

Туроператор: Товариство з обмеженою відповідальністю «Агентство «Пан-Україн», ліцензія Державного агентства України з туризму і курортів, серія АГ № 580568 від 07.09.2011 р., місцезнаходження: вул. Олеса Гончара 73, м. Київ, 01054, тел.: 2380848, фінансове забезпечення відповідальності у розмірі 20 000 євро надано ПАТ "Банк Контракт" № 31/07-7021 від 03.08.2012 р., в особі Турагента _____, що діє від імені і за дорученням ТОВ «Агентство «Пан-Україн» на підставі Агентського Договору № _____ від _____, надалі іменується: Туроператор, з одного боку, і ЗАМОВНИК: (П.І.Б.) _____, (конт. тел) _____, який (яка) проживає за адресою _____, що діє на підставі особистого волевиявлення у власних інтересах та/або інтересах третіх осіб (туристів): _____,

з іншого боку; разом іменовані – Сторони, дійшли згоди і уклали цей Договір про нижчевикладене:

1. Визначення понять

1.1. Терміни, що використовуються в цьому Договорі, вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про туризм".

2. Предмет Договору

2.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Туроператор зобов'язується забезпечити за замовленням та за рахунок Замовника надання туристичного продукту (комплексу туристичних послуг), індивідуально-визначені характеристики, якого наведені в Заявці на бронювання туристичного обслуговування, підписаної Сторонами.

2.2. Заявка на бронювання туристичного обслуговування є невід'ємною частиною цього договору.

3. Зобов'язання сторін

3.1. Туроператор зобов'язується:

3.1.1. До початку надання туристичних послуг на вимогу Замовника надати йому таку інформацію:

- Загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);

- Програма туристичного обслуговування;

- Характеристика 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, класифікація за законодавством країни (місцевості) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу туристичного обслуговування);

- Звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- Правила в'їзду в країну (місцевість) тимчасового перебування та перебування там;

- Види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- Види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;

- Дата і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- Мінімальна кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи (якщо туристичний продукт замовлений на умовах групового обслуговування);

- Страхова організація, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливість добровільного страхування збитків при ануляції турпродукту, втраті багажу і т.п.;

- Ціна туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

- Місце перебування організації (організації), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

3.1.2. За умови повної оплати Замовником вартості Туристичного продукту у визначені цим договором строки видати йому проїзні документи (квитки), документ про підтвердження бронювання турпродукту, страхові поліси, та інші документи, необхідні для надання туристам туристичного продукту, зазначеного в Заявці на бронювання.

3.1.3. Забезпечити надання повністю і належним чином туристичного продукту, зазначеного в Заявці на бронювання.

3.1.4. На основі угоди із страховиком, забезпечити обов'язкове страхування туристів (медичне та від нещасного випадку). У разі настання страхового випадку відповідальність перед туристами несе страховик згідно з умовами страхування, зазначеними у договорі страхування (страховому полісі). Туристи вправі самостійно укласти договір страхування (медичне та від нещасного випадку). У цьому випадку Замовник зобов'язаний надати копію договору страхування (страхового полісу) Туроператору не пізніше моменту підписання Заявки на бронювання туристичного обслуговування.

3.1.5. За запитом Замовника, Туроператор може взяти на себе зобов'язання надати послуги з підготовки і подання в дипломатичне представництво (імміграційну службу) держави тимчасового перебування пакета документів, які є необхідними для розгляду питання про видачу візи. Для цього Замовник не пізніше зазначеного Туроператором терміну надає останньому документи та інформацію, перелік яких визначається Туроператором, згідно оголошеним правилами дипломатичної установи (імміграційної служби), а також грошові кошти для оплати консульського збору. Туроператор не несе відповідальності за терміни і результат розгляду документів та / або за рішення імміграційної служби не допускати туристів на територію держави тимчасового перебування, незважаючи на наявність віз. Сума консульського збору повернено не підлягає, незалежно від результатів розгляду заяви про видачу візи. Туроператор невідкладно, як тільки йому стало відомо про це, приймає заходи до інформування Замовника про прийняте дипломатичною установою (імміграційною службою) рішення про надання віз або про відмову у їх видачі.

