

Товариство з обмеженою відповідальністю «Сієста» (ліцензія Держтурадміністрації України від 04 лютого 2011 р., серія АВ № 566451), платник єдиного податку (Згрупа), надалі «Туроператор», в особі директора Дяченко Ольги Михайлівни, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),

*Адреса юридична, свідоцтво, система оподаткування*

іменоване надалі «Турагент», в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, з іншої Сторони, уклали даний Договір про нижченаведене:

**В даному Договорі вжито наступні терміни з метою уніфікації та скорочення тексту Договору:**

«Туристичний оператор» (Туроператор) - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

«Туристичний агент» (Турагент) - в Договорі значення терміну «Туристичний агент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

«Туристичний продукт» – розроблений комплекс туристичних послуг, який поснує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

«Туристичні послуги та товари» - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів;

«Договір на туристичне обслуговування» - в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення у ст. 20 Закону України «Про туризм»;

«Заявка Турагента» - оферта Туриста або юридичної особи, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці;

«Підтвердження заявки» - акцент Туроператора Заявки Турагента, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу або юридичній особі. Підтвердженням заявки;

«Ануляція» - відмова Турагента або туриста (Замовника) зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого в Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи та печаткою Турагента), а також відмова Туроператора зроблена письмово завірена підписом уповноваженої особи та печаткою, від надання замовленого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

«Високий сезон» - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня, чи інші свята та події, діючі в країні тимчасового перебування, в яку організовується подорож.

«Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer))» – спеціальні пропозиції туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми можуть бути включені вартість послуг які надає туроператор, транспортні компанії ( в т.р. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру які туристу надає безпосередньо турагент.

«Транзитні кошти» - Кошти сплачені Туристом чи юридичною особою туроператору через турагента, не є власністю та доходом турагента. Розмір транзитних коштів зазначається в рахунку туроператора.

«Комерційний курс Туроператора»: грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) Євро гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту (туристичної послуги) яка належить Туроператору.

«Договір» – даний Договір;

«Додатки» – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною Договору;

«Сторони» -Туроператор та Турагент.

## 1. Предмет Договору.

1.1. За цим Договором Турагент зобов'язується за винагороду здійснювати діяльність з реалізації Туроператором Турпродукту (туристичних послуг) шляхом укладення договорів на туристичне обслуговування з Туристами чи юридичними особами від імені Туроператора і за його рахунок, а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із забезпечення надання Туроператором Турпродукту (туристичних послуг) Туристу.

Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких супутніх послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом при цьому вартість таких послуг повинна бути в межах ціни (загальної вартості), СПО – зазначеної на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах туроператора.

1.2. Формою підтвердження повноважень Турагента є Договір.

1.3. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК

## 2. Для забезпечення реалізації повноважень Турагента Туроператор зобов'язаний:

2.1. Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

2.2. В період дії Договору оперативно надавати допомогу Турагенту, при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні договорів на туристичне обслуговування.

2.3. Вчасно інформувати Турагента (зокрема, по електронній пошті) або шляхом розміщення інформації на сайті, про необхідну інформацію зазначену в статті 19 1 Закону «Про Туризм» Зокрема але не виключнопро:

- 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.

- зміни у порядку перевезення Турстів, зміни цін на авіаквитки авіакомпанією, дату з якої діють нові ціни.

У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента (по електронній пошті а іншими засобами зв'язку ), про що Турагент повинен повідомити Туриста. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони Туриста. А також надавати іншу необхідну для виконання цього договору інформацію.

2.4. З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг Туроператора здійснювати фінансове забезпечення своєї відповідальності перед туристом Турагента, що підтверджується Гарантією виконання зобов'язань Ліцензія № АВ 566451 від 04.02.11.

Розмір фінансового забезпечення Туроператора становить 20000 євро.

Розмір відшкодування збитків, понад вартість туристичних послуг зазначених в договорі з Туристом, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати 500,00 гривень (п'ятсот).

2.5. Забезпечувати полісами (договорами) страхування Туриста (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками, як що страхування туриста замовлене у Туроператора.

2.6. Оформляти, та передавати представникам Турагента документи Туриста (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний ваучер та інші), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорові і які підтверджують забезпечення надання Туристу Турпродукта (туристичних послуг). Передача таких документів здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 5 годин до початку Туру, або безпосередньо в місці початку подорожі представником Туроператора.

Неповна, чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів, знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань, що тягне за собою наслідки, визначені в п. 7.2.3.. Договору.

2.7. Відповідно до Заявки Турагента, підтвердженої Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг надати документи визначені в п.2.6. на Турпродукт (туристичні послуги) Турагенту для подальшої передачі споживачу послуг. Дотримання Турагентом зазначених у каталогах, на сайті Туроператора та у цьому Договорі вимог, у тому числі відносно порядку укладення договору на туристичне обслуговування, а також порядку здійснення замовлення Турпродукту і порядку оплати є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Турпродукта (туристичних послуг).

2.8. Надавати Турагенту повну інформацію про Турпродукти (туристичні послуги) ( відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та іншу інформацію зазначену в законі «Про туризм»)

### **3. При укладанні договорів на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний:**

3.1. На підставі Договору від імені та за дорученням Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристом у формі, встановленій Туроператором – Додаток № 1 до договору, предметом якого є надання послуг, що містяться в Підтвердженій заявці. Договір на туристичне обслуговування вважається укладеним в момент отримання Турагентом Підтвердження Заявки.

3.2. До укладення договору на туристичне обслуговування надати споживачу Турпродукту (туристичних послуг) повну необхідну інформацію, визначену в статті 19 1 Закону України «Про туризм» та оформити письмово Заявку з Туристом або юридичною особою і передати її Туроператору. Заявка має статус оферти Туриста (Замовника) поданої через турагента Туроператору.

3.3. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд.

3.4. У нестандартних випадках (наприклад, у разі іноземного громадянства Туриста) інформувати письмово про це Тур оператора та отримувати роз'яснення щодо особливих вимог до оформлення туристичних віз, а також попереджувати про це Туристів. Відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

а) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

б) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду чи виїзду, що не супроводжується обома батьками, неповнолітнього за кордон;

- 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 не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років;

- відсутній закордонний паспорт на дитину ( в разі необхідності).

3.5. Приймати від Туриста плату за надання Турпродукту (туристичних послуг) шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.

3.6. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом одного робочого дня з моменту отримання претензії від Туриста. Попередити Туристів про те, що претензії після закінчення 2-х тижневого строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреного підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються.

3.7. Забезпечити зберігання документів Туриста (проїзних документів, страхового поліса, ваучера та інших), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу.

3.8. Здійснювати за погодженням з Туроператором діяльність із просування та реалізації Туристам Турпродукта (туристичних послуг), який запропонований Туроператором, на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.

