посилатись на обставини непереборної сили (форс-мажорні обставини).

9.5. Якщо обставини непереборної сили (форс-мажорні обставини), діють більше 1 (одного) місяця будь-яка із Сторін має право розірвати даний Договір в односторонньому порядку, шляхом відправлення письмового повідомлення іншій Стороні за 30 (тридцять) календарних днів до дати такого розірвання.

9.6. Не вважається обставиною непереборної сили, зокрема, порушення зобов'язань контрагентами ТУРАГЕНТА, недодержання своїх обов'язків Туристом ТУРАГЕНТА, відсутність у ТУРАГЕНТА необхідних коштів. ТУРАГЕНТ не звільняється від відповідальності за неможливість виконання ним грошового зобов'язання незалежно від того, виникла така неможливість з його вини чи випадково.

#### **Стаття 10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

10. Сторони Договору зобов'язуються не розголошувати третім особам інформацію про умови даного Договору (розмір знижок і т. п.), а також вживати всіх необхідних заходів для виключення можливості доступу до даної інформації третіх осіб, крім випадків, коли така інформація надається у відповідності з вимогами чинного законодавства України.

11. У разі недотримання умов цього пункту винна Сторона повинна відшкодувати потерпілій Стороні шкоду та збитки, спричинені таким розголошенням. Також за розголошення конфіденційної інформації Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України. Положення цього пункту зберігають чинність для Сторін ще протягом 3 (трьох) років з дня закінчення строку дії Договору.

#### **Стаття 11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

11.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.

#### **Стаття 12. СТРОК ДІЇ, УМОВИ ЗМІНИ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

12.1. Цей договір набуває чинності з моменту його підписання уповноваженими представниками Сторін і скріплення печатками та діє до **“31” грудня 201 р.** У випадку, якщо протягом одного місяця до дати припинення дії Договору одна з Сторін не заявить про свій намір не продовжувати договірні відносини, Договір вважається продовженим на наступний календарний рік на тих же умовах, кількість таких пролонгацій не обмежується.

12.2. Закінчення строку Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору. По закінченню строку Договору, також припинення чи відміни дії (дійсності) Договору, даний Договір припиняє свою дію, за виключенням тих його умов, що стосуються зобов'язань по сплаті заборгованості по оплаті Турів, неустойки/пені, штрафів, інших платежів за Договором. Такі умови діють до повного виконання Сторонами відповідних зобов'язань.

12.3. Сторони, зберігають за собою право достроково в односторонньому порядку розірвати даний Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки взаємних розрахунків між Сторонами. Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 15 днів до дати розірвання Договору та надати підписаний зі своєї сторони та скріплений печаткою акт звірки взаємних розрахунків. Якщо за 15 днів з моменту направлення попередження про розірвання договору в односторонньому порядку та акту звірки взаємних розрахунків, інша Сторона не надасть зауважень щодо змісту акту звірки, він вважається прийнятим та визнаним нею в повному обсязі.

12.4. Всі доповнення, зміни, Додатки до даного Договору мають юридичну силу і є невід'ємною частиною даного Договору, якщо вони оформлені письмово у вигляді Додаткової угоди або Додатку до цього Договору і належним чином підписані Сторонами або їх уповноваженими представниками та скріплені печатками.

12.5. Всі виправлення в тексті Договору мають силу тільки у випадку, якщо вони належним чином завірені обома Сторонами, в кожному конкретному випадку, із зазначенням дати такого виправлення.

12.6. У випадку розірвання Договору або закінчення строку його дії Сторони зобов'язані впродовж 15 днів здійснити остаточні взаєморозрахунки та підписати відповідний акт.

### Стаття 13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Всі питання, які не врегульовані Договором, підлягають вирішенню у відповідності з чиним законодавством України.

13.2. Після укладення даного Договору усі попередні переговори, листування, попередні угоди, та протоколи про наміри з питань, які стосуються предмету Договору і т. ін., втрачають силу.

13.3. Якщо в будь-який час будь-яке положення цього Договору є або стає незаконним, недійсним або таким, що не підлягає виконанню, інші положення цього Договору, залишаються законними, чинними, та такими, що підлягають виконанню.

13.4. Сторони визнають правомірною можливість обміну між собою інформацією (документами) за допомогою засобів електронної пошти, а також шляхом застосування засобів факсимільного зв'язку, за певними виключеннями вказаними в Договорі.

13.5. Зазначений обмін набуває юридичних наслідків для укладення, зміни, припинення та виконання даного Договору. Такі документи вважаються прирівняними до оригіналу так само, як і паперові документи з печаткою і підписами Сторін.

13.6. Всі письмові документи вважаються належним чином наданими та отриманими Сторонами, якщо передані у встановлені строки за допомогою електронної пошти та/або засобів факсимільного зв'язку при цьому підтвердженням надання документів є інформаційне підтвердження користувача (відправника та/або отримувача), отримане з серверу користувача (відправника та/або отримувача) або відповідно факсимільний звіт про відправку.

13.7. У випадку зміни реквізитів, Сторони зобов'язані протягом 5 (п'яти) днів з моменту таких змін, а у випадку зміни платіжних реквізитів негайно письмово повідомити про це одна одну. Відповідальність за наслідки пов'язані з несвоєчасним повідомленням про зміну реквізитів несе Сторона, яка допустила порушення щодо зазначеного зобов'язання.

13.8. Даний Договір укладений в 2-х (двох) примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному кожній Стороні.

13.9. Даний Договір укладений українською мовою та тлумачиться згідно з положеннями матеріального та процесуального права України.

