

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № \_\_\_\_\_

Цей договір укладений \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/201\_\_ р.

В місті \_\_\_\_\_

МІЖ:

Надалі Турагент, що діє від імені та за дорученням Туроператора **Дочірнє підприємство «А.Е.Т. Джоїн ап!»** (А.Е.Т. Join Up) (ліцензія серія АЕ № 185722 Державної служби туризму і курортів від 15.03.2013 р.), Розмір фінансового забезпечення ТУРОПЕРАТОРА складає 20 000 (двадцять тисяч) ЄВРО. Гарантія № 475 від «19» червня 2014 року діє до 19.06.2019 року. Гарантія видана «А.Е.Т. Джоїн ап!», що знаходиться за адресою: 04075, м. Київ, вул. Лісова, 66-Б, кв. 6, код ЄДРПОУ 31408096), в особі Виконавчого директора Сероухова Д.Г., який діє на підставі відповідної довіреності від Генерального директора Альби Ю.І., на підставі Агентського договору № \_\_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ року, з одного боку, і Громадянин (ка)

(паспорт, серія, номер, ким виданий, коли, адреса реєстрації, ідентифікаційний номер, також дані всіх повнолітніх та неповнолітніх осіб, які приймають участь у турі, в т.ч. й самого замовника, якщо він також є Туристом), який діє за усним дорученням від імені інших туристів

надалі Турист, з другого боку, названі в подальшому «Сторони», керуючись ст. ст. 901-907 ЦК України, ст. ст. 295-305 ГК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, уклали даний Договір про наступне:

### 1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

**Агент (турагент) ,Туроператор, Турпродукт, Турист** в даному договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**Ваучер** - документ, що встановлює право Туриста на послуги, що входять до складу Турпродукту.

**Лист бронювання** - письмовий запит про надання Турпродукту, отриманий в оригіналі чи по факсу за підписом Турагента та Туриста і вміщуючий перелік необхідних для оформлення Турпродукта послуг, у тому числі прізвище, ім'я та по батькові Туриста. В даному Договорі Лист бронювання вважається офертою, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування.

**Ціна туристичного продукту (вартість)** - спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в тому числі і рекламних матеріалах туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть бути включені вартість послуг, які надає туроператор, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні-інформаційні послуги з підбору Туру які Туристу надає безпосередньо Турагент.

**Транзитні кошти** - такі грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом та власністю Турагента.

**Підтвердження Замовлення (акцепт)** - підтвердження Туроператора по електронних, факсимільних, поштових засобах зв'язку на Лист бронювання Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукта. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Турагента. Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування.

**Ануляція** - зроблена Турагентом письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини.

**Зміна Листа бронювання Турагента** - скасування попереднього Замовлення Турагента та подання нового Замовлення Агента, що має відмінність від раніше поданого.

**Вид транспортного засобу** - пристрій призначений для пасажирських перевезень, що здійснюється автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним та іншим транспортом.

**Категорія транспортного засобу (клас)** - віднесення до одного чи іншого класу транспортного засобу визначається рівнем комфорту, вартістю даного транспортного засобу, виробником та рівнем оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).

**Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі** - система обслуговування туристів в готельно-ресторанній сфері, що позначається в цьому договорі та інших необхідних для подорожі Туриста документах наступним чином: RO – відсутнє харчування; BB – тільки сніданок; NB – напівпансіон (сніданок, вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено.

**Рекламація** - це претензія, яка пред'являється Турагентом Туроператору в зв'язку з невідповідністю якості послуг за умовами договору.

**Прайс (прайс-лист)** - документ, що надається Туроператором Турагенту і містить описання Турпродукту, право на реалізацію якого надається Агенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього. Прайс також може містити розмір винагороди, що надається Агенту при реалізації останнім вказаного у Прайсі Турпродукту.

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

**1.1. Високий сезон** - 25 квітня - 10 травня, 01 липня - 31 серпня, 24 грудня - 15 січня

## 2. Предмет Договору

**2.1.** Турагент зобов'язується відповідно до заявки Туриста на бронювання (надалі – **Лист бронювання**) забезпечити надання комплексу туристичних послуг (туристичний продукт), а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити їх.