3.9. Сплатити належну Туроператору частину ціни (загальної вартості) Турпродукта (туристичних послуг) в строк, встановлений у п.4.8. Договору, та нести повну солідарну з туристом відповідальність за сплату заброньованого Турпродукту.

3.10. Протягом одного робочого дня у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Заявці чи відмову від неї у вигляді Зміни Заявки або Ануляції.

3.11. Вчасно, згідно з вимогами Туроператора, надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукта (туристичних послуг).

3.12. Відшкодувати Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язані із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом /замовником чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги), в розмірі, вказаному в 7.2.3. Договору, за рахунок коштів Туристів чи за власний рахунок.

3.13. При Ануляції або Зміні заявки здати Туроператору невикористаний інформаційний ваучер, 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.

3.14. При Ануляції або Зміні заявки Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туристів що до розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Туристи керувалися під час укладення договору. При цьому Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу чи юридичній особі збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

### **4. Порядок бронювання, оплати та укладання договорів на туристичне обслуговування.**

4.1. Турагент направляє Туроператору запит на бронювання у усній або письмовій формі: електронною поштою або факсом із зазначенням специфікації (СПО) Турпродукту (туристичних послуг) необхідного Туристу або через систему онлайн бронювання в порядку передбаченому у п.4.14.

4.2. Туроператор в оптимальні терміни, після одержання запиту подає Турагенту інформацію про наявність місць у готелях, авіаквитків, тощо.

4.3. Після одержання попередньої інформації від Туроператора щодо здійсненого запиту, яка задовольняє вимоги Туриста, Турагент зобов'язаний:

- заповнити згідно затвердженої форми на бронювання;
- проінформувати туриста про умови здійснення офери, ануляції, внесення змін до здійсненого замовлення, а також що до умов відшкодування Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги) відповідно до умов Туроператора;
- підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з туристом, згідно з формою, встановленою Туроператором (Додаток №1 даного Договору), яка є обов'язковою.
- прийняти від туриста платіж згідно виставленого Туроператором рахунку, або авансову частину платежу в розмірі не меншому ніж такий відсоток загальної вартості Турпродукту, який необхідний для покриття фактично здійснених Туроператором витрати на випадок відмови від Турпродукту (туристичних послуг).

4.4. Турагент направляє Туроператору електронною поштою Заявку на Турпродукт або через систему онлайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14.. Турагент зобов'язаний переконатися в отриманні заявки Туроператором.

4.5. Всі заявки на бронювання, відправлені Турагентом через систему онлайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14., електронною поштою мають чинність заявок оформлених письмово.

Відповідальність за відмову від заброньованого Турпродукту чи зміни в заявках, здійснених Турагентом та переданих Туроператорові електронною поштою або факсом, або у інший письмовий спосіб настає відповідно до п 7.2.3.даного Договору.

4.6. Всі Гарантійні листи за наявністю з підписом правомірної особи Турагента та печаткою фірми, електронною поштою, мають юридичну силу однаково з оригіналом.

4.7. Після підтвердження можливості надання Турпродукту (туристичних послуг) Туроператор направляє Турагенту рахунок на сплату.

Ціна послуг яка належить до перерахуванню Туроператору визначена в Дол. США чи Евро, в залежності від обраного тура (туристичних послуг), та зазначається в рахунках фактурах та в підтвердженні.

Загальна вартість послуг, що надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг Туристу відповідно до умов даного Договору, розраховується з застосуванням комерційного курсу Туроператора на дату виставлення рахунку.

4.8. Оплата Туристичних послуг, що надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг Туристу здійснюється Турагентом не пізніше терміна вказаного в рахунку Туроператора, після закінчення терміна оплати вказаного в рахунку, вартість туру перераховується згідно п.4.7. Оплата здійснюється в національній валюті України на розрахунковий рахунок або в касу Туроператора згідно виставлених рахунків. Фактом здійснення оплати є надходження коштів на рахунок або в касі Туроператора. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів, оплачує Турагент.

4.9. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.

4.10. Оплата видатків по банківських операціях здійснюється за рахунок сторони що здійснює оплату.

4.11. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом (Туристом) вартості Турпродукта (туристичних послуг) у відповідності до п.4.8., надає Туроператору право відмовити в наданні Турпродукта (туристичних послуг), навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Заявки.

При відмові Туроператора від надання Турпродукта (туристичних послуг) з причин зазначених в пункті 4.8., Турагент несе відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування.

4.12. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право Анулювати Заявку Турагента із відшкодуванням Туроператору фактично здійснених ним витрат, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) відповідно до п.7.2.3.Договору.

4.13. Кошти, отримані Турагентом в межах сум зазначених в рахунках Туроператора від реалізації Турпродукту Туристам, не є власністю Турагента (транзитні кошти) і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з Туроператором.

#### **4.14. On-line бронювання**

**4141.** Система Online бронювання являє собою резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором за допомогою Інтернет. Система On-line бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора <http://siesta.kiev.ua/>

**4142.** Для повного використання системи On-line бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор за замовленням Турагента надає йому пароль і логин, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

**4143.** Всі замовлення на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line бронювання, мають силу замовлень, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами Договору.

**4144.** Туроператор надає Турагенту технічну підтримку, яка включає в себе навчання по використанню і роботі із системою On-line бронювання, надання доступу до переліку заброньованих послуг.

**4145.** Турагент гарантує, що система On-line бронювання не буде використовуватися неналежним чином, а також, що вона буде експлуатуватися лише співробітниками, компетентними в питаннях експлуатації цієї системи і тими, що мають доступ до неї.

4.14.6. Турагент зобов'язується вчасно інформувати Туроператора про необхідність анулювання або зміни раніше наданих логину і паролю.

### **5. Агентська винагорода**

5.1. Ціна Турпродукта (туристичних послуг), яка належить до перерахуванню Туроператору визначена в Дол. США чи Евро, в залежності від обраного тура (туристичних послуг), загальна вартість послуг може бути змінена у напрямку зростання в залежності від зміни курсу гривні по відношенню до умовної одиниці, в якій розрахована вартість Турпродукту, оскільки загальна вартість послуг визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої Туроператором, на комерційний курс Туроператора на дату фактичної оплати. При цьому датою фактичної оплати вважається дата надходження коштів на рахунок Туроператора.

5.2. Турагент робить оплату Турпродукту за ціною "нетто", що вказана у Рахунку на оплату Туроператора та не включає агентську винагороду Турагента. Всі суми, отримані Тургентом від реалізації Турпродукту (туристичних послуг), включаючи агентську винагороду, не є власністю Турагента (є транзитними для Турагента), і знаходяться під відповідальністю Турагента до моменту завершення всіх необхідних розрахунків між Сторонами. Агентська винагорода переходить у власність Турагента з моменту закінчення Сторонами розрахунків, але не раніше закінчення споживання відповідного Турпродукту. Оплата вважається здійсненою лише після зарахування всієї суми, виставленої в Рахунку на оплату, на поточний рахунок Туроператора.