### Стаття 14. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

**ТУРОПЕРАТОР: ТОВ «Туристичний оператор «Май Вей»**

**Код ЄДПРОУ:** 40228266

**Р/рахунок №:** 26006053153863 в ПАТ КБ "Приватбанк" **МФО:** 321842

**Юридична адреса:** Україна, м. Київ, вул. Філатова, 10-А, офіс 2/41

**Фактична адреса:** м. Київ, вул. В.Стуса, буд. №35-37 «Д», оф 300

**Телефон:** +38(063) 209 38 48

**E-mail:** reservation.myway@gmail.com

Платник податку на прибуток підприємства на загальних підставах

**Дані про ліцензію (серія, номер, дата видачі, термін дії):** Ліцензія №530, видана 29.03.2016р. Строк дії ліцензії – необмежений

**Директор ТОВ «Туристичний оператор «Май Вей»**

\_\_\_\_\_ Непокритий П.В.  
підпис М.П. ПІБ

**ТУРАГЕНТ:** \_\_\_\_\_

**Код ЄДПРОУ:** \_\_\_\_\_

**Р/рахунок №:** \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_

**МФО:** \_\_\_\_\_

**Юридична адреса:** \_\_\_\_\_

**Фактична адреса:** \_\_\_\_\_

**ліцензію чи свідоцтво (серія, номер, дата видачі, термін дії):** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ підпис М.П. ПІБ

до Агентського договору № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристичний оператор «МАЙ ВЕЙ» (ліцензія № 520) іменоване надалі — ТУРОПЕРАТОР, в особі директора Непокритого Павла Васильовича, який діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та \_\_\_\_\_ (гарантія \_\_\_\_\_) іменоване надалі — ТУРАГЕНТ, в особі \_\_\_\_\_, який/яка діє на підставі \_\_\_\_\_, з іншої Сторони, далі разом та окремо — «Сторони» і «Сторона», склали цей Додаток № 1 до Агентського договору № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ року (далі — Договір), як угоду між собою про наступне.

1. Сторони домовились про використання наступної форми Замовлення Туриста на туристичне обслуговування:

Назва агентства	
Місто	
Телефон	
Факс	
Ел. адреса	
ПІБ менеджера	

Назва туру	
Країна	
Маршрут	
Дати туру (з 201__ р. до 201__ р.)	
Кількість ночей в готелі / готелях	
Програма туристичного обслуговування	
Готель, ін. аналогічні засоби розміщення (місце їх розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування, тощо)	
Тип номеру / тип розміщення	
Харчування (види і способи забезпечення харчування)	
Програма туристичного обслуговування	
Трансфер (характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту)	
Страховання (Страховик, тощо)	
Віза	
Екскурсії та ін. послуги, що включені до вартості Турпродукту	
Додаткові послуги	
Інформація про те, як надаються туристичні послуги (в індивідуальному порядку або в складі групи Туристів, із зазначенням мінімальної кількості Туристів у групі та дати і місця збору для виїзду до місця надання туристичних послуг)	
Інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до Турпродукту	
Загальна вартість Замовлення	
Додаткові побажання (виконання не гарантується)	

ЛАТИНСЬКИМИ ЛІТЕРАМИ, ЯК В ЗАКОРДОННОМУ ПАСПОРТІ					
№	Прізвище	Ім'я	Дата народження	Серія, № паспорта	Дійсний до
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

З умовами бронювання, штрафними санкціями та правилами тарифів ознайомлений(а) і погоджуюсь.

2. Цей Додаток № 1 є невід'ємною частиною Агентського договору № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ року, складений у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної зі сторін.

3. Цей Додаток набирає чинності з моменту його підписання сторонами та діє протягом строку дії Договору.

**ТУРОПЕРАТОР**

**ТУРАГЕНТ**

\_\_\_\_\_  
Підпис М.П

\_\_\_\_\_  
Підпис М.П

Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристичний оператор « МАЙ ВЕЙ» (ліцензія № 520) іменоване надалі — ТУРОПЕРАТОР, в особі директора Непокритого Павла Васильовича, який діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та \_\_\_\_\_ (гарантія \_\_\_\_\_) іменоване надалі — ТУРАГЕНТ, в особі \_\_\_\_\_, який/яка діє на підставі \_\_\_\_\_, з іншої Сторони, далі разом та окремо — «Сторони» і «Сторона», склали цей Додаток № 2 до Агентського договору № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ року (далі — Агентський договір), як угоду між собою про наступне:

1. Сторони домовились про використання при виконанні Агентського договору наступної форми Договору на туристичне обслуговування:
- 1.2. Умови та перелік замовлених туристичних послуг та ПІБ туристів.

**«ДОГОВІР» на туристичне обслуговування**

**м. Київ** \_\_\_\_\_ **201\_\_ р.**  
 Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристичний оператор «МАЙ ВЕЙ» , (місцезнаходження м. Київ, вул. Філатова, 10-А, офіс 2/41 код ЄДРПОУ 40228266, ліцензія №520 видана 29.03.2016, строк дії ліцензії — необмежений, розмір фінансового забезпечення — 20 000 євро), іменоване надалі — Туроператор, з однієї сторони, від імені та за дорученням якої, на підставі Агентського договору, цей Договір (далі — Договір) уклало

\_\_\_\_\_ (місцезнаходження \_\_\_\_\_, код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_), ліцензія \_\_\_\_\_, розмір фінансового забезпечення (\_\_\_\_\_), надалі — Турагент, в особі \_\_\_\_\_, та \_\_\_\_\_, надалі — Турист, з іншої сторони, далі разом та окремо — «Сторони» та «Сторона» про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

- 1.1. Згідно із Замовленням Туриста на туристичне обслуговування (далі по тексту — Замовлення) та даним Договором, Туроператор через Турагента за встановлену в Договорі плату зобов'язується забезпечити надання Туристу й особам, що слідує з ним, наступні туристичні послуги (Турпродукт), а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити їх. Форма Замовлення наводиться у Додатку №1 до цього Договору.
- 1.2.

