

Договір
на туристичне обслуговування № _____

м. _____ Кіїв

«_____» _____ 20 ____ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ДЕЛІШІЗ ТРЕВЕЛ» (юридична адреса: 03148, м. Київ, вул. В. Кучера, будинок 3; фактична адреса: 01054, м. Київ, вул. Ярославів Вал 21 "Г", оф. 5; телефон (044) 303-93-17; ЄДРПОУ 38365473), що є платником податку на прибуток на загальних підставах, в особі директора **Рудик Олени Едуардівни**, яке діє на підставі **Статуту та ліцензії Серії АЕ № 185503 від «08» жовтня 2012 р.**, у подальшому – **Туроператор**, від імені і за дорученням якого на підставі агентського договору №_____ від «____» 20____ р. укладає цей Договір _____, в особі _____, надалі **Турагент** з одного боку

та Громадянин (ка) (Турист/Замовник) _____
паспорт _____, виданий _____, що проживає за адресою: _____, та діє на підставі особистого волевиявлення, надалі – **"Турист"** з другого боку, а разом надалі - **"Сторони"**, уклали цей договір про викладене нижче.

З метою уніфікації поняттійного 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 одного року 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 в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

«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» (Турпродукт) – 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, 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 заяви - акцепт Туроператора Заявки, який надсилається Турагенту або через Турагента Туриstu або юридичній особі. Підтвердженням заяви є також рахунок Туроператора, виставлений для оплати Турагентом (Туристом) замовленого Туристом або юридичною особою Турпродукту;

«Ануляція» - відмова Турагента або Туриста (Замовника), зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку, від замовленого у Туроператора Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи та печаткою

Турагента), а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукту (туристичних послуг) у випадках, визначених у Договорі.

«Овербукинг» (від англ. «overbooking» - «перебронювання», «надмірне бронювання») - бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом і більше особам, що сталося з технічних причин постачальника.

«Високий сезон» - період з 25 квітня до 10 травня, з 1 липня до 31 серпня, з 24 грудня до 10 січня, чи дати інших свят та подій у країні тимчасового перебування, до якої організовується подорож.

«Ціна (загальна вартість), СПО (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. ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційно-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 до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначені 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, визначенім у Заявці при замовленні Турпродукту (туристичних послуг) - Додаток №1 до Агентського договору.

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

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

1.4. За цим договором Турагент від власного імені може надавати консультаційно-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. ч. послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності, зазначених в підтвердженні Заявки, а також консультаційно-інформаційні послуги з підбору туру, які туристу надає безпосередньо Турагент.

1.6. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності до 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 оплати вартості Турпродукту Туристом у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього; видати Турагенту 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 Туристові послуг з вини Туроператора (за винятком форс-мажорних обставин та відмов Консульських установ у видачі віз Туристу чи подорожуючим із ним особам), повернути кошти, сплачені 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, культури та 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 поїздці у країни 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 Турпродукту);

- 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, передбачену нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу Турпродукту);

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

2.2.2. Надати Туристові консультаційно-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 Турпродукту (туристичних послуг), транспортних послуг, страхових та інших послуг, а також послуг Турагента в терміни, передбачені Договором.

2.3.3. У відповідності до Заявки Туриста подати Туроператору через Турагента всі необхідні для здійснення подорожі документи вчасно та 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. Приняти 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 подорожі, та негайно повідомити Турагента про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).

2.3.7. Прибути до місця початку подорожі та для реєстрації 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).

2.3.8. Турист зобов'язується:

надати Туроператору всі необхідні для бронювання та замовлення Турпродукту 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 довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування;

обов'язково довести до відома Туроператора до моменту укладання цього Договору всю інформацію, що дає Туроператору змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг чи Турпродукту 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, інші обставини стану здоров'я Туриста тощо. В разі ненадання такої інформації Туроператору до моменту укладання 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 Турпродукту;

дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

з'явитися особисто до конкретного консульства / дипломатичної установи іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини у 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 неправомірними діями Туриста;

при поїздах 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 поїздці візу / дозвіл на в'їзд з метою, відмінною від Туризму, і, відповідно до умов реалізації Турпродукту 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, у 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 Турпродукту не мати з собою та / або у супроводжуючому 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 / супроводжуючого в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточність рішень гіда / супроводжуючого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Турпродукту;

