

**ДОГОВІР**  
**НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ № \_\_\_\_\_**

м. Київ

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_, надалі “ТУРАГЕНТ” (ліцензія № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ року), в особі \_\_\_\_\_, що діє за дорученням Товариства з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР» (ліцензія Держагенства України з туризму та курортів від «16» серпня 2012 р., серія АГ № 581276), надалі “ТУРОПЕРАТОР”, на підставі Агентського договору на реалізацію туристичних послуг № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р., з однієї сторони, та:

в подальшому Турист (Замовник), з іншого боку, діючи добровільно, розуміючи значення своїх дій, попередньо ознайомлений з приписами цивільного законодавства, що регулюють укладений ним правочин (зокрема, з вимогами щодо недійсності правочину), розуміючи правові наслідки укладення цього правочину, керуючись ст.ст. 202-204, 626, 627 ЦК України, уклали цей Договір (далі – Договір) про наступне:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Згідно із замовленням Туриста (Замовника), Туроператор за встановлену в цьому договорі плату, в інтересах та за рахунок Туриста (Замовника), від власного імені, або від імені Туриста (Замовника), зобов'язується забезпечити надання Туристу й особам, що слідує з ним, комплексу туристичних послуг, а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти і оплатити їх.

У разі укладання цього Договору Замовником в інтересах Туриста (Туристів), Замовник підписання цього Договору підтверджує та гарантує Турагенту/Туроператору наявність у Замовника необхідних повноважень та доручення від Туриста (Туристів) на укладання цього Договору в інтересах останніх.

1.2. Умови і перелік замовлених туристичних послуг (туристичного продукту):

1.2.1. Країна: \_\_\_\_\_

1.2.2. Маршрут: \_\_\_\_\_

1.2.3. Готель (інші засоби розміщення): \_\_\_\_\_

1.2.4. Вид і спосіб забезпечення харчування: \_\_\_\_\_

1.2.5. Трансфер: \_\_\_\_\_

1.2.6. Види екскурсійного обслуговування: \_\_\_\_\_

1.2.7. Строк перебування у місці надання туристичних послуг:

- дата початку туристичного обслуговування: \_\_\_\_\_

- дата закінчення туристичного обслуговування: \_\_\_\_\_

1.2.8. Інші послуги: \_\_\_\_\_

1.2.9. Туристичний продукт належить туроператору: ТОВ «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР», 01001, м. Київ, провулок Михайлівський, 12/1, тел./факс: (044) 278-61-44.

1.2.10. Умови і перелік замовлених туристичних послуг (туристичного продукту), крім умов, визначених цим пунктом Договору, також визначаються відповідним ваучером, який є невід'ємною частиною цього Договору.

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

1.4. Турагент виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, готелями та іншими підприємствами, установами (наприклад посольствами), які забезпечують туристичні послуги, з іншого боку. По угодах, оформлених Турагентом або Туроператором з іншими особами, які є безпосередніми надавачами відповідних послуг (транспортних, страхових, екскурсійних, послуг з розміщення та проживання та т.і.), здобуває права і стає зобов'язаним Турист, навіть якщо Турагент/Туроператор і були названі в угоді, чи вступили у безпосередні відносини по виконанню угоди, зробивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.і.).

### 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 2.1. Турагент зобов'язаний:

2.1.1. Інформувати ТУРИСТА про: основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів та правила в'їзду до країни тимчасового перебування; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; місцезнаходження, поштові реквізити ТУРОПЕРАТОРА; умови перебування в країні тимчасового перебування туриста; характеристику готелів, у тому числі відомості про правила тимчасового перебування; умови обов'язкового страхування; розміри фінансового забезпечення ТУРАГЕНТА; строки і порядок оплати готельного обслуговування; програму туру та можливі зміни в програмі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; ціну і порядок здійснення оплати;

характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; місце перебування організації, уповноваженої ТУРОПЕРАТОРОМ на прийняття претензій ТУРИСТА.

2.1.2. Ознайомити ТУРИСТА із звичаями місцевого населення, з релігійними обрядами, святинями, пам'ятниками архітектури, природи, історії, культури й іншими об'єктами туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, з станом навколишнього середовища, з санітарною та епідеміологічною обстановкою в країні (місці) подорожі.