5.3. Остаточна вартість поставленого Туроператором кінцевому споживачу Турпродукту (туристичних послуг) визначається шляхом збільшення ціни «нетто» Турпродукту (туристичних послуг), зазначеної в Рахунку на оплату Туроператора, на суму агентської винагороди, передбаченої п. 5.5. Договору

5.4. Плата за супутні (інформаційно-консультаційні, послуги бронювання та інші) послуги не входить до вартості Турпродукту (туристичних послуг), і є власністю Турагента. Ціна таких послуг встановлюється Турагентом самостійно.

5.5. Агентська винагорода Турагента за належне виконання зобов'язань за даним Договором встановлюється в розмірі 5 (п'ять) гривень, за одну заявку. Зазначена винагорода є остаточною і містить у собі оплату всіх послуг Агента за даним Договором.

5.6. Туроператор сплачує послуги Турагента шляхом надання останньому права самостійно утримувати визначену цим Договором агентську винагороду з коштів, отриманих від реалізації Турпродукту (туристичних послуг), за винятком суми пред'явлених йому Туроператором сум понесених фактичних витрат відповідно до умов цього Договору.

5.7. Фактом підтвердження виконаних зобов'язань за цим Договором є Акт наданих туристичних послуг, що надається Туроператором Турагенту в строки, визначені п. 5.8 Договору.

5.8. Щомісяця, не пізніше 20 (двадцяти) календарних днів з дати закінчення туру, Туроператор надає Турагенту для підписання Акту наданих послуг, якими підтверджується факт постачання туристичного продукту (туристичних послуг). Датою формування Акту є дата підтвердження постачальником послуг факту завершення надання останньої послуги, що входить до складу Турпродукту (туристичних послуг).

## **6. Права і обов'язки Сторін**

### **6.1. Турагент має право:**

6.1.1. За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування.

6.1.2. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання Договору та іншої інформації, необхідної для виконання Договору.

6.1.3. На отримання винагороди від Туроператора в сумах визначених договором.

### **6.2. Туроператор має право:**

621. Отримати від Туриста через Турагента необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту (туристичних послуг) та проведення належної підготовки до його Реалізації. Відмова Туриста (Турагента) в наданні необхідних документів для посольства є ануляцією від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини з наслідками перебаченими п. 7.2.3.

622. У виключних випадках змінювати передбачені Заявкою на бронювання готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, тощо), про що Турист має бути проінформований; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Заявкою на бронювання;

623. 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;

624. 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 туриста від подорожі, або з інших об'єктивних причин;

625. Не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їздною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Туристичного Продукту Туроператору, з метою подання документів до посольства на анулювання віз;

626. Відмовитися від виконання Договору у випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких реалізація Туристичного Продукту виявиться неможливою або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити;

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує Туриста, з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ) із застосуванням наслідків передбачених п. 7.2.3. ;

- невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

### **6.3. Турагент зобов'язаний:**

631. Надавати допомогу Туроператору при врегулюванні ним питань, що виникли в результаті пред'явлення Туристом претензії.

632. У випадку зміни реквізитів Турагента (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), Турагент зобов'язаний у термін до кінця місяця у якому сталися ці зміни інформувати про них Туроператора з наданням відповідних підтверджуючих документів.

633. За день до початку туру уточнити час вильоту літака і при його зміні довести інформацію до Туриста.

634. Не пізніше трьох днів з моменту отримання від Туроператора двох екземплярів Акту до агентського договору надіслати підписаний Турагентом один екземпляр цього акту на адресу Туроператора. В разі не отримання Туроператором підписаного Турагентом Акту в термін 5 днів акт вважається підписаним.

### **6.4. Туроператор зобов'язаний:**

641. Своєчасно та якісно виконувати свої обов'язки за укладеними Турагентом договорами на туристичне обслуговування;

642. Надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за певний період дії Договору – станом на перше число конкретного місяця.

643. У випадку зміни реквізитів Туроператора (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), Туроператор зобов'язаний у термін до кінця місяця у якому сталися ці зміни інформувати про них Турагента.

6.5. Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених діючим законодавством.

## **7. Відповідальність Сторін.**

7.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України та умов Договору.

7.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

### **7.2.1. Для Турагента:**

- надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення туру Туристу (Туристам);
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять недостовірну інформацію;

- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- ненадання Туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі;
- не перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до пп.3.3 Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору та чинного законодавства.

**7.2.2.** У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукта Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочки, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

**7.2.3.** У випадку ануляції Турагентом (Туристом) підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку, Турагент зобов'язаний оплатити самостійно чи коштами Туристів фактично здійснені Туроператором витрати у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону», виставок, конгресів, групових заїздів витрати Туроператора складають розмір 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання.
- 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 підтвердженні заявки на бронювання послуг.
- В інших випадках згідно таблиці № 1 :

Таблиця № 1

Термін скасування чи зміни до початку туру	витрати Туроператора складають:
Від 30 до 20 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
Від 19 до 15 днів до початку Туру	75 % вартості замовлених послуг
Від 14 до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

*Примітка:* За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.

Туроператор (Турагент) може виступати як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.

**7.2.4.** У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турагент зобов'язаний здійснити оплату фактично здійснених Туроператором витрат пов'язаних зі заміни, виставлених Туроператором.

**7.2.5.** Турагент зобов'язаний відшкодувати і інші санкції, що не вказані в пункті 7.2.3., та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів готелів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Турагента буде попереджено до Турагента (Туриста) 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.

**7.2.6.** При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарок і т.п. терміни відмов та розміри витрат Туроператора визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами-постачальниками послуг.

**7.2.7.** 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 та Турагент в даному випадку відповідальності не несуть. Туроператор та Турагент в даному випадку не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг.

**7.2.8.** Турагент несе повну відповідальність за видачу та наявність і правильність оформлення у Туриста необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, в розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю чи з неправильним оформленням (за винятком документів оформлення яких покладається на Туроператора).

**7.2.9.** У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових послуг, Туроператор залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків для туристів Турагента попередньо повідомивши про це Турагента.

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

**7.2.11.** 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.7.2.3. даної Угоди. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

### 7.3. Для Туроператора:

- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукта;
- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

7.3.1. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукта (туристичних послуг), він несе відповідальність перед Туристом у формі грошової компенсації вартості не наданого з вини Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) або його ненаданої частини. Туроператор у випадку необхідності має право замінити без грошової компенсації замовлений готель або номер у готелі на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування.