### Істотні умови договору

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування \_\_\_\_\_;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту) \_\_\_\_\_;

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування \_\_\_\_\_;

4) види і способи забезпечення харчування \_\_\_\_\_;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи \_\_\_\_\_;

6) програма туристичного обслуговування \_\_\_\_\_;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту \_\_\_\_\_;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту \_\_\_\_\_;

9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг \_\_\_\_\_;

10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там зазначаються у відповідному Додатку до цього Договору;

11) необхідність оформлення візи \_\_\_\_\_;

12) вартість туристичного обслуговування \_\_\_\_\_ (гривня),

Інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту \_\_\_\_\_ (гривня).

## 3. Права та обов'язки сторін.

**3.1. Турагент зобов'язується:**

- 3.1.1.** Надати Туристу всю інформацію, що передбачена чинним законодавством України.
- 3.1.2.** Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Листа бронювання Туриста.
- 3.1.3.** Забезпечити Туриста необхідними документами відповідно до кількості Туристів: ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейсах згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в Листі бронювання.
- 3.1.4.** Надати документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг, згідно із Листом бронювання та на умовах даного Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).
- 3.2. Турагент має право:**
- 3.2.1** На отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг;
- 3.2.2** На відшкодування Туристом збитків Турагента, завданих його неправомірними діями;
- 3.2.3** Відмовитися від виконання Договору у випадках передбачених даним Договором та Законом України «Про туризм»;
- 3.2.4** На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту за погодженням з Туристом. В разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста Турагент має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг.
- 3.2.5.** На зміну ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у випадках передбачених Законом України «Про туризм»;
- 3.2.6.** На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.
- 3.3. Турист зобов'язується:**
- 3.3.1.** Надати інформацію Турагенту про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні Листа бронювання.
- 3.3.2.** Своєчасно подати Турагенту належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов'язань (оформлення поїздки (туру) Турагента. Оплатити у встановлений цим Договором термін, вартість Туристичного продукту.
- 3.3.3.** Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правила в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування; не порушувати суспільного порядку та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.
- 3.3.4.** Прибути не пізніше ніж за 2 години до часу виїзду (вильоту) на вказане місце збору групи.
- 3.3.5.** Оплатити фактично понесені Турагентом витрати у випадку відмови від даного Договору до початку поїздки.
- 3.3.6.** Відшкодувати збитки, заподіяні Турагенту своїми неправомірними діями.
- 3.3.7.** При відмові від виконання цього Договору повернути Турагенту Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.
- 3.3.8.** Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та перебування.
- 3.3.9.** Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, в разі такої необхідності. В разі оформлення такої візи Турагентом сплатити її вартість, відповідно Турагенту.
- 3.4. Турист має право на:**
- 3.4.1.** Необхідну і достовірну інформацію, що передує укладенню цього Договору, передбаченої ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», ЗУ «Про захист прав споживачів» та іншу інформацію, необхідну Туристу для безпечного використання туристичного продукту.
- 3.4.2.** Вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту;
- 3.4.3.** Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого та оформленого Листа бронювання;
- 3.4.4.** Відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання умов Договору іншою Стороною при дотриманні вимог, передбачених п. 8 цього Договору;
- 3.4.5.** Відмовитися від замовленого Турпродукту з урахуванням наслідків, передбачених цим Договором;