2.1.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до п 1.2. цього Договору.

2.1.3. Видати Туристу документи, що забезпечують надання йому туристичних послуг, передбачених п 1.2. даного Договору, за умови повної сплати Туристом вартості туристичного продукту у строки встановлені даним Договором.

2.1.4. Надати Туристу повну і достовірну інформацію, передбачену чинним законодавством України та зокрема ст. 19-1 та ст.20 Закону України «Про туризм».

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

## **2.2. Турист (Замовник) зобов'язаний:**

2.2.1. Своєчасно надати Турагенту повну і достовірну інформацію та чинні (легітимні) документи, необхідні для виконання договору на туристичне обслуговування у тому числі:

- достовірні відомості з місця роботи;

- інформацію про порушення законодавства, митного, прикордонного та/або візового режиму з боку туриста, якщо такі порушення мали місце в минулому.

У разі виникнення негативних наслідків з причини надання туристом недостовірних, недійсних, неправильно оформлених та/або підроблених даних або документів та виникнення у зв'язку з цим матеріальних витрат (збитків) Турагента/Туроператора, Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за скасування (ануляцію) туру.

2.2.2. Вчасно приймати і використовувати усе виконане Турагентом/Туроператором відповідно до цього Договору.

2.2.3. Оплатити вартість туристичних послуг зазначену у п. 3.1. у строки зазначені у цьому Договорі, якщо інші строки на вказано у рахунку на оплату Туру.

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

2.2.5. У разі збільшення вартості туру, доплатити відповідну суму Турагенту, протягом 3-х робочих днів з моменту отримання відповідної вимоги Турагента про таку доплату.

2.2.6. У випадку порушення міграційних, митних або прикордонних правил, відшкодувати заподіяні цим збитки або витрати відповідного перевізника, та/або Турагента чи Туроператора, чи іншої особи, протягом 3-х робочих днів з моменту отримання відповідної вимоги про це.

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

2.2.8. Дотримуватись правил громадського порядку, вимог законів, правил та порядків, чинних на території країн перебування та під час подорожі, поважати та підтримувати права і законні інтереси інших осіб; перебувати в тверезому стані під час посадки в транспортні засоби, переїздив, спільних заходів, екскурсійного обслуговування, перебування в місцях загального користування.

2.2.9. Дотримуватись вимог чинного законодавства України, щодо перетину Державного кордону України, а також прикордонних та митних правил інших країн, через (до) які (яких) подорожує Турист, виконувати санітарні й інші правила.

2.2.10. Поважати політичний і соціальний лад, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування.

2.2.11. Берегти навколишнє середовище, дбайливо відноситися до об'єктів природи і культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування.

2.2.12. Дотримуватися під час поїздки правил особистої безпеки і гігієни.

2.2.13. Відшкодувати Турагенту/Туроператору збитки та штрафні санкції (покладені на Турагента/Туроператора або іншу особу, яка надає послуги у складі Турпродукту), заподіяні своїми неправомірними діями, у тому числі, але не обмежуючись:

- через порушення, пов'язані з неналежним оформленням документів для перетину Державного кордону України;

- через порушення Туристом візового режиму в країні перебування - виплатити штрафні санкції імміграційних служб країни перебування Туриста і всі можливі витрати по його депортації.

2.2.14. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо віза не була оформлена заздалегідь.

2.2.15. У випадку відмови від цього Договору до початку туристичного обслуговування (поїздки) сплатити Турагенту/Туроператору понесені ними витрати, пов'язані з виконанням цього Договору до моменту відмови, а також пов'язані з цим збитки Турагента/Туроператора.

Сторони домовились, якщо інша сума витрат не буде розрахована та визначена Турагентом/Туроператором на підставі відповідних підтверджень приймаючої сторони, та/або інших осіб, залучених Турагентом/Туроператором до надання туристичних послуг, розмір витрат Турагента/Туроператора, пов'язаних з виконанням цього Договору з моменту підтвердження замовлення туриста та до моменту його відмови, визначається відповідно до Додатку № 1 до цього Договору.