3.1.6. Надавати Замовнику, за його запитом, інформацію про хід виконання замовлення.

3.2. Замовник зобов'язується:

3.2.1. Уважно ознайомитися з умовами цього договору, дотримуватися і виконувати їх у повному обсязі.

3.2.2. Надати Туроператору всі необхідні для бронювання Туристичного продукту відомості та документи (їх копії) в необхідній кількості примірників, а також перевірити правильність оформлення документів, виданих Туроператором.

3.2.3. Забезпечити дотримання туристами законодавства держави тимчасового перебування, в т.ч. митних, імміграційних, санітарних, протипожежних та ін правил, норм поведінки, громадського порядку, вимог культури та релігії, правил користування туристичними послугами, правил перебування в готелях та інших об'єктах розміщення, також відшкодувати Туроператору збитки, завдані неправомірними діями туристів, включаючи випадки незаконної імміграції, порушення візового режиму, порушення правил повітряних перевезень, і т.п..

3.2.4. За запитом Туроператора та у визначені ним строки, надати достовірні документи та інші персональні дані туристів, необхідні для підготовки та подачі пакету документів на отримання візи.

3.2.4. Забезпечити дотримання туристами під час подорожі правил особистої безпеки.

3.2.5. Забезпечити виконання туристами вимог дипломатичної установи (імміграційної служби) щодо їх особистого візиту для співбесіди чи з іншої причини в разі потреби, про що Туроператор повідомляє Замовнику.

3.2.6. При поїздках в країни з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику забезпечити наявність необхідних щеплень та вакцинації у туристів. За запитом Туроператора, надати документи, що підтверджують проведення таких щеплень і вакцинацій.

3.2.7. Оплатити у повному обсязі вартість туристичного продукту в строк, встановлений цим Договором.

3.2.8. У випадках здійснення поїздки на умовах групового обслуговування, точно і неухильно виконувати програму поїздки, виконувати рішення керівника групи (гіда) з усіх питань організації поїздки (туру) і переміщень групи.

4. Права сторін

4.1. Туроператор має право на:

4.1.1. Отримання від Замовника необхідних документів та інших персональних даних туристів, які використовуються Туроператором з метою бронювання Туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення проїзних та інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.

4.1.2. Відшкодування Замовником шкоди, заподіяної Туроператору неправомірними діями Замовника та / або туристів.

4.2. Замовник має право на:

4.2.1. Отримання необхідної та достовірної інформації встановленої законодавством, а також інформації про хід виконання Туроператором замовлення на туристичний продукт.

4.2.2. Отримання інформації про наявність у Туроператора ліцензії на туроператорську діяльність, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів, необхідних відповідно до чинного законодавства України.

4.2.3. Належне надання Замовнику та / або Туристам туристичного продукту, замовленого та оплаченого у відповідності з цим договором.

4.2.4. Відшкодування матеріальної та моральної шкоди у разі невиконання або неналежного виконання умов цього договору Туроператором.

5. Вартість Туристичного продукту і порядок розрахунків

- 5.1. Вартість туристичного продукту вказана в Заявці на бронювання туристичного обслуговування № _____ від _____.
- 5.2. Замовник зобов'язаний оплатити повну вартість туристичного продукту в термін, зазначений у Заявці на бронювання туристичного обслуговування № _____ від _____, шляхом внесення грошових коштів на поточний рахунок Туроператора через Турагента, яка підписала цей Договір від імені та за дорученням Туроператора.
- 5.3. Оплата Замовником вважається здійсненою в момент зарахування всієї суми коштів на поточний рахунок або в касу Турагента, яка підписала цей Договір від імені та за дорученням Туроператора.
- 5.4. У разі невиконання або неналежного виконання Замовником зобов'язань по оплаті Туристичного продукту Туроператор має право відмовитися від договору і стягнути з Замовника фактично понесені, ім у зв'язку з здійсненим виконанням замовлення, витрати.