#### 4. Порядок виконання договору

- 4.1.** Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, що надається через Турагента Туристу, а також інша інформація, що надається відповідно до умов цього Договору та Закону України «Про туризм», є невід'ємною умовою для виконання цього Договору.
- 4.2.** За умовами даного Договору, Турагент погоджує із Туристом істотні умови Договору про туристичне обслуговування заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором) у двох екземплярах або користується системою он-лайн бронювання.
- 4.3.** Лист бронювання заповнюється в обов'язковому порядку повністю.
- 4.4.** Лист бронювання або он-лайн бронювання в даному випадку вважається безвідкличною офертою, тобто пропозицією укладення договору.
- 4.5.** Після належного оформлення Листа бронювання Турагент здійснює замовлення в системі он-лайн, направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Туроператору.
- 4.6.** В разі можливості задоволення всіх істотних умов Туриста Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день з дати отримання Листа бронювання) направляє засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Турагенту Підтвердження Замовлення, що в даному випадку є акцептом, тобто підтвердженням бажання укласти договір. Також акцептом в даному випадку може бути виставлений Туроператором рахунок на сплату відповідних послуг Турагентом. Дані документи Турагент має можливість ознайомитись та роздрукувати на сайті Туроператора в он-лайн режимі.
- 4.7.** Підтвердження замовлення має містити інформацію про можливість надання всіх істотних умов даного Договору.
- 4.8.** Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення Турагент має право на укладення договору з Туристом на туристичне обслуговування.
- 4.9.** Турагент має право на укладення Договору на туристичне обслуговування і до моменту фактичного отримання Підтвердження замовлення від Туроператора, однак в даному випадку даний Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором тільки після отримання Турагентом Підтвердження замовлення.
- 4.10.** Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.
- 4.11.** Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:
- а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;
  - б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
  - в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
  - г) 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 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 вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.
- 4.12.** Передача Туристу виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери, закордонні паспорти туристів, в разі тимчасового їх зберігання Турагентом), здійснюються в офісі Турагента, електронною поштою або в системі он-лайн бронювання не пізніше, ніж за 24 години до початку туру. Передача документів може здійснюватись безпосередньо туристу в аеропорту вильоту представником Турагента (Туроператора), за домовленістю Сторін.
- 4.13.** Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.
- 4.14.** Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніш як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турист має право відмовитися від виконання договору, а Турагент зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

**4.15.** Кожна із Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;
- 6) в разі відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи;

**4.16.** Турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста.

**4.17.** Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Турагенту фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

**4.18.** Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Турагент не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, Турагент повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

**4.19.** У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Турагент надає Туристу на узгодження свій варіант Листа бронювання, вказавши, що саме змінено. Після узгодження Турист підписує Лист бронювання, після чого Турагент в розумні строки, враховуючи дату початку Туру направляє погоджений Лист бронювання в системі он-лайн бронювання, електронними чи факсимільними засобами зв'язку Туроператору. Замовлення Туриста (Турагента) вважається акцептованим Туроператором, якщо Туроператор в системі он-лайн, електронними чи факсимільними засобами зв'язку підтвердив можливість надання послуг.

**4.20.** У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, що обумовлені в Листі бронювання та Договорі на туристичне обслуговування вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином і в повному обсязі.

**4.21.** У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Туриста від них Турагент зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному договорі.

**4.22.** Турагент несе перед Туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини Туриста;

невиконання або неналежне виконання умов договору 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;

невиконання або неналежне виконання умов договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які вказані в даному Договорі або є результатом подій, які Турагент та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

## **5. Розмір та порядок розрахунків**

**5.1.** Під час заповнення Листа бронювання, Турист здійснює Турагенту передплату в розмірі 30 % від загальної вартості замовленого туристичного продукту та Супутніх послуг. Якщо Лист бронювання оформлюється менш ніж за 14 днів до початку замовленого Туру або дата початку якого припадає на Високий сезон Турист здійснює 100 (сто) % оплату вартості замовленого ним Туристичного продукту та Супутніх послуг.

**5.2.** Після отримання підтвердження на Тур, Турагент запрошує Туриста для підписання Договору на туристичне обслуговування та здійснення остаточної оплати замовленого Туру та Супутніх послуг. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги за вирахуванням передоплати в касу або на розрахунковий рахунок Турагента протягом 1-го банківського дня після підтвердження Туру. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Турагента. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати копією платіжного документа. У призначенні платежу Турист вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється

оплата. У разі нездійснення оплати в зазначений строк, підтвердження на Тур автоматично анулюється, збитки Туроператора/Турагента покладаються на Туриста.

**5.3.** Послуги Турагента за інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту Турист оплачує окремо. Вартість таких послуг встановлюється Турагентом самостійно та становить суму грошових коштів яка є не більшою різниці вартості Туристичного продукту, що зазначено на сайті Туроператора та вартості Туристичного продукту, що зазначений в Підтвердженні бронювання або рахунку Туроператора.