2.2.16. У разі не використання Турпродукту, який містить у своєму складі послуги Туроператора з візового оформлення документів Туриста, Турист зобов'язується надати Турагенту/Туроператору відповідні документи, що підтверджують поважність не використання Турпродукту протягом 1-го робочого дня з моменту початку туру, а також здійснити повторне замовлення Турпродукту у Туроператора, в місячний термін, після закінчення поважних обставин, внаслідок яких Турист не зміг скористатися Турпродуктом, але в межах строку дії візи, використати Турпродукт та надати Турагенту/Туроператору відповідні документи (паспорт), що підтверджують використання Турпродукту в термін дії візи, - протягом 1-го робочого дня з моменту закінчення туру, або надати паспорт Турагенту/Туроператору для передачі його в консульську установу з метою ануляції візи, протягом 1-го робочого дня, який зазначений як перший день туру, яким Турист не скористався.

2.2.17. Протягом 3-х робочих днів, з моменту порушення зобов'язань, зазначених в п. 2.2.16. цього Договору, Турист зобов'язується відшкодувати Турагенту/Туроператору всі збитки та будь-які витрати та/або штрафні санкції (покладені на Турагента/Туроператора або іншу особу, яка надає послуги у складі Турпродукту), заподіяні своїми неправомірними діями, у тому числі, але не обмежуючись: через не використання Турпродукту, який містить у своєму складі послуги Туроператора з візового оформлення документів Туриста, без поважних причин (захворювання або смерті), якщо Турист не надасть/не своєчасно надасть Турагенту/Туроператору відповідні документи, що підтверджують поважність не використання Турпродукту, або не скористається новими послугами Туроператора протягом місячного строку, з їх відповідною оплатою, після закінчення поважних обставин, або не надасть/не своєчасно надасть паспорт для передачі його в консульську установу з метою ануляції візи за тур, яким Турист не скористався. Розрахунок збитків та витрат за цим п.2.2.17. Договору здійснюється Туроператором самостійно, а сума збитків зазначається в рахунку Турагента/Туроператора.

2.2.18. Завчасно, але не пізніше ніж за 1 добу до посадки при перевезеннях, що передбачені програмою подорожі, перевіряти розклад руху транспортних засобів, уточнювати необхідні умови посадки та перевезення у Туроператора/Турагента; завчасно прибувати до місць посадки; мати при собі всі необхідні документи для посадки до транспортного засобу та здійснення подорожі на себе та своїх дітей (у разі якщо діти подорожують разом з туристом).

2.2.19. У разі виникнення будь-яких форс-мажорних обставин, в тому числі непоселення в заброньоване місце розміщення, скасування чи зміни розкладу перевезення, та в інших випадків, слідувати інструкціям, наданим Туристу Турагентом/Туроператором, щодо забезпечення Туриста альтернативними варіантами послуг. При цьому, у разі відмови Туриста слідувати таким інструкціям Турагента/Туроператора, останні не несуть відповідальності за збитки, які понесуть туристи через таку відмову, або за збільшення будь-яких витрат туристів, порівняно з альтернативними видами послуг, за які Турагент/Туроператор не несуть відповідальності та які не підлягають компенсації за рахунок Турагента/Туроператора.

### **2.3. Турагент має право:**

2.3.1. Одержувати від Туриста повну і достовірну інформацію і документи, необхідні для надання послуг в обсязі і термінах передбачених даним договором.

2.3.2. У випадку істотної зміни обставин, передбачених п. 5.2. даного договору, змінити тривалість і маршрут туру, клас обслуговування, вид транспорту та його розклад, в тому числі змінити дати та місця вильоту/виїзду/прильоту/приїзду, місця посадки/висадки, а також збільшити або зменшити обумовлену вартість туру (послуг).

2.3.3. У випадку відсутності можливості надати послуги відповідно до даного договору усно (в телефонному режимі) запропонувати Туристу альтернативний набір послуг. У випадку, якщо Турист скористався запропонованими йому альтернативними послугами, послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

2.3.4. Змінювати готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу, внаслідок подій, які сталися з причин, незалежних від Турагента/Туроператора, в тому числі за рішенням готелю, та або приймаючої сторони, про що Турист має бути проінформованим Турагентом; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених цим Договором.