7.3.2. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії та інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

7.3.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду Туру.

7.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом (туристичними послугами).

7.3.5. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодує Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у заявці Турагента, підтвердженій Туроператором.

7.3.6. Туроператор не несе відповідальності 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.

7.3.7. Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом, туристом і (або) замовником турпродукту за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме:

- за дії перевізників (зміна, скасування, перенос, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів і інших транспортних засобів), за схоронність, втрату або ушкодження багажу, вантажу, цінностей і документів туристів протягом усієї тривалості їхньої поїздки. У цих випадках відповідальність перед туристами несуть авіаційні, залізничні й морські перевізники у відповідності міжнародними правилами й чинним законодавством України;

- за дії страхових організацій. У цьому випадку відповідальність несуть страхові організації відповідно до діючого законодавства України;

- за дії митної й імміграційної влади;

- за наслідки порушення туристом митних і прикордонних формальностей, правил проїзду й провозу багажу, а також порушення особливих правил поведінки в країні тимчасового перебування тощо;

- за відсутність у туристів проїзних документів, виданих йому Туроператором або Турагентом;

- за неявку або запізнення туристів на реєстрацію в місце відправлення, до місця зборугрупи;

- за недотримання туристами встановлених авіакомпанією правил поведінки на бортах літаків;

- за відсутність у туристів оформлених закордонних паспортів до моменту початку поїздки, та/або документів, що регулюють питання вивозу дітей;

- за дійсність і правильність оформлення документів (достовірність відомостей, що зазначені у них), які надав Турагент Туроператору для оформлення віз;

- за несвоєчасну, неповну або неправильну оплату рахунків Турагентом;

- за несвоєчасне анулювання або внесення змін у заявці Турагента;

- за надання неправильних відомостей про туристів Турагента або умов туристичного обслуговування в заявці Турагента;

- за не надання Турагентом своїм клієнтам інформації про загальні правила реалізації туристичного продукту Туроператором;

- несвоєчасну передачу Турагентом туристу всіх документів, отриманих у Туроператора, необхідних для надання туристичного обслуговування;

- за не надання Турагентом своїм клієнтам належної інформації про турпродукт, його споживчі якості, інформацію згідно закону «Про туризм»;

- за відмову у в'їзній візі або несвоєчасне відкриття в'їзної візи клієнтові й (або) наступної з ним особам, зазначеним у Заявці, консульськими службами іноземних держав і неможливість здійснення поїздки або переносу строків подорожі у зв'язку із цим. При цьому Туроператор не повертає фактично сплачені збори, мита та інші витрати.

## **8. Рекламацияі.**

8.1. Усі пред'явлені Туристом через Турагента рекламацияі повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. Рекламацияі повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламацияєю Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, підписана туристом претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженнями Туроператором рекламациями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.

8.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламацияі і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.3. Рекламацияі, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.8.1 Договору, Туроператором до розгляду не приймаються Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

8.4. Надаючи інформацію про категорію готелю, ТУРОПЕРАТОР керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться готелями чи туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів затверджених в країні перебування, яка визначена офіційними органами. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування зазначаються в договорах з партнерами та можуть надаватися туристам у вигляді довідок.

## **9. Форс-мажорні обставини.**

9.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, дії нездоланної сили та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за Договором, Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин або моменту припинення їх дії. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

9.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше трьох календарних днів з моменту виникнення або настання таких обставин.

9.3. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання.

## **10. Порядок вирішення спорів.**

10.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд у господарський суд.

10.2. У випадку розбіжностей між положеннями цього договору у Туроператора і Турагента перевага надається договору Туроператора.

## **11. Інші умови.**

- 11.1. Даний Договір набуває сили з моменту підписання і діє протягом одного року.  
У випадку, якщо жодна із Сторін не повідомить письмово іншу Сторону про розірвання Договору до закінчення його строку, Договір автоматично продовжується на наступний календарний рік.
- 11.2. Сторони домовилися вважати привірними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.
- 11.3. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами. Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 14 днів до дати розірвання Договору.
- 11.4. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
- 11.5. Будь-які зміни і доповнення Договору мають силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені Додатками до нього.
- 11.6. Після підписання Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються Договору, втрачають юридичну силу.
- 11.7. Зміни в Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється Додатком до Договору.
- 11.8. Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін.
- 11.9. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.
- 11.10. Договір складений українською мовою, на 15 сторінках (з додатками) у двох примірниках, по одному примірнику для кожної Сторони, кожний примірник має однакову юридичну силу.
- 11.11. Підписанням даного договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.  
Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, 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 персональних даних для обробки третім особам.
- 11.12. Сторони погодили, що при виконанні Договору, Додатків до нього, Додаткових Договорів, сторонами можуть використовуватися факсимільні відтворення підписів за допомогою механічного копіювання.  
Зразком аналога власноручного підпису Директора ТОВ «СІЕСТА» Дяченко Ольги Михайлівни, є:



## 12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
Товариство з обмеженою відповідальністю «Сієста»	
ЄДРПОУ 32308966	ЄДРПОУ/ІНН _____
Юридична адреса: м. Київ - 01135, вул. Ісаакяна 2	Юридична адреса: _____
Фактична адреса: м. Київ - 01135, вул. Ісаакяна 2	Фактична адреса: _____
р/р 26008052727758	Р/р _____
ІВАН: UA66300711000002600805272758	Банк _____
ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» м. Київ	МФО _____
МФО-300711	Тел. _____
р/р 2600029303	Мобільний телефон: _____
ІВАН: UA08334851000000002600029303	Е-mail: _____
АО «ПУМБ» МФО-334851	URL _____
тел.: +38044238-7-238,287-11-77 факс: +38044 238-9999	Плантискподатку _____
е-mail: <a href="mailto:dogovor@siesta.net.ua">dogovor@siesta.net.ua</a>	
URL: <a href="http://www.siesta.kiev.ua">www.siesta.kiev.ua</a>	
Свідоцтво платника єдиного податку Згрупа від 01.01.2012р.	
Ліцензія Туроператора № АВ 566451 від 04.02.11р.	

Директор

\_\_\_\_\_ Дяченко О.М.

М.П.