№	Прізвище	Ім'я, по батькові	Дата народження	Серія, № паспорту	Дійсний до
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Назва туру	
Країна	
Місто, курорт	
Дати туру (з 201__ р. до 201__ р.)	
Кількість ночей готелі/готелях	
Програма туристичного обслуговування	
ПІБ менеджера	
Готель, ін. аналогічні засоби розміщення (місце їх розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування, тощо)	
Тип номеру / тип розміщення	
Харчування (види та способи забезпечення харчування)	
Програма туристичного обслуговування	
Готель, ін. аналогічні засоби розміщення (місце їх розташування, категорія, тощо)	

Трансфер (характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту)	
Страховання (Страховик, тощо)	
Віза	
Екскурсії та ін. послуги, що включені до вартості Турпродукту	
Додаткові послуги	
Інформація про те, як надаються туристичні послуги (в індивідуальному порядку або в складі групи Туристів, із зазначенням мінімальної кількості Туристів у групі та дати і місця збору для виїзду до місця надання туристичних послуг)	
Інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до Турпродукту	
Загальна вартість Замовлення	
Додаткові побажання (виконання не гарантується)	

## ПАСПОРТНІ ДАНІ КЛІЄНТІВ ЛАТИНСЬКИМИ ЛІТЕРАМИ, ЯК В ЗАКОРДОННОМУ ПАСПОРТІ

1.3. Даний Договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК України та містить у собі зобов'язання договору на надання послуг і договору доручення.

1.4. Цим Договором Турист одночасно доручає Туроператору представляти інтереси його та осіб, що супроводжують Туриста, при подачі документів до Консульської установи країни — подорожі та оплаті послуг для оформлення та отримання в'їзних віз для Туриста.

1.5. За цим Договором Туроператор може виступати посередником між Туристом та транспортними компаніями, страховими компаніями та іншими суб'єктами туристичної діяльності, що зазначаються в підтвердженні Замовлення.

1.6. За цим Договором Туроператор/Турагент від власного імені може надавати консультаційно-інформаційні послуги з підбору та бронюванню Туристичного продукту (туристичних послуг).

1.7. Турист за цим Договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператора, транспортних компаній (в т.ч. послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності, зазначених у підтвердженні Замовлення, а також консультаційні інформаційні послуги з підбору туру, які Туристу надає безпосередньо Туроператор.

1.8. Туроператор виступає як посередник між Туристом, з однієї сторони, і транспортними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами (наприклад посольствами), які забезпечують туристичні послуги, з іншої сторони. По угодах, оформлених Туроператором, здобуває права і стає зобов'язаним Турист, навіть якщо Туроператор і був названий в угоді, чи вступив у безпосередні відносини з виконання угоди, зробивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т. ін.).

## 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 2.1. Туроператор має право:

2.1.1. Одержувати від Туриста повну та достовірну інформацію, в т.ч. персонального характеру, та документи, необхідні для Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації.

2.1.2. Відмовитися від виконання Договору у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, за яких Реалізація Туристичного Продукту виявиться неможливою; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що Туроператор через Турагента невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 24 годин з моменту, коли про це стало відомо

Турагенту); у разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору необхідних для оформлення Туристичного Продукту документів; в разі подання Туристом Туроператору неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; у разі, якщо Туроператору стане відомо про придбання Туристом Туристичного Продукту з метою, відмінною від Туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо), і Туроператор зможе мотивувати це шляхами, не забороненими чинним законодавством.

2.1.3. На будь-які зміни тривалості маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста.

2.1.4. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Туристичного Продукту не відбудеться через недокомплектацію групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин.

2.1.5. На відшкодування збитків завданих неправомірними діями Туристів (Замовників).

### 2.2. Туроператор зобов'язаний:

2.2.1. Надати Туристу в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором строки послуги, передбачені Договором.

2.2.2. За умови повної сплати вартості Турпродукту/Туристичних послуг Туристом у строки, встановлені даним Договором, видати Туристові через Турагента проїзні та всі інші документи, необхідні для отримання Туристичних послуг та підтвердження статусу Туриста.

2.2.3. Надавати Туристу через Турагента необхідну і достовірну інформацію про Туристичний Продукт, обов'язки та правила поведінки Туриста, умови страхування, умови відмови від послуг, правила візового та митного режиму, правила перетину державних кордонів, іншу визначену законом України «Про Туризм» інформацію.

2.2.4. Відшкодувати в установленому порядку фактично завдані збитки Туристу, іншим особам та довіллю, які виникли виключно та внаслідок ненадання чи нена належного надання комплексу послуг, передбачених Договором, та у разі наявності вини Туроператора, яка доведена у встановленому законом порядку та підтверджена належними документами, які свідчать про наявність вини.

2.2.5. Надати Туристу через Турагента документ, що підтверджує оплату ним вартості туристичних послуг згідно з умовами даного Договору.

2.2.6. Здійснити медичне та від нещасного випадку страхування Туриста на основі угоди між Туроператором/Турагентом і страховими компаніями, якщо Турист не є застрахованим до моменту підписання Договору. Турист підписанням Договору розуміє і підтверджує свою згоду з тим, що послуги надають безпосередньо треті особи (страхові компанії) без участі Туроператора, і в разі настання страхових випадків у процесі споживання Туристичного Продукту правовідносини Туристів зі страховими компаніями регулюються виключно у відповідності до умов договору/договорів Туриста з такими страховими компаніями без участі Туроператора.