2.3.5. У випадках порушення туристом громадського порядку, вимог законодавства в період отримання послуг за цим Договором, невиконання туристом законних вимог та інструкцій Турагента/Туроператора, представників компаній та організацій, які безпосередньо надають послуги туристу, перебування в нетверезому стані, під дією наркотичних або психотропних засобів, Турагент/Туроператор та інші особи, мають право відмовити туристу в наданні відповідних послуг, їх достроковому припиненню, в тому числі шляхом не допуску до перевезення/місць проживання (перебування) або висадки/виселення туриста з засобів перевезення/місць проживання (перебування) в будь-який час, або передачі правоохоронним органам. В таких випадках Турагент/Туроператор або інші особи не несуть жодної відповідальності перед туристом за спричинені йому збитки або витрати, які не підлягають компенсації за рахунок Турагента/Туроператора та/або інших осіб.

### **2.4. Турист має право:**

2.4.1. Вимагати від Турагента надання інформації про хід виконання договору.

2.4.2. Турист має право, сплативши Турагенту/Туроператору витрати, пов'язані з виконанням цього Договору з моменту підтвердження замовлення Туриста, та до моменту його відмови, (якщо інший порядок відшкодування витрат не встановлено у Додатку №1 до цього Договору) відмовитись від виконання цього Договору або просити внести зміни до умов, що вказані в п.1.2. цього Договору. Заява Туриста про відмову від туристичних послуг або внесення змін до умов туру подається Турагенту у письмовій формі і приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.

2.4.3. Самостійно оформити страховку (медичну і від нещасливого випадку). При цьому протягом 24-х годин з моменту підписання даного договору Турист повинен надати Турагенту копію самостійно оформленого поліса іншої страхової компанії. У випадку не надання Туристом такого поліса протягом 24-х годин, Турагент має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір, при цьому Турист відшкодовує Турагенту/Туроператору фактично понесені витрати по бронюванню та оформленню туру (виконанню замовлення Туриста).

2.4.4. У випадку невиконання умов цього Договору з боку Турагента/Туроператора, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за не надані послуги, за умови дотримання вимог п. 2.2.7. та п.6 цього Договору.

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

## **3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Загальна вартість послуг, зазначених у п.1.2. цього Договору складає:

\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.). Повна оплата вартості послуг здійснюється Туристом до \_\_\_\_\_, якщо інші терміни не зазначені у рахунку на оплату.

3.2. У випадку несплати або неповної оплати Туристом вартості туристичних послуг у строки, передбачені п. 3.1. даного Договору, Турагент має право відмовити Туристу в наданні туристичних послуг, при цьому Турист відшкодує Турагенту/Туроператору фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню туру (виконанню замовлення Туриста).

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

4.1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

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

4.3. Надані Туристу перевізні документи (авіа, з/д, авто і т.д.) є договором перевезення, укладеним між ним і перевізником, що несе відповідно до правил перевезення, в тому числі – міжнародних, повну відповідальність за відмову у перевезенні, перенесення, затримку, скасування перевезення, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів або інших порушень встановлених правил або договору перевезення. Перевізник не гарантує час, вказаний в розкладі, що зазначений в п.1.2. Договору та інших документах(в тому числі дати вильоту/виїзду або прильоту/приїзду), може змінити розклад без попередження, передати зобов'язання з перевезення Туриста на виконання іншому перевізнику, провести заміну повітряного судна чи іншого засобу, змінити або відмінити посадку в пунктах вказаних в авіаквитках. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за пов'язані з цими обставинами зміни обсягів і термінів надання послуг за даним договором та можливі збитки і витрати Туриста.

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

4.5. У випадку заподіяння Туристом збитків майну в місцях розміщення і слідування, майну транспортної компанії, а також при недотриманні законодавства країни перебування, Турист зобов'язаний негайно відшкодувати ці збитки безпосередньо особі, якій їх було завдано, а у разі відшкодування цих збитків Турагентом/Туроператором, або стягнення з останніх, - відшкодувати такі збитки Турагенту/Туроператору протягом 3-х днів з моменту заяви Турагентом/Туроператором вимоги про це. Відшкодування можливих збитків здійснюється Туристом у відповідності й у розмірах, передбачених діючими правилами і законодавством місця завдання шкоди/збитків або вирішення спору.