Директор

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

М.П.(за наявністю)

**Зразок Договору на туристичне обслуговування**

**Договір  
на туристичне обслуговування № \_\_\_\_\_**

м. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Сієста»** (ліцензія Держтурадміністрації України від 04 лютого 2011 р., серія АВ № 566451), іменоване надалі «**Туроператор**», від імені і за дорученням якого на підставі агентського договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р. укладає цей Договір \_\_\_\_\_, в особі \_\_\_\_\_, надалі **Турагент** з одного

та **Громадянин (ка) (Турист/Замовник)** \_\_\_\_\_ паспорт \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_, що проживає \_\_\_\_\_, що діє на підставі особистого волевиявлення, який (а) діє від свого імені та від імені осіб, які уповноважили його (її) по довіреності на укладення даного Договору, а саме:

**Громадянин (ка)** \_\_\_\_\_

**Громадянин (ка)** \_\_\_\_\_

**Громадянин (ка)** \_\_\_\_\_,

кожний з яких надалі - "**Турист**", з другого боку, а разом надалі - "**Сторони**", уклали цей договір, про наступне:

З метою уніфікації понятійного апарату цього Договору Сторони домовились, що у цьому Договорі вони оперують поняттями, які вважаються спеціальною термінологією цього Договору, виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:

**Договір** – цей договір;

**Додаток/Додатки** – письмові додатки, доповнення та уточнення до Договору, оформлені в належному порядку, підписані сторонами правочини, що є невід'ємною частиною / частинами Договору;

**Туризм** - тимчасовий виїзд (на термін від 24 годин до 183 діб з урахуванням днів від'їзду та приїзду) особи/осіб з місця постійного проживання по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та з зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях;

**«Туристичний оператор» (Туроператор)** - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

**«Туристичний агент» (Турагент)** - в Договорі значення терміну «Туристичний агент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

**«Туристичний продукт»** – розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

**«Туристичні послуги та товари» - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів;**

**«Договір на туристичне обслуговування»** - в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення у ст. 20 Закону України «Про туризм»;

**«Заявка» - оферта Туриста або юридичної особи**, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці;

**«Підтвердження заявки» - акцепт Туроператора** Заявки, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу або юридичній особі. Підтвердженням заявки є також рахунок Туроператора, виставлений для оплати Турагентом (Туристом) замовленого Туристом або юридичною особою Турпродукта;

**«Ануляція» - відмова Турагента або туриста (Замовника)** зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого в Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи та печаткою Турагента), а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

**«Овербукінг» - від англ. "overbooking", "пере бронювання", "надмірне бронювання"** - бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом і більше особам, що сталося з технічних причин.

**«Високий сезон»** - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня чи інші свята та події, діючі в країні тимчасового перебування, в яку організовується подорож.

**«Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer))** – спеціальні пропозиції туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми можуть бути включені вартість послуг які надає туроператор, транспортні компанії ( в т.р. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру які туристу надає безпосередньо турагент.

**«Комерційний курс Туроператора»:** грошовий еквівалент в іноземній валюті 1 (одного) долара США до гривні України та 1 (одного) ЄВРО гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту (туристичної послуги) яка належить Туроператору.



«Додатки» – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною Договору;

## 1. Предмет Договору

1.1. За цим Договором ТУРОПЕРАТОР через Турагента зобов'язується надати Турпродукт (туристичні послуги) з переліком послуг визначеними у «Заяві» при замовленні Турпродукту (туристичних послуг).

1.2. Цим Договором ТУРИСТ одночасно доручає ТУРОПЕРАТОРУ представляти інтереси його та осіб, що супроводжують ТУРИСТА, при подачі документів до Консульської установи країни - подорожжя та оплаті послуг для оформлення та отримання в'їзних віз для ТУРИСТА.

1.3. За цим договором Туроператор може виступати посередником між Туристом та транспортними компаніями, страховими компаніями та інші суб'єктами туристичної діяльності що зазначається в підтвердженні Заявки.

1.4. За цим договором Турагент від власного імені може надавати консультативно - інформаційні послуги з підбору та бронюванню туристичного продукту (туристичних послуг).

1.5. Турист за цим договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператора, транспортних компаній ( в т.р. послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності зазначених в підтвердженні Заявки, а також консультативні - інформаційні послуги з підбору туру які туристу надає безпосередньо Турагент.

1.6. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК

## 2. Обов'язки сторін

### 2.1. За цим Договором ТУРОПЕРАТОР бере на себе наступні зобов'язання:

2.1.1. Забронювати та надати туристичний продукт (туристичні послуги), замовлені ТУРИСТОМ в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором терміни, про які сторони попередньо домовилися, за умови повної сплати вартості Туристичного Продукту Туристом у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього, видати Туристові документи, необхідні для отримання туристичних послуг та підтвердження статусу Туриста;

2.1.2. Вчасно забезпечити ТУРИСТА через Турагента необхідними для поїздки документами: Інформаційними туристичними ваучерами, страховими полісами, авіаквитками, програмою туру, тощо.

2.1.3. У випадку виникнення обставин, що роблять неможливим надання ТУРИСТУ послуг з вини ТУРОПЕРАТОРА (за винятком випадків форс-мажорних обставин та відмов Консульських установ у видачі віз ТУРИСТУ чи подорожуючим із ним особам) повернути кошти оплачені ТУРИСТОМ.

### 2.2. За цим Договором Турагент бере на себе наступні зобов'язання:

#### 2.2.1. В рамках виконання посередницьких послуг надати ТУРИСТУ відомості про:

- правила поведінки та вимоги щодо збереження об'єктів історії та культури, природи;

- політичний та соціальний устрій, традиції звичаї та релігійні вірування країни перебування;

- умови страхування, порядок відшкодування нанесених збитків, умови відмови від послуг;

-основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних та в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд та виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

-медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки у країні з тропічним кліматом згідно вимог санітарно-епідеміологічних служб;

-характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікацію за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачена нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- також надати інші відомості передбачені ст. 20 Закону України "Про туризм".

#### 2.2.2. Надати Туристу консультативні - інформаційні послуги з підбору туру.

### 2.3. За цим Договором ТУРИСТ бере на себе наступні зобов'язання:

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

2.3.2. Повністю сплатити вартість Туристичного Продукту(туристичних послуг), транспортних послуг, страхових послуг та інших, а також послуг Турагента в терміни, передбачені Договором.

2.3.3. У відповідності до Заявки ТУРИСТА подати ТУРОПЕРАТОРУ через ТУРАГЕНТА всі необхідні для здійснення подорожжя документи вчасно, не пізніше дати, обумовленої Сторонами.

2.3.4. У випадку виклику ТУРИСТА чи осіб, які з ним подорожують, до Консульської установи іноземної країни, до якої прямує чи через яку транзитом проїжджає ТУРИСТ, для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візи, прибути до зазначеної установи за власний кошт та у визначений строк.

2.3.5. Прийняти від Туроператора через ТУРАГЕНТА всі результати виконання зобов'язань за цим Договором.

2.3.6. Отримати під підпис та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожжя, та негайно повідомити ТУРАГЕНТА про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).