в разі групового туру Турист, підписанням цього Договору, погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гіда / супроводжуючого 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 Турпродукту може не відбутися в разі недобору групи; у 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 Турпродукту (в тому числі перенесення таких заходів / послуг з одного дня на інший за програмою Турпродукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Турпродукту; 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 в такому: Туроператор має право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Турпродукту (у випадку зменшення обсягу послуг - за винятком транспортних і послуг розміщення), якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких Туроператор не міг передбачити, виникненню яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем Туроператора, включаючи але не обмежуючись: дорожні умови (затори, припинення руху транспорту дорогами, блокування доріг, страйки, ремонтні роботи, встановлення об'їздів тощо), погіршення погодних умов (ожеледиця, низька видимість, низька швидкість руху тощо), спізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав тощо. При зменшенні або збільшенні обсягів за типами послуг, окреслених цим абзацом Договору, відповідно до Додатку №1 до цього Договору Турист дає згоду Туроператору на наступне: у разі настання в процесі реалізації Турпродукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин компенсація Туристом Туроператору вартості фактично наданих понад обсяг послуг (через дію таких фактичних обставин) Турпродукту, встановлених Договором, не проводиться. А також у разі настання в процесі реалізації Турпродукту 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 вищеозначених фактичних обставин відбувається в момент виявлення дії таких обставин у період реалізації Турпродукту. При цьому Турист зобов'язується 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 наступних випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких реалізація Турпродукту (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 Туроператорові необхідних для оформлення Турпродукту документів; в разі подання Туристом Туроператору неправдивих та / або свідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та / або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Туроператору стане відомо про придбання Туристом Турпродукту з метою, відмінною від Туризму (тобто, з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, прохання політичного притулку тощо), і якщо Туроператор зможе мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

отримати від Туриста необхідну інформацію персонального характеру з метою реалізації Турпродукту та проведення належної підготовки до його реалізації;

у виключніх 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

овербукингу, аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціювання повітря тощо), про що Турист має бути проінформованим; оперативно 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 Турпродукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста;

подати документи на аннулювання виданих Туристу туристичних віз / дозволів на в'їзд до іноземної держави у разі, якщо реалізація Туристичного продукту не відбудеться з вини Туроператора, через недокомплектацію групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин;

4. Права Туриста

4.1. Турист має право на:

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 звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколошнього середовища;

інформацію про наявність ліцензії у Туроператора, необхідних дозволів та інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

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;

отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором;

іншу інформацію, отримання якої передбачене Туристом від Туроператора чинним законодавством України;

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 в ст. 20 закону України «Про туризм», Туроператор виплачує Туристові 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 вартість становить _____ грн.

В тому числі:

Вартість послуг Туроператора складає _____ грн.

Вартість послуг Турагента складає _____ грн.

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 від 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 та на коригуючий коефіцієнт, встановлений Туроператором.

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

5.4. В момент укладання 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 Турпродукту. У виняткових випадках можуть бути узгоджені інші терміни сплати Туристичного продукту, про що Сторонами укладається окремий Додаток до Договору. Несплата або неповна оплата вартості Туристичного продукту в узгодженні з Туроператором терміни вважаються відмовою від Турпродукту з ініціативи 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 оплати вартості Туристичного продукту Туроператор залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому витрат, які були понесені у зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з замовленням Туриста.

6. Умови відмови від Туристичного Продукту

6.1. Турист має право відмовитись від заброньованих туристичних послуг повністю або частково на умовах, передбачених п. 6.4. Договору.

6.2. Турист має право 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 має право відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу сплачених коштів та компенсації, визначененої 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 Туристові повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням фактично здійснених Туроператором витрат у відповідності до наступних розмірів:

- У дати «високого сезону», виставок, конгресів, групових заїздів, ярмарків, подій міжнародного та загальнонаціонального рівня тощо витрати Туроператора складають 100% вартості замовлених послуг незалежно від дати бронювання.

- У зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів, що надають туристичні послуги, фактично здійснені Туроператором витрати фіксуються у кожному випадку окремо та вказуються в підтверджені заявки на бронювання послуг.

- В інших випадках – згідно таблиці № 1:

Таблиця № 1

Термін ануляції чи зміни до початку туру	Витрати Туроператора складають:
Від 30 до 20 днів до початку Туру	10% вартості замовлених послуг
Від 19 до 15 днів до початку Туру	50% вартості замовлених послуг
Від 14 до 8 днів до початку Туру	70% вартості замовлених послуг
За 7 днів до початку Туру	100% вартості замовлених послуг

Примітка 1: За виїзд з готелю раніше заброньованої дати кошти за невикористані доби проживання не повертаються.