4.6. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності у випадку неповнення Туриста в Україну після термінів закінчення обслуговування. Усі фінансові претензії до Турагента/Туроператора, пов'язані з еміграцією, чи депортацією, іншими діями Туриста, які не відповідають програмі обслуговування і потягли за собою додаткові витрати Турагента/Туроператора, відшкодовуються Туристом та/або за його рахунок. При цьому, Турагент/Туроператор залишають за собою право стягнути з Туриста заподіяний йому збиток у судовому порядку.

4.7. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за відмову консульських служб посольств у видачі в'їзної візи Туристу, або збільшення строків її оформлення, а також якщо рішенням влади чи уповноважених на це осіб будь-яких органів Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду на територію будь-якої країни з будь-яких причин і за пов'язані з цим наслідки, в тому числі неможливості повністю або частково скористатися туристичними або іншими послугами. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються. У випадку відмови Туристу в оформленні в'їзних документів, Туристу повертаються кошти в розмірі передбаченому в п. 5.6 даного Договору.

4.8. Турист несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, та дійсність наданих документів. У випадку невиїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта або проїзного документа на дитину, всі фінансові витрати по туру (його ануляції) несе Турист.

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

4.10. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за послуги, додатково замовлені Туристом і не передбачені даним договором, а також не відшкодує витрати Туриста, пов'язані з їх споживанням.

4.11. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за суб'єктивність сприйняття туристом умов проживання та/або харчування, та/або перевезення, а також щодо будь-яких незручностей у зв'язку з проведенням на території країни подорожі будівельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються державними чи приватними структурами.

4.12. У випадку виникнення форс-мажорних обставин сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого із зобов'язань за цим договором, не виконаних на момент виникнення таких обставин. Форс-мажорні обставини включають: стихійні лиха, екстремальні погодні умови (повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи), пожежі, оголошена чи неоголошена війна, воєнні дії, революція, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу чи uszkodження транспортних засобів, страйки, суспільні безладдя, саботаж, локаут, введення надзвичайного стану, перебої в енергопостачанні, поламки або збої в роботі електронних засобів, в тому числі систем бронювання і т.і. (далі форс-мажор), але не обмежуються ними. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі та негайно, але не пізніше 48 годин з моменту їх настання, повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин. У випадку настання форс-мажорних обставин жодна зі сторін не буде мати права на компенсацію іншою стороною можливих збитків.

#### **5. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

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

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

- 5.2.1. зміна термінів туру;
  - 5.2.2. збільшення транспортних тарифів;
  - 5.2.3. введення нових чи збільшення діючих ставок податків і зборів, а також інших обов'язкових платежів;
  - 5.2.4. різка зміна курсу національних валют;
  - 5.2.5. неможливість надати замовлений готель (санаторій, пансіонат і т. ін.);
  - 5.2.6. неможливість забезпечити замовлене перевезення, через скасування або зміну рейсу/розкладу з будь-яких причин;
  - 5.2.7. з інших підстав, передбачених законодавством України.
- 5.3. Турагент/Туроператор можуть відмовитися від виконання договору за умови компенсації Туристу документально підтверджених збитків, заподіяних унаслідок такого розірвання, за винятком випадків, коли таке розірвання відбулося з вини Туриста.
- 5.4. Турист може відмовитися від послуг за даним договором у будь-який час після його підписання, повідомивши Турагента/Туроператора про свою відмову в письмовій формі. Датою анулювання договору вважається дата одержання Туроператором відповідного письмового повідомлення Туриста.
- 5.5. У випадку відмови Туриста від послуг, передбачених даним договором, у тому числі при незгоді Туриста зі збільшенням вартості туру більш ніж на 5 відсотків, Турист відшкодовує Туроператору фактично понесені останнім витрати по бронюванню і оформленню туру, які визначаються відповідно до п.2.2.15. цього Договору.
- 5.6. При ануляції послуг у випадку одержання відмови у видачі Туристу візи, Турагент/Туроператор повертає Туристу оплачену суму, за винятком оплати зборів посольства і понесених Турагентом/Туроператором витрат, пов'язаних з оформленням документів і бронюванням послуг, які визначаються відповідно до п.2.2.15. цього Договору.
- 5.7. Неприбуття Туриста у встановлений час до місця надання першої послуги або посадки у транспорт, запізнення до місць надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, порушення ним правил перетинання державного кордону, митного законодавства, вимог митних служб України або держави перебування вважаються відмовою Туриста від послуг, передбачених даним договором і, у такому випадку, даний договір анулюється з повним утриманням (стягненням) Турагентом/Туроператором з Туриста загальної вартості послуг за цим Договором.
- 5.8. У випадку неможливості розміщення Туриста у готелі, вказаному в п. 1.2. цього Договору, йому надається можливість проживання в іншому готелі такої ж або вищої за рівнем сервісу та/або вартості категорії.
- 5.9. У випадку невиконання з вини Турагента/Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, відповідальність Турагента/Туроператора перед Туристом за цим Договором обмежується розміром фактично завданих Туристу збитків, але не більше розміру подвійної вартості туристичного продукту (туристичних послуг) за цим Договором.