2.2.7. У разі необхідності Турист доручає, а Туроператор бере на себе зобов'язання оформити для Туриста та за його коштів необхідну для виконання Договору візу (або дозвіл на в'їзд) до країни, де здійснюється споживання Туристичного Продукту; для цього Турист тимчасово передає Туроператору свої документи, перелік яких визначається Сторонами додатково; при цьому Туроператор не несе відповідальності за результат оформлення візи/дозволу, пов'язаний з рішенням конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави (при цьому сума оплати консульського збору поверненню Туристу не підлягає); Туроператор невідкладно, але не пізніше ніж через 24 годин з моменту, коли йому стало відомо про це, інформує Туриста через Турагента про рішення конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави про надання чи відмову відповідної візи/дозволу.

### 2.3. Турист має право:

2.3.1. Вимагати від Туроператора надання інформації про хід виконання Договору.

2.3.2. Турист має право, сплативши Туроператору фактично понесені останнім витрати, відмовитись від виконання цього Договору або просити внести зміни до умов, що вказані в п.1.2. цього Договору. Замовлення (Заява) Туриста про відмову від туристичних послуг або внесення змін до умов туру подається Туроператору у письмовій формі та приймається Туроператором до виконання з дня отримання такого Замовлення.

Самостійно оформити страховку (медичну та від нещасного випадку), письмово відмовившись від страхування через Туроператора/Турагента. При цьому Турист повинен надати Туроператору копію самостійно оформленого договору страхування (полісу) зі страховою компанією не пізніше, ніж за 1 добу до початку туру.

2.3.3. У випадку відмови Туроператора від виконання цього Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання цього Договору, крім випадків, коли це відбулося з вини Туриста.

### 2.4. Турист зобов'язаний:

2.4.1. Уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі.

2.4.2. Надати Туроператору всі необхідні для бронювання та Реалізації Туристичного Продукту відомості, в т.ч. персональну інформацію та документи (або їх копії) у необхідній кількості примірників.

2.4.3. Повністю сплатити вартість Туристичного Продукту в терміни, передбачені Договором.

2.4.4. Не порушувати права та інтереси інших осіб, вимог законів, які діють на території країн перебування.

2.4.5. Виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила.

2.4.6. Поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування.

2.4.7. Зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування.

2.4.8. Обов'язково довести до відома Туроператора до моменту укладення цього Договору всю інформацію, що дає Туроператору змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг Туристичного Продукту, зокрема і Туристичного Продукту в цілому, включаючи але не обмежуючись: наявність різного роду захворювань (в тому числі хронічних), наявність стану вагітності та його строку, перебування на обліку у психоневрологічному диспансері; інших обставин стану здоров'я Туриста, тощо. У разі ненадання такої інформації Туроператору до моменту укладення цього Договору, Турист несе одноосібну відповідальність за зміну стану здоров'я та/або настання летального випадку через, включаючи але не обмежуючись: зміну кліматичних умов, особливості національної кухні держав перебування, погодні умови в державах перебування, норми діючих законодавств країн перебування, тощо).

2.4.9. Дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки та гігієни.

2.4.10. З'явитися особисто до конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини в разі такої необхідності, про що Турист невідкладно і завчасно, але не пізніше 48 годин до моменту появи, інформується Туроператором через Турагента (якщо отримання візи/дозволу на в'їзд доручені Туристом Туроператору).

2.4.11. Відшкодувати Туроператору збитки, завдані неправомірним діями Туриста.

2.4.12. При поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду до таких країн самостійно зробити необхідні зчеплення та вакцинації; отримати документ про проведення таких зчеплень та вакцинацій.

2.4.13. Не використовувати отриману для участі в туристичній поїздці візу/дозвіл на в'їзд з метою, відмінною від Туризму і, відповідно до умов Реалізації Туристичного Продукту і цього Договору, повернутися з країни (місцевості) тимчасового перебування до країни початку подорожі або країни постійного проживання; якщо Турист затримується в країні подорожі, у разі непередбачених обставин, більше ніж на 20 годин, Турист повинен негайно повідомити про це Туроператора через Турагента.

2.4.15. У разі, якщо Туристові відомо про те, що він зареєстрований у комп'ютерних базах даних відповідних відповідальних органів та організацій іноземних держав як неблагонадійна особа (через звернення про надання політичного притулку, здійснення кримінальних злочинів, порушення режиму перетину кордонів держав, порушення митних правил держав, тощо) він зобов'язаний повідомити про це Туроператора через Турагента до моменту укладення Договору.

2.4.16. У разі групового Туру, визнавати за будь-яких умов авторитет гідя/супроводжуючого в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточність рішень гідя/супроводжуючого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Туристичного Продукту.

2.4.17. У разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які організаційні, екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гідя/супроводжуючого групи для групи в цілому та/або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту непередбачені; будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги для групи в цілому та/або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені.

2.4.18. У разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: груповий тур з Реалізацією Туристичного Продукту може не відбутися в разі недобору групи; в разі недобору групи Турист в триденний строк інформується про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи; в разі належного повідомлення Туриста про недобір групи цей Договір втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов цього Договору кошти в розмірі, передбаченому чинним законодавством України, з урахуванням положень цього Договору.

2.4.19. Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому:

Туроператор має право перестановки (оперативної зміни) виконання будь-яких екскурсійних та супутніх заходів /надання послуг (окрім послуг розміщення) за програмою Туристичного Продукту (в тому числі перенесення таких заходів/послуг з одного дня на інший за програмою Туристичного Продукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Туристичного Продукту; Туроператор також має право замінювати екскурсійні та супутні заходи/надання екскурсійних та супутніх послуг на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю виконання запланованих заходів/надання запланованих послуг з вини третіх сторін, включаючи але не обмежуючись: через зміну режиму роботи запланованого об'єкту відвідування, через позапланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та/або реконструкцію, через оголошення об'єктами відвідування позапланових санітарних днів, тощо.