2.3.7. Прибути до місця початку подорожжя та для реєстрації, за дві години до відправлення транспорту, як наземного так і повітряного.

2.3.8. Турист зобов'язується:

- надати ТУРОПЕРАТОРУ всі необхідні для бронювання та замовлення Туристичного Продукту відомості та документи (або їх копії) в необхідній кількості примірників;

не порушувати права та інтереси інших осіб, вимог законів, які діють на території країн перебування;

виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування;

- зберігати довілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування;

- 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. В 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);

- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для бронювання Туристичного Продукту;

дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

- з'явитися особисто до конкретного консульства / дипломатичної установи іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини в разі такої необхідності, про що Турист невідкладно інформується ТУРОПЕРАТОРОМ (якщо отримання візи / дозволу на в'їзд доручені Туристом ТУРОПЕРАТОРУ);

- відшкодовувати Туроператору через Турагента збитки, завдані йому неправомірним діями Туриста;

при поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду до таких країн самостійно зробити необхідні Щеплення та вакцинації; отримати документ про проведення таких Щеплень та вакцинацій;

- не використовувати отриману для участі в туристичній поїздки 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;

- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавствами країн тимчасового перебування;

- в 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 до моменту укладення Договору;

- при поверненні з закордонної поїздки Турист, в разі необхідності, зобов'язаний передати свій закордонний паспорт громадянина України до відповідної дипломатичної чи консульської установи іноземної держави для контролю повернення особисто або за посередництва ТУРОПЕРАТОРА;

- в період Реалізації Туристичного Продукту не мати з собою та / або у супроводжувачому багажі тварин, рослин, грибів, мхів і лишайників; не розміщувати представників згаданих царств природи у засобах розміщення та транспортних засобах за програмою Туристичного Продукту;

- в разі групового туру, визнавати за будь-яких умов авторитет гіда / супроводжувачого в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточність рішень гіда / супроводжувачого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Туристичного Продукту;

- в разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гіда / супроводжувачого групи для групи в цілому та / або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені; 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;

- В 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 належного повідомлення Туриста про недобір групи не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі цей Договір втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов цього Договору кошти в розмірі, передбаченому чинним законодавством України;

- 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 непланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та / або реконструкцію, через оголошення об'єктами відвідування позапланових санітарних днів, тощо.

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 (ошелесення, 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: в 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. Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у тому, що визнання факту настання вищезначених фактичних обставин відбувається таким чином: в момент виявлення дії таких обставин в період Реалізації Туристичного Продукту, виконувати інші вимоги, встановлені цим Договором.

2.3.9. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час поїздки, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій ТУРИСТА чи осіб, що подорожують з ним.

2.3.10. У випадку прийняття рішення ТУРИСТОМ про відмову від поїздки негайно повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА через ТУРАГЕНТА в письмовому вигляді.

### 3. Права Туроператора

3.1. ТУРОПЕРАТОР має право:

- відмовитися від виконання Договору у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких Реалізація Туристичного Продукту (туристичних послуг) виявиться неможливою; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує Туриста через

Турагента, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ); в 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 і інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в 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 і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

- отримати від Туриста необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації;
- у виключних випадках змінювати передбачені Додатком №1 готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, овербукинг, тощо), про що Турист має бути проінформованим; оперативнo змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Додатком №1;
- 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;
- подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Туристичного Продукту не відбудеться з вини ТУРОПЕРАТОРА, через недокомплектацією групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин;

#### 4. Права Туриста

4.1. Турист має право на:

- 421. необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місцевості) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місцевості) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- 422. інформацію про наявність ліцензії у ТУРОПЕРАТОРА, необхідних дозволів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- 423. інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТУРОПЕРАТОРА у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність договору з такою установою;
- 424. отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором; іншу інформацію, отримання якої передбачене Туристом від ТУРОПЕРАТОРА чинним законодавством України;
- 425. особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, забезпечення яких здійснюється Туроператором та іншими суб'єктами що надають туристичні послуги; відшкодування матеріальних і моральних збитків У випадку, визначеному у ч. 11 ст. 20 закону України «Про туризм», Туроператор виплачує Туристу компенсацію у розмірі 500 грн.

#### 5. Вартість Туристичного Продукту(Туристичних послуг) та порядок розрахунків

5.1. Ціна послуг складає \_\_\_\_\_ (Дол. США чи Євро).

Загальна вартість послуг, становить ціну помножену на комерційний курс Туроператора на дату фактичної оплати, на момент підписання договору становить \_\_\_\_\_ грн.

В тому числі вартість послуг Туроператора та вартість послуг Турагента.

5.1.1. У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за договором, ТУРОПЕРАТОР має право анулювати замовлений комплекс послуг у відповідності з умовами ануляції туру.

5.1.2 Збільшення ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише за умови істотної зміни обставин, передбачених ст. 20 Закону України «Про туризм».

5.2. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість послуг для громадян України може бути змінена у напрямку зростання в залежності із змінами курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість послуг визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ, на комерційний курс ТУРОПЕРАТОРА на дату фактичної оплати.

5.3. Усі види платежів по даному Договору провадяться в національній валюті України - гривні

5.4. В момент укладення Договору Турист сплачує \_\_\_\_\_ % ( \_\_\_\_\_ відсотків) від загальної вартості послуг, що складає \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_).

5.5. Повна оплата Туристичного Продукту (туристичних послуг) повинна бути здійснена не пізніше ніж за \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_) календарних днів до моменту початку Реалізації Туристичного Продукту. У виняткових випадках можуть бути узгоджені інші терміни сплати Туристичного Продукту, про що Сторонами укладається окремий Додаток до Договору. 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.

5.6. У випадку затримки Туристом повної сплати вартості Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому витрат, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з замовленням Туриста.

5.7. Платниками за цим договором можуть бути Турист (Замовник) - довірена особа, або кожна із осіб (Туристів) зазначених в Заявці, згідно форми на сайті.

#### 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 оплати ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесених ним витрат на послуги, замовлені та оплачені до моменту повідомлення ТУРОПЕРАТОРУ про відмову від Туристичного Продукту зі сторони Туриста.

6.3. ТУРОПЕРАТОР вправі відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу сплачених коштів, та компенсації визначеної п.4.1 даного 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. У випадку відмови Туриста від Туристичного Продукту Туристу повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням фактично здійснених Туроператором витрат у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону» - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня., виставок, конгресів, групових заїздів витрати Туроператора складають 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання.

- В з'язку з різними вимогами готелів витрати Туроператора вказуються в кожному випадку в підтвердженні заявки на бронювання послуг.

- В інших випадках згідно таблиці № 1 :

Таблиця № 1

Термін скасування чи зміни до початку туру	витрати Туроператора складають:
Від 30 до 20 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
Від 19 до 15 днів до початку Туру	75 % вартості замовлених послуг
Від 14 до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

*Примітка:* За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.