## **6. ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК**

- 6.1. Якщо у Туриста виникла проблема під час споживання замовлених послуг, він зобов'язаний негайно проінформувати про це відповідних відповідальних осіб (співробітників готелю, ресторану, авіакомпанії і т.п.), представника Турагента/Туроператора, що мають можливість усунути недоліки негайно і на місці. Для повної гарантії усунення недоліків на місці Турист повинний зв'язатися з представником Турагента/Туроператора за телефонами, зазначеними у програмі перебування за кордоном або за телефонами в офісах на Україні, за місцем укладання даного договору.
- 6.2. Якщо звертання Туриста не було задоволено на місці, він має право звернутися до Турагента/Туроператора з рекламацією (рекламації подаються у письмовій формі за місцем укладання даного договору) протягом 14 днів з моменту закінчення туру, додавши до неї копію даного договору та акт, оформлений по місцю виникнення проблеми. При відсутності акта, а також після 14 днів з моменту закінчення туру, рекламація не приймається і Турист несе по ній самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Турагента/Туроператора.
- 6.3. У випадку подання рекламації і її документального підтвердження відповідно до п. 6.2. даного договору, Турагент/Туроператор визначають розмір і, при підтвердженні правдивості вимог викладених в ній, компенсують понесені Туристом збитки.
- 6.4. Усі суперечності, які впливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

## **7. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ**

- 7.1. Даний договір набирає сили з моменту підписання його сторонами і припиняє дію після дати надання останньої послуги.
- 7.2. У випадку виникнення розбіжностей між умовами Замовлення (заяви) Туриста на розробку туристичних послуг і даного договору, перевагу будуть мати умови договору.
- 7.3. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.
- 7.4. Всі питання, які не врегульовані Договором, підлягають вирішенню у відповідності з чинним законодавством України.
- 7.5. Підписанням даного договору Турист підтверджує, що йому була надана необхідна і повна інформація щодо умов туристичного обслуговування передбачена ст.20 Закону України „Про туризм”.
- 7.6. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», підписанням цього Договору, турист надає свою згоду Турагенту/Туроператору на включення його персональних даних до бази персональних даних Турагента/Туроператора, з метою їх подальшої обробки Турагентом/Туроператором для виконання своїх зобов'язань перед Туристом за цим Договором. При цьому Турагент/Туроператор мають право без додаткової згоди Туриста, передавати такі персональні дані стосовно Туриста іншим особам, виключно з метою виконання цього Договору, або у випадках, коли відповідно до вимог законодавства Турагент/Туроператор зобов'язаний це робити.
- 7.7. Підписанням цього Договору Турист засвідчує, що Турагент роз'яснив Туристу його права як суб'єкта персональних даних, відповідну довідку про перелік своїх прав, як суб'єкта персональних даних, визначених ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», Турист отримав.