2.4.20. Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому:

Туроператор має право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Туристичного Продукту (у випадку зменшення обсягу послуг — за винятком транспортних послуг і послуг розміщення) якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких Туроператор не міг передбачити, виникненню яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем Туроператора, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови (затори, припинення руху транспорту дорогами, блокування доріг, страйки, ремонтні роботи, встановлення об'їздів, тощо), погіршення погодних умов (ожеледиця, низька видимість, низька швидкість руху, тощо), спізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав, тощо. При зменшенні або збільшенні обсягів за типами послуг, окреслених цим абзацом Договору, відповідно до Додатку №1 до цього Договору, Турист дає згоду Туроператору на таке: у разі настання в процесі Реалізації Туристичного Продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин компенсація Туристом Туроператору вартості фактично наданих понад обсяг послуг, через дію таких фактичних обставин Туристичного Продукту, встановлений Договором, не проводиться, і також в разі настання в процесі Реалізації Туристичного Продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин, компенсація Туроператором Туристу вартості фактично ненаданих через такі фактичні обставини послуг теж не проводиться.

2.4.21. Турист зобов'язаний надати Туроператору повну і достовірну інформацію та легітимні документи, необхідні для виконання Договору на туристичне обслуговування.

У разі виникнення негативних наслідків з причини надання Туристом недостовірних, недійсних, неправильно оформлених та/або підроблених даних або документів та виникнення у зв'язку з цим матеріальних витрат (збитків) Туроператора, Туроператор не несе відповідальності за анулювання туру, а Турист в такому випадку відшкодовує Туроператору фактично понесені ним витрати в порядку, передбаченому Договором та законом.

2.4.22. Вчасно приймати і використовувати усе виконане Туроператором відповідно до Договору.

2.4.23. Оплатити вартість туристичних послуг зазначену у п.3.1. у строки зазначені у рахунку на оплату Туру.

2.4.24. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за замовлення та споживання (використання) додаткових послуг у місцях проживання та перебування.

2.4.25. У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити про це представника приймаючої сторони в місці тимчасового перебування не пізніше 2-х діб з моменту їх виявлення, а так само повідомити Туроператора через Турагента протягом 14 днів з моменту закінчення подорожі у порядку, встановленому п.6 даного Договору. В іншому випадку претензії Туриста не приймаються та компенсації не підлягають.

2.4.26. Під час перебування у країні (місці) перебування дотримуватись вказівок гідів приймаючого туроператора та повідомлень, розміщених на інформаційних стендах готелю (місця перебування) щодо часу виїзду з готелю, вильоту рейсів, початку збору на екскурсії і т. ін.

2.4.27. Відшкодувати Туроператору збитки, заподіяні своїми неправомірними діями, у тому числі, але не обмежуючись: - через порушення, пов'язані з неналежним оформленням документів для перетину Державного кордону України; - через порушення Туристом візового режиму в країні перебування, відшкодувати Туроператору всі можливі витрати по депортації Туриста (в т.ч. штрафні санкції імміграційних служб країни перебування Туриста);

2.4.28. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо віза не була оформлена заздалегідь та країною в'їзду передбачене оформлення (придбання) візи у спрощеному порядку.

2.4.29. У випадку відмови від цього Договору до початку поїздки сплатити Туроператору грошові кошти згідно з розділом 6 цього Договору і повернути Туроператору ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

### **3. ВАРТІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, ПОРЯДОК ОПЛАТИ І ФОРМА РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Загальна вартість послуг, зазначених у п.1.2. за даним Договором складає:

\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. (прописом \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.).

Підставою для оплати є рахунок, виставлений Туроператором/Турагентом Туристу. Рахунок підлягає оплаті у строки зазначені у рахунку.

3.2. У випадку несплати або неповної оплати Туристом вартості Туристичних послуг у строки, передбачені п.3.1. даного Договору, Туроператор має право відмовити Туристу в наданні Туристичних послуг, при цьому Турист відшкодовує Туроператору фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню Туру.

3.3. У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за Договором, Туроператор має право анулювати замовлений комплекс послуг у відповідності з умовами ануляції Туру.

3.4. Усі види платежів по даному Договору проводяться в національній валюті України — гривні.

3.5. Розрахунки Туристом за Турпродукт проводяться останнім шляхом сплати суми грошових коштів, визначених у виставленому Туроператором Туристу рахунку, в касу Туроператора або перерахування на розрахунковий рахунок Туроператора.



3.6. У випадку якщо в момент укладення Договору Турист сплатив Туроператору не всю вартість Туристичного Продукту, повна оплата Туристичного Продукту повинна бути здійснена не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до моменту початку Реалізації Туристичного Продукту. У виняткових випадках можуть бути узгоджені інші терміни сплати Туристичного Продукту, про що повинно бути зазначено у виставленому Туроператором рахунку. Несплата або неповна сплата вартості Туристичного Продукту в узгоджені з Туроператором терміни вважається відмовою від Туристичного Продукту за ініціативою Туриста. У цьому випадку Турист відшкодовує Туроператору фактично завдані ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів.

3.7. У випадку затримки Туристом повної сплати вартості Туристичного Продукту Туроператор залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому авансового платежу, а також інших витрат, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з Замовленням Туриста.

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

4.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України. Сторони домовились, що у питаннях відшкодування шкоди, її розміру, порядку відшкодування тощо Сторони будуть керуватись та застосовувати виключно правом (законодавством) України.