Туроператор виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.

6.5. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турист зобов'язаний здійснити оплату по відшкодуванню витрат Туроператора згідно умов цього Договору, виставлених Турагентом/Туроператором.

6.6. Турист зобов'язаний відшкодувати і інші витрати, що не вказані в пункті 6.4., та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Туриста буде попереджено, до Туриста 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.

6.7. 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/Турагент в даному випадку відповідальності не несуть.

Туроператор/Турагент в даному випадку не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг.

6.8. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових послуг, Туроператор залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків для Туриста попередньо повідомивши про це Туриста.

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

6.10. 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.6.4. даної Угоди. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

#### 7. Форс-мажорні обставини

7.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, різноманітні непередбачені акти, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, дії нездоланної сили та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за Договором, Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин або моменту припинення їх дії. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

7.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше трьох календарних днів з моменту виникнення або настання таких обставин.

7.3. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання.

#### 8. Відповідальність сторін

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та / або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов Договору та чинного законодавства України.

8.2. У випадку ненадання чи неналежного надання Туристу належно оплачених туристичних послуг, ТУРОПЕРАТОР зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих чи неналежно наданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором.

8.3. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальність за зберігання офіційних документів Туриста, які здаються йому для оформлення візи країни відвідування.

8.4. Туроператор не несе відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг оскільки Туроператор виступає в якості агента компаній-перевізників, сервісних компаній, і об'єктивно не в змозі впливати на умови і правила перевезень, що затверджені такими компаніями; правила і умови перевезень таких компаній надаються Туристу ТУРОПЕРАТОРОМ на запит, або безпосередньо надаються цими компаніями. В таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, які впливають та пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники у відповідності з внутрішніми, державними та/або міжнародними правилами перевезень. При цьому на Туроператора поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, Правилами фактичного перевізника та іншими нормативними актами в сфері перевезень.

У випадках скасування чи зміни часу відправлення та/чи прибуття регулярних рейсів, відмови у перевезенні на регулярному рейсі і пов'язаними з цим змінами тривалості і програми туру Туроператор, як агент з продажу перевезень авіакомпанії, передає претензії Туриста на розгляд авіакомпанії, яка уклала з Туристом за посередництва Туроператора, договір перевезення.

8.5. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Туриста протягом всього періоду поїздки, окрім випадків, передбачених Договором.

8.6. ТУРОПЕРАТОР за жодних умов і обставин не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм, отримання тілесних ушкоджень будь-якого ступеня тяжкості, смерть Туриста, необхідність сплати за його медичне обслуговування, ліки, репатріацію останків, тощо. Турист підписанням цього Договору звільняє ТУРОПЕРАТОРА від будь-якої відповідальності в разі настання з Туристом будь-якої з перерахованих у цьому пункті, а також подій аналогічного типу, якщо вони виникли не з вини ТУРОПЕРАТОРА, причому така вина для висунення претензій має бути доведена у встановленому законодавством порядку.

8.7. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невиконання умов Договору внаслідок відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави в оформленні Туристу візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів. У випадку відмови Туристу в оформленні документів конкретним консульством/дипломатичною установою іноземної держави, Туристу повертаються кошти в розмірі, передбаченому п.6.4. Договору.

8.8. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям Туриста до місця початку споживання Туристичного Продукту (виїзду) – до початку реєстрації в аеропорту, на вокзал і таке інше, - порушення Туристом правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі, завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на Туриста. У випадку завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні за межами митної території України, відшкодування завданих збитків здійснюється Туристом готівкою на місці. Турист зобов'язаний прибути в місце, визначене місцем початку Реалізації Туристичного Продукту за 2,5 години (якщо йдеться про прибуття до аеропорту з вильотом у міжнародний авіарейс) до часу вильоту вказаного у квитку; за 1,5 години (якщо йдеться про прибуття до вокзалу з виїздом поїздом міжнародного чи внутрішньодержавного сполучення) до часу від'їзду вказаного у квитку; в інший обумовлений час (якщо йдеться про інші види транспорту).

8.9. Турист несе одноособову відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей та інформації, за дійсність та чинність наданих ним документів.

8.10. У випадку виникнення претензій з якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Туристичного Продукту, Турист повинен безпосередньо під час знаходження в країні перебування спочатку звернутись до керівника групи / гід та / або представника приймаючої сторони для вирішення питання / претензії. Якщо питання / претензію вирішити не вдається, то Турист готує письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору, її завіряють підписами керівник групи / гід та / або представник приймаючої сторони. Турист передає цю претензію Туроператору через Турагента протягом 14 календарних днів (встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ відповідно до ЗУ „Про захист прав споживачів ” гарантійний термін) після завершення туристичної подорожі (але не включаючи день завершення Реалізації Туристичного Продукту). Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламачії і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.11. В разі ненадходження до ТУРОПЕРАТОРА претензії Туриста і також в разі відсутності у ТУРОПЕРАТОРА претензій до Туриста по закінченні 14 календарних днів з моменту завершення Реалізації Туристичного Продукту умови Договору вважаються Сторонами виконаними в повному обсязі і без зауважень, та в подальшому не підлягають оскарженню в будь-яких інстанціях за будь-яких умов.

8.12. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, невикористаним очікуванням, суб'єктивній оцінці та завишеним сподіванням Туриста; а також не приймає до розгляду будь-які претензії, базовані на вищевказаних мотиваційних критеріях. В разі невмотивованих тверджень що носять характер наклепу, прямих образ на адресу співробітників ТУРОПЕРАТОРА в претензії, інших документах, поданих Туристом до ТУРОПЕРАТОРА та зафіксованих нею як вхідна документація, співробітники ТУРОПЕРАТОРА мають право на захист своїх честі, гідності та ділової репутації, а також відшкодування моральної шкоди і матеріальних збитків з використанням вищевказаних документів як доказової бази у суді.

8.13. Передання або поступка подання/пред'явлення вимоги за цим Договором третім особам не допускаються.

8.14. Сторони домовились, що умови цього Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню третім особам, окрім випадків, прямо передбачених чинним законодавством України або передбачених умовами Договору. Третіми особами не вважаються співробітники ТУРОПЕРАТОРА, що мають пряме відношення до виконання Договору. Сторони також домовились, що вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті виконання умов за Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається Сторонами конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету Договору без письмової згоди іншої Сторони.

8.15. Турист підписанням цього Договору підтверджує, що до укладення цього Договору Туристу в повному обсязі і без зауважень від ТУРОПЕРАТОРА / Турагента була надана вся інформація, надання якої вимагається від суб'єктів туристичної діяльності України туристам чинним законодавством України, зокрема ЗУ „Про захист прав споживачів”, ЗУ „Про туризм”, іншими законами та нормативно-правовими актами України.