7.8. Підписанням цього Договору Турист засвідчує, що Турагент до підписання цього Договору роз'яснив Туристу наступні умови туристичного обслуговування:

- умови реалізації і оплати турпродуктів, встановлені Турагентом/Туроператором, розмір витрат, які підлягають оплаті Туристом Турагенту/Туроператору у випадку відмови від турпродукту;
- правила перебування за кордоном, діючі митні правила, правила перетинання державних кордонів;
- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- інформацію про Турагента/Туроператора, їх місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- про керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;
- про час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;
- про види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;
- про стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
- про назву, адресу та контактний телефон представництва Туроператора або організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
- про порядок забезпечення Турагентом/Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;
- розмір фінансового забезпечення Туроператора/Турагента на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

#### 8. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРАГЕНТ:	ТУРИСТ (ЗАМОВНИК):
_____ _____/_____ /	

З повним обсягом інформації, передбаченої ст.20 Закону України «Про туризм», зокрема, з медичними застереженнями при здійсненні туристичної поїздки, профілактикою малярії та інших захворювань мене ознайомлено.

Підпис: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(підпис Туриста/Замовника)

Документи, відповідно до п.2.1.3. даного Договору отримав

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста/Замовника)

Зважаючи на те, що у разі відмови Туриста від замовлених туристичних послуг з будь-яких причин (або зміни характеристик раніш замовленого туристичного продукту) контрагенти Туроператора застосовують штрафні санкції до Туроператора, заздалегідь узгоджений між Турагентом/Туроператором та Туристом розмір витрат Турагента/Туроператора по бронюванню і оформленню туру, складає, у процентному відношенні до загальної вартості туристичних послуг за Договором, наступні розміри:

10% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг, або їх зміни, в строк більший ніж за 35 днів до дня початку їх надання; 20% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміни, в період за 25-35 днів до дня початку їх надання; 35% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміни, в період за 20-25 днів до дня початку їх надання; 50% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміни, в період за 15-19 днів до дня початку їх надання; 70% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміни, в період за 11-14 днів до дня початку їх надання; 80% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміни, в період за 6-10 днів до дня початку їх надання; 100% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміни, в строк менший ніж за 6 днів до дня початку їх надання.

У разі відмови Туриста від туристичних послуг, які частково або повністю надаються або споживаються Туристом у високий сезон, заздалегідь узгоджений розмір витрат Туроператора по бронюванню і оформленню туру складає 100% вартості туристичних послуг, незалежно від термінів відмови Туриста від туристичних послуг. Під високим сезоном мається на увазі святкові дні, а також періоди з 25 грудня по 15 січня, з 27 квітня по 10 травня, з 01 червня по 31 серпня. Мотиви та причини відмови Туриста не змінюють розміру заздалегідь узгоджених та зазначених вище витрат Турагента/Туроператора по бронюванню і оформленню туру.

У випадку втрати Туристом бланку авіаквитка та виписки нового авіаквитка, Турист погоджується, що з нього на користь Туроператора будуть стягнуті витрати Туроператора по оформленню нового авіаквитка у розмірі 510 (п'ятсот десять) гривень. У випадку заміни (зміни) прізвища Туриста і пов'язаної з цим виписки нового авіаквитка, Турист погоджується, що з нього на користь Туроператора будуть стягнуті витрати за заміну прізвища у розмірі 255 (двісті п'ятдесят п'ять) гривень.

У випадку відмови Туриста від раніше здійсненого бронювання перевезення або заброньованих квитків, або їх зміни (крім заміни прізвищ туристів/пасажирів або бланків квитків) на будь-який вид транспорту, Турист погоджується та зобов'язаний сплатити Туроператору заздалегідь узгоджений між Турагентом/Туроператором та Туристом розмір витрат, пов'язаних з бронюванням квитків в розмірі 100 % вартості перевезення або квитків, незалежно від строків відмови від бронювання/заброньованих квитків або їх зміни.

ТУРАГЕНТ: _____ _____ / _____ /	ТУРИСТ/ЗАМОВНИК: _____ _____ / _____ /
---------------------------------------	--

**А К Т**

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ р.  
\_\_\_\_\_, в подальшому – «Турагент», в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, з одного боку, та:  
.....  
.....  
.....  
в подальшому Турист/Замовник, з іншого боку, склали цей Акт про наступне:

Турагент передав, а Турист прийняв від Турагента наступні документи, які дають право на споживання замовленого Туристом туру (туристичних послуг):

ТУРАГЕНТ: _____ _____ / _____ /	ТУРИСТ/ЗАМОВНИК: _____ _____ / _____ /
---------------------------------------	--