4.2. Відповідальність за надання страхових послуг несе страховик. При настанні страхового випадку, претензії по збитках, компенсаціях мають пред'являтися Туристом безпосередньо в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

4.3. Надані Туристу перевізні документи (авіа, з/д, авто і т.д.) є договором перевезення, укладеним між ним і перевізником, що несе відповідно до міжнародних правил перевезення повну відповідальність за відмову у перевезенні, перенесення, затримку, скасування перевезення, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів або інших порушень встановлених правил або договору перевезення. Перевізник не гарантує час, вказаний в розкладі.

1.2. Договору та інших документах, може змінити розклад без попередження, передати Туриста іншому перевізнику, провести заміну повітряного судна, змінити або відмінити посадку в пунктах вказаних в авіаквитках.

Туроператор не несе відповідальності за пов'язані з обставинами, зазначеними у абз.1 та 2 даного пункту зміни обсягів і термінів надання послуг за даним Договором.

4.4. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей і документів Туриста та осіб, що подорожують з ним, протягом усього періоду одержання послуг за даним Договором. Відповідальність за схоронність свого майна як на території України, так і за її межами несе або сам Турист, або особа, якій це майно було довірено для транспортування або на збереження.

4.5. У випадку заподіяння Туристом збитків майну в місцях розміщення і слідування, майну транспортної компанії, а також при недотриманні законодавства країни перебування, відшкодування можливих збитків здійснюється Туристом у відповідності й у розмірах, передбачених діючими правилами і законодавством місця виникнення проблеми.

4.6. Туроператор не несе відповідальності у випадку неповернення Туриста в Україну після термінів закінчення обслуговування. Усі фінансові претензії до Туроператора, пов'язані з еміграцією чи депортацією, іншими діями Туриста, які не відповідають програмі обслуговування і потягли за собою додаткові витрати Туроператора, відшкодовуються за рахунок Туриста. При цьому, Туроператор залишає за собою право стягнути з Туриста заподіяний йому збиток у судовому порядку.

4.7. Туроператор не несе відповідальності за відмову консульських служб посольств у видачі в'їзної візи Туристу, або збільшення строків її оформлення, а також якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або будь-яких інших причин і пов'язані з цим наслідки.

У випадку відмови Туристу в оформленні в'їзних документів, Туристу повертаються кошти в розмірі передбаченому в п.5.6 даного Договору. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються.

4.8. Турист несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, та дійсність наданих документів.

У випадку невіїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта, всі фінансові витрати по туру (його ануляції) несе Турист.

4.9. Туроператор не несе відповідальності перед Туристом за оплачені послуги, якщо Турист ними не скористався повністю або частково, в тому числі з причини хвороби чи дострокового припинення перебування в поїзді. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються.

4.10. Сторони домовились, що якщо Турист відмовляється від Турпродукту при відкритій, за участю Туроператора візі, Турист підписанням цього Договору надає згоду Туроператору/Турагенту надати інформацію про це у відповідну консульську установу.

4.11. Якщо Турист відмовившись від Туристичного продукту скористався візою з метою, іншою ніж було передбачено Замовленням, Договором, останній відшкодовує Туроператору в повному обсязі збитки, понесені ним у зв'язку із зазначеними діями Туриста.

4.12. Туроператор не несе відповідальності за послуги, додатково замовлені Туристом і не передбачені даним договором, а також не відшкодовує витрати Туриста, пов'язані з їх споживанням.

4.13. У випадку виникнення обставин непереборної сили сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого із зобов'язань за цим Договором, не виконаних на момент виникнення таких обставин. Обставини непереборної сили включають стихійні лиха, екстремальні погодні умови (повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи), пожежі, оголошена чи неоголошена війна, воєнні дії, революція, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, страйки, суспільні безладдя, саботаж, локаут, введення надзвичайного стану і т. і. (далі форс-мажор), але не обмежуються ними.

Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі та негайно, але не пізніше 48 годин з моменту їх настання, повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин. У випадку настання форс-мажорних обставин жодна зі сторін не буде мати права на компенсацію іншою стороною можливих збитків.

#### **5. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

5.1. Якість наданих послуг визначається законодавчими актами, нормами і стандартами обраної Туристом країни відвідування і підприємств, установ, що їх надають.

5.2. Кожна зі Сторін Договору може вимагати внесення змін або розірвання даного Договору у зв'язку з істотними змінами обставин, до яких відносяться:

5.2.1. Домовленість сторін.

5.2.2. Збільшення транспортних тарифів.

5.2.3. Запровадження нових чи підвищення діючих ставок податків і зборів, а також інших обов'язкових платежів;

5.2.4. Істотна зміна курсу гривні до іноземної валюти.

5.2.5. Неможливість надати замовлений готель (санаторій, пансіонат і т. ін.).

5.2.6. З інших підстав, передбачених законодавством України.

5.3. Туроператор вправі відмовитися від виконання Договору за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок такого розірвання, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

5.4. Турист має право відмовитися від виконання Договору до початку Туру за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених Туроператором документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою, зокрема, витрат по бронюванню і оформленню Туру.

5.5. При ануляції послуг у випадку одержання відмови у видачі Туристу візи, Туроператор повертає Туристу оплачену суму, за винятком оплати зборів посольства і понесених Туроператором витрат, пов'язаних з оформленням документів і бронюванням послуг.

5.6. Неприбуття Туриста у встановлений час до місця надання першої послуги, запізнення до місць надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, порушення ним правил перетинання державного кордону, митного законодавства, вимог митних служб України або держави перебування вважаються відмовою Туриста від послуг, передбачених даним Договором і, у такому випадку, даний договір анулюється з повним утриманням загальної вартості послуг.

5.7. У випадку неможливості розміщення Туриста у готелі, вказаному в п.1.2. цього Договору, йому надається розміщення в іншому готелі такої ж або вищої за рівнем сервісу та/або вартості категорії.