Примітка 2: Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.

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

6.5. У випадку внесення змін до підтвердженої бронювання та за умови, 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 й інші витрати, що не вказані в пункті 6.4. Договору, та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами – приймаючою стороною згідно своїх тарифів тощо. У випадку, якщо у заброньований Турпродукт (туристичні послуги) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чarterні 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 чarterних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на регулярні та чarterні авіарейси може бути таким, що не повертається.

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

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

6.9. У випадку рішення Посольств держав слідування щодо необхідності особистої присутності Туриста в Посольстві для 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.

6.10. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про невидачу йому в іншої візи, за умови вчасно та вірно оформленіх та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як Ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови, передбачені п. 6.4. даного Договору. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туриству.

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 нездоланої 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 випливають 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 / або 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 посередництвом 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. Туррист 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 вартість консульського збору та затрат Туроператора по оформленню в'їзних документів Туристу не повертається.

8.8. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям Туриста до місця початку споживання Турystичного 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 завданіх збитків здійснюється Туристом готівкою на місці. Турист зобов'язаний прибути в місце, визначене місцем початку реалізації Турystичного 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 потягом міжнародного чи внутрішньодержавного сполучення) до часу від'їзу 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 стосовно якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Турпродукту Турист повинен безпосередньо під час знаходження в країні перебування спочатку звернутися до керівника групи / гіда та / або представника приймаючої сторони для вирішення питання / претензії. Якщо питання / претензію вирішити не вдається, то Турист готове письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору, її завірюють підписами керівник групи / гід та / або представник приймаючої сторони. Турист передає цю претензію Туроператору через Турагена 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 Турystичного продукту). Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламації і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.11. У разі ненадходження до Туроператора претензії Туриста або відсутності у Туроператора претензій до Туриста по закінченні 14 календарних днів з моменту завершення реалізації Турystичного

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 відповідальність за невідповідність будь-яких туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, невиправданим очікуванням, суб'єктивній оцінці та завищеним сподіванням Туриста, а також не приймає до розгляду будь-які претензії, що базуються на вищевказаних мотиваційних критеріях. У разі невмотивованих тверджень, що носять характер наклепу, прямих образ на адресу співробітників Туроператора в претензіях та інших документах, поданих Туристом до Туроператора та зафіксованих ним 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 до чинного законодавства 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, у випадку спізнення Туриста до місця збору групи на заздалегідь обумовлений, узгоджений і оголошений керівником групи час більше 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 обставини, що виправдовують запізнення 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 заяви 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 зі сторін може вимагати внесення змін або розрівання 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 оформлюються Додатками до Договору за підписом Турагента і Туриста.

10.3. Претензії щодо відмови у видачі візи чи недотримання строків її видачі Турист подає безпосередньо до відповідної консульської установи іноземної держави. Туроператор не несе відповідальність за пошкодження чи втрату переданих Туроператору документів для оформлення в'їзної 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 Турист повинен користуватися правилами на виїзд дітей за кордон України відповідно до чинного законодавства України на дату виїзду Турістів за межі країни. А також Турист

повинен мати всі інші необхідні документи згідно вимог консульських або дипломатичних установ країни перебування, а також документи згідно вимог Української митниці і митних правил інших держав.

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

10.5. Якщо один або кілька пунктів, умов, положень або тверджень Договору відповідно до змін у чинному законодавстві України, змін у законодавствах інших держав тощо, які 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.

10.6. 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.

10.7. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності Туроператора підтверджується банківською гарантією на суму, еквівалентну 20 000 (двадцять тисяч) євро, яка надана банківською (кредитною) установою відповідно до умов Договору про надання **Банківської Гарантії виконання зобов'язань №3893-23 від «08» вересня 2023 року АТ «БАНК АЛЬЯНС»**. Про зміни терміну дії Гарантії або зміну Банку, в якому Гарантія оформлена, Туроператор повідомляє Турагента, а той – Туриста шляхом викладення необхідної інформації на своєму офіційному сайті.

10.9. 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.

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

10.11. Підписанням даного договору Турист, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує, що надані туристом персональні дані для укладення та виконання цього Договору, та зазначені в Додатках, використовуються Турагентом / Туроператором для формування цього Договору з Туристом та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для вчинення 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 _____