**5.4.** У разі зміни вартості Туру та Супутніх послуг Турагент погоджує цю зміну з Туристом. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги в касу Турагента протягом 1-го банківського дня після узгодження нової ціни за замовлений ним Тур та Супутні послуги.

**5.5.** У разі збільшення транспортних тарифів, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Турагент надає Туристу рахунок на доплату, розмір якої підлягає перерахуванню Туристом на рахунок Турагента протягом 2-х банківських днів. В разі неналежного виконання Туристом обов'язку з оплати рахунку, відповідне замовлення анулюється Турагентом з повідомленням Туриста, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 7.2 даного Договору.

## **6. Умови компенсації за ненадані послуги.**

**6.1.** У випадку невиконання умов даного Договору з боку Турагента, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, за умови дотримання вимог п. 3.3. даного Договору.

**6.2.** У випадку відмови Турагента від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

**6.3.** У випадку невиїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта та інших необхідних для виїзду за кордон документів, надання недостовірної інформації стосовно паспортних та інших даних Туриста, всі фінансові витрати по поїздки (ануляції) несе Турист.

**6.4.** У випадку настання страхового випадку, претензії по збитках Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

**6.5.** У випадку дострокового припинення Туристом терміну перебування в поїздки, та (або) невикористання замовлених послуг, з будь-яких причин, Турагент не несе відповідальності за такі дії Туриста та не здійснює компенсації за не отримані послуги.

**6.6.** У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити Турагента або представника приймаючої сторони у найкоротший термін, для надання можливості усунення вказаних невідповідностей. В разі якщо Турист не повідомив Турагента або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в Договорі однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку Турагентом не приймаються.

Для отримання компенсації за ненадані послуги у країні тимчасового перебування Туристу необхідно скласти Акт невідповідності послуг за власним підписом та підписом представника приймаючої сторони. В разі можливості пред'явити Турагенту офіційний письмовий документ, виданий третьою особою, що надає послуги, які включені до Туристичного продукту, з підтвердженням факту неможливості надання послуг.

**6.7.** Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор/ Турагент не несе відповідальності за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

## **7. Відповідальність сторін.**

**7.1.** Турист має право відмовитись від виконання даного Договору, за умови оплати Турагенту фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення, не пізніше дати початку туру. Заява про відмову Туриста від надання туристичних послуг в письмовій формі приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.

**7.2.** У випадку відмови від виконання даного Договору, у тому числі внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) Турист відшкодовує витрати в наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, що зобов'язаний сплатити Турист, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Турист зобов'язаний сплатити вказані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору. Для з'ясування розміру можливих витрат Турист має право здійснювати запити до Турагента, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Туриста про можливі витрати, кожного із партнерів Туроператора по туру.

\*Турагент виставляє Туристу на суму витрат рахунок, який Турист повинен сплатити впродовж трьох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Турагентом.

\*У випадку відмови Посольства в наданні візи, Турагент здійснює всіх можливих дій для повернення платежів за винятком фактично понесених витрат за послуги надані Турагентом (Туроператором).

\*Суми, надані Турагенту для сплати в Посольство (Консульство) за розглядання питання про видачу візи не повертаються незалежно від результатів розглядання документів або строків ануляції.

**7.3.** Турист несе відповідальність за пошкодження ним майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

**7.4.** При анулюванні турів що припадають на Високий сезон, державні свята, у періоди виставок, ярмарок а також при зміні прізвищ в документах, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Турагента у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

**7.5.** У випадку, якщо Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, що не повертається, раніше внесена оплата за них не повертається незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, які продані по тарифам перевізника є таким, що не повертається.