5.8. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, відповідальність Туроператора перед Туристом за цим Договором обмежується розміром фактично завданих Туристу збитків, але не більше розміру подвійної плати вартості туристичного продукту (Туристичних послуг).

## **6. УМОВИ ВІДМОВИ ВІД ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ**

6.1. Турист має право відмовитись від заброньованих туристичних послуг повністю або частково на умовах передбачених п.6.5. Договору.

6.2. Турист вправі відмовитись від виконання Договору до дати початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору в порядку та на умовах передбачених п.п.6.5–6.11 цього Договору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

6.3. Туроператор вправі відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу фактичних збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста. Випадок відмови у виконанні Договору зі сторони Туроператора до моменту початку реалізації Туристичного Продукту не може бути підставою для подання/пред'явлення вимоги про відшкодування моральної шкоди Туристом.

6.4. Зміна ціни Туристичного Продукту після укладення договору на туристичне обслуговування можлива лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість Туристичного продукту.

Зміна ціни Туристичного Продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни Туристичного Продукту не може перевищувати 5% його первісної ціни. У разі перевищення ціни

Туристичного Продукту більше ніж на 5% первісної ціни, Турист має право відмовитися від виконання Договору, а

Туроператор зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

6.5. Сторони домовились, що у випадку відмови Туриста від Туристичного Продукту/Турпослуг, Туристу повертаються внесені ним за Туристичний продукт/Туристичні послуги грошові кошти за вирахуванням фактично здійснених Туроператором документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою, право утримання яких підписанням цього Договору Турист надає Туроператору. Сторони домовились, що до зазначених витрат відносяться, зокрема, понесені Туроператором у зв'язку з відмовою Туриста від Договору, зміною Заявки, витрати, які відповідно до укладених Туроператором угод з контрагентами, партнерами, що надають туристичні послуги для реалізації складають:

Строк відмови Туриста від Договору/Розмір витрат, що підлягають відшкодуванню:

- за 21 до 14 діб до початку Туру 25% від вартості замовлених послуг;
- за 13-до 7 діб до початку Туру 50 % від вартості замовлених послуг;
- за 6-2 доби до початку Туру 75 % від вартості замовлених послуг.

Менше ніж за 1 добу до початку Туру, чи неявка на рейс/не заселення в готель 100 % від вартості замовлених послуг

*Примітка.*

За виїзд з готелю раніше заброньованої дати кошти за невикористані доби не повертаються. У період канікул, новорічних та різдвяних свят, в дати проведення спеціальних виставок, конгресів, групових заїздів витрати Туроператора, що підлягають відшкодуванню Туристом складають 100% вартості замовлених послуг незалежно від дати бронювання. В інших випадках в зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів, що надають Туристичні послуги, фактично здійснені Туроператором витрати вказуються в кожному випадку в рахунку/рахунках Туроператора.

6.6. Незалежно від умов ануляції, викладених в цьому Договорі, Сторони домовились про намагання зменшити суми витрат, що підлягатимуть відшкодуванню Туристом, при ануляції попередньо заброньованих послуг або про повернення сплачених коштів у повному обсязі за згодою з приймаючою стороною (готелем, іноземним туроператором) у разі: раптового захворювання туриста, раптової смерті туриста або близьких родичів туриста, за наявності відповідної підтверджуючої документації медичної установи.

6.7. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турист зобов'язаний здійснити відшкодування витрат, пов'язаних із заміною, у розмірі виставленому Туроператором.

6.8. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичні послуги) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.

6.9. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор в даному випадку не несе відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг.

6.10. У випадку вимоги Посольств держав слідування туристів про необхідність особистої присутності туриста в Посольстві для особистої співбесіди, Туроператор має право вимагати від Туриста та зобов'язати Туриста у визначені Посольством терміни пройти дану співбесіду. Вартість поїздки на співбесіду оплачується з власних коштів Туриста.

6.11. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.6.5. даного Договору. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

## **7. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ**

7.1. Якщо у Туриста виникла проблема під час споживання замовлених послуг, він зобов'язаний негайно проінформувати про це відповідних відповідальних осіб (співробітників готелю, ресторану, авіакомпанії і т.п.), представника Туроператора, що мають можливість усунути недоліки негайно і на місці. Для повної гарантії усунення недоліків на місці Турист повинен зв'язатися з представником Туроператора за телефонами, зазначеними у програмі перебування за кордоном або за телефонами в офісах на Україні, за місцем укладання даного Договору.

7.2. Якщо звернення Туриста не було задоволено на місці, він має право звернутися до Туроператора з претензією (претензії подаються у письмовій формі за місцем укладання даного договору), додавши до неї копію даного Договору, акт складений Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, і завірений підписом представника Туроператора в країні перебування. При відсутності зазначеного акта, а також після 14 днів з моменту закінчення туру, рекламація не приймається і Турист несе по ній самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора.

7.3. У випадку подання претензії і її документального підтвердження, Туроператор визначає розмір, і при підтвердженні правдивості вимог викладених в ній, компенсує понесені Туристом збитки.

7.4. Усі суперечності, які випливатимуть з умов цього Договору, будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

7.5. Якщо протягом 14 днів з моменту закінчення Туру від Туриста не надійшло претензій щодо надання йому послуг по цьому Договору, послуги вважаються наданими якісно і в повному обсязі та такими, що прийняті Туристом без зауважень.

## **8. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ**

8.1. Даний Договір набирає сили з моменту підписання його сторонами і припиняє дію після дати надання останньої послуги.

8.2. Всі питання, які не врегульовані Договором, підлягають вирішенню у відповідності з чинним законодавством України.