6. Відмова від договору

- 6.1. Туроператор має право відмовитися від виконання цього договору лише за умови повного відшкодування Замовнику реального збитку, понесеного у зв'язку з відмовою Туроператора від Договору, в документально підтверженому розмірі, крім випадків, коли відмова Туроператора від Договору обумовлений неправомірними діями Замовника (Туристів).
- 6.2. Замовник має право відмовитися від виконання цього договору, відшкодувавши Туроператору понесені ним до моменту одержання відмови Замовника витрати в повному розмірі.

7. Форс-мажорні обставини

- 7.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання обов'язків по даному Договору, якщо це невиконання є наслідком обставин непереборної сили (форс-мажор). Під обставинами непереборної сили слід розуміти надзвичайні та непередбачувані обставини, які перебувають поза контролем туроператора / турагента і Замовника / туристів, впливу яких не можна було уникнути, якось: стихійне лихо, страйк, оголошена та неоголошена війни, військовий конфлікт, терористичний акт, блокада, революція, заколоти, повстання, масові заворушення, громадські демонстрації, саботаж, акти вандалізму, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, снігові замети, ожеледь, вибухи, а також зміна діючого законодавства України або країни тимчасового перебування туриста, внаслідок яких цей Договір не можна було виконати на прийнятих Сторонами умовах.

8. Відповідальність Сторін

- 8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та / або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов цього Договору та чинного законодавства України.
- 8.2. У разі ненадання чи неналежного надання туристам належним чином оплачених туристичних послуг, Туроператор зобов'язується відшкодувати Замовнику вартість ненаданих послуг або відповідну частину вартості неналежних наданих послуг;
- 8.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Замовника та / або туристів протягом усієї подорожі, а також не відшкодує додаткові витрати Замовника (туристів), пов'язані з несвоєчасним прибуттям туристів в аеропорти за маршрутом подорожі, місця виїзду, реєстрації туристів і т.п..
- 8.4. Туроператор не несе відповідальності за витрати Замовника та / або туристів, пов'язані з настанням страхового випадку. З усіх питань, пов'язаних з настанням страхового випадку, Замовнику / туристам необхідно звертатися до страховика, зазначеному в страховому полісі за наведеними там контактними телефонами (адресами).
- 8.5. Туроператор не несе відповідальності і не відшкодує вартість оплачених Замовником послуг, якими Замовник та / або Туристи не скористалися в період подорожі з причин, не пов'язаних з неправомірними діями Туроператора. Туроператор не несе відповідальності у випадку не надання Замовнику / Туристам послуг та / або несвоєчасного повернення Замовника / Туристів в Україну, якщо це обумовлено недотриманням ними умов цього Договору та / або іншими неправомірними діями.
- 8.6. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, які входять до складу Туристичного Продукту, невинуватими / завищеними очікуваннями Замовника та / або Туристів, а також за суб'єктивну негативну оцінку ними якості туристичних послуг.
- 8.7. Розмір майнової відповідальності Туроператора перед Замовником / туристами не може перевищувати обсягу фактично завданих збитків.