**7.6.** У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Турагента, 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 Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

**7.7.** Турист несе відповідальність за використання Ваучера, страхового поліса та інших документів.

**7.8.** Турагент не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

**7.9.** Турагент не несе відповідальності перед Туристом у випадках: виникнення форс - мажорних обставин, визначених Договором, а також таких обставин, при яких виконання Замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Турагент невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору та Турагенту); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення Туристичного продукту документів; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Турагенту чи 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 Турагент та Туроператор зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

**7.10.** Турагент 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 витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

**7. 11.** У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції;
- відсутність оплати Туристом Турпродукта;

- неявка туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

## **8. Порядок вирішення спорів**

**8.1.** Всі претензії Туриста з питань обслуговування за кордоном або на території України приймаються до розгляду в письмовому вигляді, за наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 14 днів з моменту закінчення туру. Претензія повинна бути оформлена в письмовому вигляді в двох примірниках з документальним підтвердженням обставин, викладених у претензії.

**8.2.** Претензії, подані чи заявлені Туристом з порушенням п.8.1. даного Договору, Турагентом до розгляду не приймаються.

**8.3** Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території й т. і.).

**8.4.** Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цієї статті, і перш за все - шляхом переговорів між Сторонами. У разі якщо розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, спірне питання передається до суду України згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, що передбачено чинним законодавством України.

**8.5.** Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявності будь-якого спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання на судовий розгляд згідно з цим Договором.

## **9. Форс мажорні обставини**

**9.1.** Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін.

**9.2.** Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).

**9.3.** При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

## **10. Термін дії Договору**

**10.1.** Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну Туру. В частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку сторін по Договору.

**10.2.** Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

**10.3.** Дія даного Договору припиняється в такому разі:

- а) достроково за взаємною згодою Сторін;
- б) достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;
- в) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

## **11. Заключні положення**

**11.1.** Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.



**11.2.** Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень установчих документів Туроператора і Турагента, Закону України «Про туризм» - надання туристичних послуг, Турист надає свою добровільну згоду на збір та використання його персональних даних Туроператором і Турагентом для виконання умов даного Договору.

**11.3.** Сторонам, що підписали цей Договір, зрозумілі умови Договору.

**11.4.** З моменту підписання цього Договору, всі попередні усні або письмові домовленості Сторін, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу та не можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

## 12. Реквізити та підписи сторін

**Турагент:**

**Турист:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Ф.І.О. \_\_\_\_\_

Адресареєстрації:

---

---

---

---

---

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

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

### Лист бронювання туристичних послуг

№	ПРИЗВИЩЕ / NAME (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ІМ'Я (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ПАСПОРТНІ ДАНІ PASSPORT DETAILS	ДАТА НАРОДЖЕННЯ DATE OF BIRTH
1				
2				
3				
4				
5				
6				

**Деталі замовлення**

КРАЇНА	КУРОРТ	ГОТЕЛЬ	ТЕРМІН ТУРУ		ТИП РОЗМІЩЕННЯ	ТИП ХАРЧУВАННЯ
			З	ПО		

Трансфери: \_\_\_\_\_

Маршрут \_\_\_\_\_

Вид та категорія транспорту \_\_\_\_\_

Транспортна компанія \_\_\_\_\_

Страхова компанія \_\_\_\_\_

Екскурсії \_\_\_\_\_

Приймаюча сторона \_\_\_\_\_

Необхідність оформлення візи \_\_\_\_\_

Додаткова інформація: \_\_\_\_\_

Вартість Туристичного продукту, Супутніх послуг, \_\_\_\_\_

Форма розрахунку \_\_\_\_\_

Порядок оплати \_\_\_\_\_

В разі неправильного оформлення закордонних паспортів туристів (прострочений термін дії, дитина не вписана або не вклеєна її фотографія), а також у разі відсутності необхідних нотаріальних дозволів, - Туроператор та турагента за виконання умов Договору відповідальності не несе.

Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень установчих документів Туроператора і Турагента, Закону України «Про туризм» - надання туристичних послуг, Турист надає свою добровільну згоду на збір та використання його персональних даних Туроператором і Турагентом для виконання умов даного Договору.

**Контактні дані:**

Індекс \_\_\_\_\_ місто \_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_

Телефон : \_\_\_\_\_ Моб. Тел. : \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Підписи Сторін:**

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ТУРИСТ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Відмітка про підтвердження Туру / Confirmation of the Tour**

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ТУРИСТ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_