8.3. Підписанням даного договору Турист підтверджує, що йому була своєчасно, до укладення Договору, та в повному обсязі, у доступній та наочній формі (в т.ч. у вигляді пам'ятки) надана Туроператором через Турагента інформація щодо правил в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там, зокрема, що зазначена на сайтах посольства, консульських установ країни перебування Туриста, надання Туристичних послуг, Міністерства закордонних справ України, прикордонних служб тощо, а також контактна інформація посольств, консульських установ України в країні перебування Туриста, надання Туристичних послуг.

8.4. Підписанням даного Договору Турист підтверджує, що йому відповідно до вимог чинного в Україні законодавства була своєчасно, до укладення договору, та в повному обсязі, у доступній та наочній формі надана Туроператором через Турагента необхідна інформація щодо умов туристичного обслуговування, зокрема передбачена Законом України «Про туризм», в т.ч. про місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування, характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію, повну характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, мінімальну кількість туристів

у групі, ціну туристичних послуг, види і способи забезпечення харчування, його права, зобов'язання, правила безпеки та умови обов'язкового страхування (зокрема, про розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна), порядок відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умови відмови від послуг, основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на вїзд/виїзд до країни тимчасового перебування) у тому числі строк їх оформлення, медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, а також повну інформацію щодо Туроператора та Турагента (місцезнаходження, поштові реквізити, контактні телефони, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності тощо), керівника групи та засоби зв'язку з ним, час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке турист займатиме в певному виді транспортного засобу; види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів, стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя, розмір фінансового забезпечення Туроператора (Турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення, правила перетину державного кордону, об'єктивну інформацію про країну перебування, звичай місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країни тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та він погоджується з нею.

8.5. Підписанням даного Договору Турист підтверджує, що його також було своєчасно, до укладення договору, у доступній та наочній формі поінформовано Туроператором через Турагента про місцезнаходження, реквізити та контактні телефони інших суб'єктів туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до Туристичного продукту, що надається за даним Договором, зокрема назву, адресу та контактний телефон представництва Туроператора або організації (організації), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі.

8.6. Підписанням даного Договору Турист підтверджує, що його було попереджено Туроператором через Турагента про необхідність взяти з собою окрім оригіналів ще й копії необхідних для подорожі документів (паспорт, ваучер, квиток, тощо), а також фотокартки паспортного зразка, зокрема, на випадок втрати документів, і що він бере на себе відповідальність за наслідки порушення вказаного застереження.

8.7. Підписанням цього Договору Турист надає згоду Туроператору/Турагенту на обробку його персональних даних (та персональних даних будь-яких фізичних осіб, що слідує з ним), які були або будуть передані Туроператору/Турагенту у зв'язку або на виконання даного Договору та Замовлення Туру, а саме прізвище, ім'я та по батькові, паспортні дані, дата та місце народження, місце проживання фактичне та за державною реєстрацією, банківські реквізити, громадянство, місце роботи, посада, освіта, професія, спеціальність, кваліфікація, стать, родинний стан, склад сім'ї, індивідуальний податковий номер, номери телефонів, електронні адреси, фотографії, з метою забезпечення надання туристичного продукту в об'ємі, необхідному для досягнення зазначеної мети, а також підтверджує свою обізнаність у правах, визначених у ст.8 Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297- VI із змінами та доповненнями. Про всі умови передачі персональних даних та їх обробки, Турист попереджений до укладення договору. Право визнання об'єму обробки персональних даних Турист надає Туроператору/Турагенту. Метою збору персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері бухгалтерського, податкового та статистичного обліку та звітності, які регулюються Законом України «Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні» №996-XIV від 16.07.1999 р. із змінами та доповненнями, Податковим кодексом України № 2755-VI від 02.12.2010 р. зі змінами та доповненнями, Законом України «Про

державну статистику» № 2614-XII від 17.09.1992 р. зі змінами та доповненнями, наказом Міністерства фінансів України «Про затвердження Положення про документальне забезпечення записів в бухгалтерському обліку» №88 від 24.05.1995 р. зі змінами, Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про туризм». Турист засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору/Турагенту для їх подальшої обробки з метою організації та надання Туристу будь-яких туристичних послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором/Турагентом у випадках, передбачених чинним законодавством України персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Туроператора/Турагента за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором/Турагентом прав та обов'язків, передбачених законом. Турист звільняє Туроператора/Турагента від будь-якої відповідальності, у тому числі за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, неотримані доходи (вигоду), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними. Турист приймає на себе повну відповідальність перед такими третіми особами, у тому числі за відшкодування збитків та шкоди. Турист зобов'язується відшкодувати Туроператору будь-які майнові збитки, моральну шкоду, неотримані доходи (вигоди), в т.ч. судові витрати та витрати на консультаційні послуги, що виникли внаслідок порушення Туристом зазначених вище засвідчень і гарантій, або у разі задоволення судом позову до Туроператора про відшкодування збитків або шкоду у зв'язку з переданими Туристом персональними даними. Вищевказані зобов'язання, засвідчення і гарантії є необмеженими строком, вони є безумовними і безвідкличними.

## **9. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ (МІСЦЕ ПРОЖИВАННЯ), РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН ВІД ІМЕНІ ТА ЗА ДОРУЧЕННЯМ ТУРОПЕРАТОРА ТУРИСТ**

Документи, відповідно до п.2.2.2. даного Договору та вся необхідна інформація, передбачена Законом України «Про туризм» мною отримано «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

(підпис Туриста)

2. Цей Додаток є невід'ємною частиною Агентського договору № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ р., складений у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної зі Сторін.

3. Цей Додаток набирає чинності з моменту його підписання сторонами та діє протягом строку дії Агентського договору.

**ТУРОПЕРАТОР**

**ТУРАГЕНТ**

\_\_\_\_\_  
Підпис М.П

\_\_\_\_\_  
Підпис М.П