8.16. Турист повідомлений і своїм підписом під Договором погоджується, що в разі, якщо Туристичний Продукт передбачає проведення групового та / або автобусного туру, в разі спізнання Туриста до місця збору групи на заздалегідь обумовлений, узгоджений і оголошений керівником групи час більш ніж на 15 хвилин (включно) в будь-якому з пунктів такого збору за програмою Туристичного Продукту – Турист несе виключну і одноосібну відповідальність за здійснення подальшого транспортного обслуговування за програмою Туристичного Продукту третьою стороною та / або третіми особами, а також самостійно сплачує вказані послуги третіх сторін / третіх осіб (таксі, поїзд, рейсовий автобус, авіакомпанія, тощо). В разі наявності поважних причин для запізнення понад 15 хвилин до пункту збору групи в будь-якому з таких пунктів за програмою Туристичного Продукту, Турист зобов'язаний невідкладно повідомити про такі причини (непередбачений випадок, певні виправдовуючі запізнення обставини, тощо) керівника групи засобами телефонного зв'язку до настання оголошеного часу збору групи.

## 9. Термін дії Договору

9.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підтвердження заявки ТУРОПЕРАТОРОМ та діє до моменту повного виконання сторонами своїх зобов'язань за даним Договором.

## 10. Інші умови

10.1. Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів. Кожна із сторін може вимагати внесення змін або розірвання Договору у зв'язку з істотними змінами обставин, визначеними ЗУ «Про туризм», з яких вони виходили при укладенні Договору.

10.2. Зміни та доповнення до Договору вносяться за згодою обох сторін, що оформляються Доповненнями до Договору, які підписуються Турагентом та Туристом.

103. Претензії щодо відмови у видачі візи чи недотримання строків її видачі Турист подає безпосередньо до відповідної консульської установи іноземної держави. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за пошкодження чи втрату переданих ТУРОПЕРАТОРУ документів для оформлення в'їздної візи іноземної держави, якщо такі пошкодження чи втрата сталися з вини відповідної консульської та / або дипломатичної установи іноземної держави. При споживанні Туристичного Продукту (виїзді за кордон) дітьми до 18-ти років обов'язкова наявність письмового нотаріально засвідченого дозволу батьків, що не супроводжують дитину в такій поїздки. При виїзді за кордон осіб до досягнення 18-річного віку кожна з таких осіб повинна мати або власний закордонний паспорт, або бути внесеною у встановленому законодавством порядку до закордонного паспорта того з батьків, з ким дитина виїжджає за кордон; При досягненні дитиною 5-річного (а в деяких випадках - 2-річного) віку, дитина обов'язково має бути у встановленому законодавством порядку внесеною в закордонний паспорт того з батьків, з ким дитина виїжджає за кордон. При досягненні 14-річного віку дитина обов'язково повинна мати власний закордонний паспорт. А також Турист повинен мати всі інші необхідні документи згідно вимог консульських або дипломатичних установ країни перебування, а також документів згідно вимог Української митниці і митних правил інших держав.

104. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.

105. Якщо один або кілька пунктів, умов, положень або тверджень Договору, відповідно до змін у чинному законодавстві України, змін у законодавствах інших держав, тощо, що вступили в дію / законну силу вже після підписання Договору, будуть визнані невідповідними нормам законодавства (законодавств), то решта умов, пунктів та положень Договору будуть визнані Сторонами чинними, як і Договір в цілому.

106. Усі суперечності, які випливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів в дусі прагнення до порозуміння і конструктивного діалогу. У разі недосягнення згоди сторони продовжують вирішення спору у відповідності до чинного законодавства України.

107. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності ТУРОПЕРАТОРА підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 20000 (двадцять тисяч) євро, яка надана банківською (кредитною) відповідно до умов Договору про надання банківської гарантії №24735/18-Г від 26.06.2019 Банк ПАТ «Банк інвестицій та заощаджень».

109. Банківською гарантією забезпечується відповідальність ТУРОПЕРАТОРА перед Туристом згідно до Договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності ТУРОПЕРАТОРА, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених Договором, що спрямовані на продаж Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОРОМ, вказаного у Договорі.

1010. Цей договір складено українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної Сторони, що мають однакову юридичну силу.

1011. Підписанням даного договору Турист, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує що Надані туристом персональні дані для укладення та виконання цього Договору, що зазначені в ньому та Додатках, використовуються Турагентом/Туроператором для формування цього Договору з туристом та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для здійснення дій, пов'язаних з виконанням цього Договору. Підписанням цього Договору Турист надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг і не можуть використовуватись для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

„Мною отримана вся необхідна інформація, передбачена законом України „Про туризм”

#### МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

**ЗА ТУРОПЕРАТОРА**

**ТУРИСТ**

Турагент:

Підпис \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

**ЗАЯВКА  
на бронювання туристичних послуг**

Ми, громадянин(ка) \_\_\_\_\_, надалі ТУРИСТИ, через ТУРАГЕНТА

замовляємо Туроператору організувати створення наступного комплексу туристичних послуг (Турпродукту):

Замовник:	_____
Вид туристичного продукту (туристичних послуг)	Вказати П.І.Б. туристів
Країна	
Дати туру	
Вид / категорія транспортного засобу	
Готель/категорія, Розташування готелю	
Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування	Відповідність послуг готелю встановленим вимогам та порядок оплати підтверджені та зазначені в договорах з приймаючою стороною/готелем та додатках до них.
Тип номеру	
Харчування	
Екскурсії (так або ні/назва)	
Трансфер (груповий, індивідуальний, вір)	
Страховання	Страховик, що здійснює обов'язкове медичне та від нещасного випадку страхування
	Страховик, що здійснює добровільне страхування
Інші послуги	
№ SPO, загальна вартість туру згідно SPO:	

**ПАСПОРТНІ ДАНІ ТУРИСТІВ**

(латинськими літерами, як в закордонному паспорті)

Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта	Паспорт дійсний до

Я, Турист \_\_\_\_\_, від свого імені та від імені осіб, які подорожують зі мною і які уповноважили мене на підписання даного Договору, заявляю, що з програмою туристичної подорожі я та особи, які подорожуватимуть зі мною, ознайомлені та погоджуємось. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, зобов'язаннях, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичай місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країн тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та іншу інформацію згідно Закону України "Про туризм" отримав. З умовами договору на туристичне обслуговування я та особи, які подорожуватимуть зі мною, ознайомлені та згодні

Дата заповнення \_\_\_\_\_

Підпис Турагента \_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_

Підпис Туриста \_\_\_\_\_