9. Інші умови

- 9.1. Претензії Замовника та / або Туристів з питань відмови у видачі візи та / або недотримання термінів видачі, пошкодження або втрати документів туристів дипломатичною установою (імміграційною службою) держави тимчасового перебування не підлягають розгляду Туроператором і не можуть бути передані Туроператором на розгляд зазначених установ у зв'язку з наявністю у них дипломатичного імунітету.
- Претензії Замовника та / або Туристів з питань здійснення страхування не підлягають розгляду Туроператором та можуть бути спрямовані туристами, на ім'я яких був оформлений страховий поліс, безпосередньо в страхову компанію в порядку і на умовах, визначених договором страхування (страховим полісом).
- Претензії Замовника та / або Туристів з питань виконання регулярних повітряних перевезень не підлягають розгляду Туроператором по суті і передаються їм на розгляд Авіакомпанії перевізника, за умови подання Замовником всіх необхідних документів, для підтвердження вимог, викладених претензії.
- Претензії Замовника та / або Туристів з питань виконання чартерних повітряних перевезень розглядаються Туроператором по суті згідно чинних Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, при цьому до відповідальності Туроператора застосовуються всі умови і обмеження, які встановлені для авіакомпаній перевізників законодавством та / або міжнародними договорами України.
- 9.2. У разі, якщо після прибуття Туристів до країни тимчасового перебування, Туроператору стало відомо про неможливість надання всіх або частини замовлених послуг у зв'язку з виниклими порушеннями в роботі готелю, інших коштів розміщення (технічна несправність устаткування, поломки комунальних мереж і т.п.) або іншими обставинами, які перебувають поза контролем Туроператора і виникнення яких Туроператор не міг передбачити, Туроператор вправі вести зміни до програми обслуговування (туру) та забезпечити надання Туристам аналогічних за обсягом і якістю послуг дорівнює або вищої вартості, без стягнення доплати з Замовника / Туристів, і такі дії Туроператора не будуть порушенням умов цього Договору.
- 9.3. Замовник підтверджує, що до моменту укладання цього Договору йому була надана в повному обсязі вся необхідна, достовірна і доступна інформація, надання якої вимагається чинним законодавством України, а також інша інформація, визначена Туроператором.
- 9.3.1. Замовник підтверджує отримання інформації про необхідність оплати споживачами готельних послуг, туристичного збору при поселенні в готелі / аналогічні засоби розміщення на території України і гарантує виконання Туристами зазначених вимог (у разі якщо в туристичний продукт входять послуги з тимчасового розміщення, що надаються на території України). У разі несплати туристами туристичного збору, Туроператор не несе відповідальності за надання передбачених Заявкою на бронювання послуг і не здійснює повернення їх вартості.
- 9.4. Недійсність однієї або декількох умов цього договору не тягне за собою недійсність договору в цілому.
- 9.5. Істотні умови договору на туристичне обслуговування, встановлені частиною 4 статті 20 Закону України «Про туризм», вказані в тексті на цього Договору, а також у тексті Заявки на бронювання туристичного обслуговування і в прозрих документах (квитках), документи про підтвердження бронювання турпродукту і страхових полісах, що є невід'ємною частиною цього Договору.
- 9.6. Відповідно до положень Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року, проводиться збирання, оброблення, реєстрація, зберігання, використання та передача персональних даних замовника і туристів в рамках виконання даного Договору. Туроператор зобов'язаний проінформувати Замовника про те, що його та туристів персональні дані включаються в бази персональних даних та отримати його згоду на обробку персональних даних та передачу третім особам, безпосередньо задіяних в обробці цих даних, в рамках дії цього Договору, а також в інших випадках, прямо передбачених законодавством .

10. Підписи сторін

Туроператор

Замовник

З умовами Договору ознайомлений, згоден і зобов'язує їх дотримуватись. Мною отримана вся необхідна, доступна та достовірна інформація про умови надання туристичного обслуговування за Договором, передбачена статтями 19-1, 20 Закону України «Про туризм». Я даю згоду Туроператору зберігати і використовувати всі надані мною персональні дані в цілях виконання цього Договору.

Підпис

ПІБ, підпис

ПІБ, посада уповноваженої посадової особи Агента

Один з примірників Договору, закордонний паспорт (а) з візою (у випадку, якщо подорож здійснюється у країну з візовим режимом в'їзду), і документи згідно з п. 3.1.2 цього Договору, а також пам'ятка пасажирів, пам'ятки з малярії та птишиного грипу (якщо подорож здійснюється в ендемічних за відповідним захворюванню країну), а також інформація про правила в'їзду до країни тимчасового перебування та перебування там і про наявні рекомендації органів влади України щодо обмеження туристичних поїздок в ту чи іншу країну (місцевість) мною отримані.

ПІБ, підпис