

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № _____
на реалізацію туристичних послуг

м. Київ

« _____ » _____ 20__ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР» (Ліцензія на провадження туropolераторської діяльності Держагенства України з туризму та курортів від «16» серпня 2012 р., серія АГ № 581276), платник податків на загальних підставах, надалі «**Туроператор**», в особі Генерального директора Олексієнко Ольги Миколаївни, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та

ліцензія _____ від « _____ » _____ 20__ р., серія _____ № _____), платник податків _____, надалі «**Турагент**», в особі _____, що діє на підставі _____, з іншої Сторони,

**усі разом надалі іменовані «Сторони»,
уклали даний Договір, надалі – «Договір», про наведене нижче:**

СТАТТЯ 1. ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ДОГОВОРІ

В даному Договорі терміни, які наведені нижче, мають наступне значення:

1.1. «Замовлення» (Заявка на бронювання турпродукту/туристичної послуги) – письмовий або електронний запит Турагента про надання (бронювання, замовлення) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги), отриманий Туроператором в оригіналі, по факсу, технічними засобами бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, або в інший спосіб, що встановлений цим Договором чи Туроператором, який містить повний перелік інформації, необхідної для оформлення Турпродукту (туристичної послуги). Зразок Замовлення для оформлення на паперовому носії, розміщений на веб-сайті Туроператора, і Турагент повинен дотримуватись встановленої форми Замовлення. Замовлення (Заявка на бронювання) Турпродукту/туристичної послуги вважається офертою, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, в тому числі і оформлене в системі «on – line» бронювання.

1.2. «Підтвердження Замовлення» – відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку, технічних засобів бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, на Замовлення, в якій міститься згода Туроператора на надання (бронювання) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги). Така відповідь Туроператора може бути надана в тому числі шляхом виписки та надіслання будь-яким із засобів зв'язку на ім'я Турагента рахунку-фактури Туроператора. Підтвердження Замовлення вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування. Турпродукт вважається реалізованим в момент Підтвердження Замовлення Туроператором.

1.3. «Відмова Туроператора» - відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку, технічних засобів бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, на Замовлення, в якій міститься відмова Туроператора в наданні (бронюванні) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги). Рішення про Відмову може прийматися Туроператором з будь-яких причин на власний розсуд, про які Туроператор не зобов'язаний повідомляти Турагента, Туриста або Замовника.

1.4. «Відмова від Замовлення», «Ануляція» – відмова Турагента від замовленого у Туроператора Турпродукту чи його частини, в тому числі: відмова від усього Турпродукту, або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель, та/або зменшення числа осіб в Замовленні, та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг, несвоєчасна та або неповна оплата рахунку Туроператора, не з'явлення туристів до місць надання туристичних послуг, або їх відмова від використання туристичних послуг в цілому або частково, яка надіслана Турагентом Туроператору будь-яким із засобів зв'язку, в тому числі електронною поштою або за допомогою системи «on-line» бронювання.

1.5 «Зміна Замовлення» – Відмова від Замовлення Турагентом та пропозиція замінити його на інший Турпродукт (його частину) шляхом подання нового Замовлення, в тому числі, але не виключно: заміна одного готелю на інший, та/або зміна дати заїзду чи виїзду з готелю на іншу, та/або зміна осіб, для яких замовляються послуги, та/або збільшення чи зменшення страхової суми при страхуванні, та/або заміна однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг на іншу тощо. Пропозиція про зміну Замовлення має здійснюватися Турагентом у письмовій формі або за допомогою системи «on-line» бронювання.

1.6. «Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer)) – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми можуть бути включенні вартість послуг які надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультативно - інформаційні послуги з підбору туру, які Туристу надає безпосередньо Турагент.

1.7. «Транзитні кошти» - кошти сплачені Туристом чи юридичною особою Туроператору через Турагента за реалізацію Турагентом Турпродукту Туроператора, які не є власністю та доходом Турагента. Розмір транзитних коштів визначається рахунком Туроператора.

1.8. «Система «on – line» бронювання» – електронна система обміну даних, розміщена на офіційному сайті Туроператора, яка містить актуальну вичерпну інформацію про Турпродукт (туристичну послугу) та умови його

реалізації, а також забезпечує можливість здійснення Замовлення/Підтвердження Замовлення/Ануляцію замовлень в режимі реального часу, з використанням мережі Інтернет. За допомогою системи бронювання здійснюється передача інформації щодо туристичного продукту (туристичних послуг), а саме: подача заявки на бронювання (Замовлення), отримання Підтвердження Замовлення (бронювання), виставлення рахунку на оплату, отримання оперативної інформації про стан замовленого туристичного продукту та обмін документами в електронному вигляді. Доступ до електронної системи бронювання здійснюється через офіційний сайт Туроператора у мережі Інтернет www.alf.ua. Всі дії, вчинені Турагентом в системі «on-line» бронювання, в тому числі направлення Замовлення, Підтвердження Замовлення, Ануляція, листування, а також будь-які документи чи витяги, отримані шляхом роздрукування із системи «on-line» бронювання, мають для Сторін цього Договору однакову юридичну силу, як і вчинені письмово, уповноваженими на такі дії представниками Сторін.

1.9. «**Особистий електронний кабінет Турагента**» – розміщений на офіційному сайті Туроператора електронний кабінет, доступ до якого має виключно Турагент за наданим Туроператором логіном і паролем, через який Сторони здійснюють документообіг на виконання умов цього Договору.

1.10. «**Використання електронного цифрового підпису та електронний документообіг**» – встановлений Законом України «Про електронні довірчі послуги» та Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» порядок використання електронного цифрового підпису та електронного документообігу.

1.11. «**Договір на туристичне обслуговування**» – затверджений Туроператором типовий договір на туристичне обслуговування, який Турагент укладає з Туристом (Замовником). Актуальна форма типового договору на туристичне обслуговування розміщується на офіційному сайті Туроператора: www.alf.ua.

1.12. **Партнери Туроператора** – суб'єкти господарювання (як резиденти, так і нерезиденти України), які забезпечують безпосереднє надання Туристам замовлених туристичних послуг (в т.ч. – авіакомпанії, інші перевізники, туристичні компанії в країні перебування, готелі, страхові компанії тощо).

1.13. «**Офіційний сайт Туроператора**» – офіційна веб-сторінка Туроператора в мережі Інтернет за адресою www.alf.ua, де розміщується та оновлюється інформація про туристичні продукти Туроператора. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Зазначені зміни набирають чинності з моменту їх розміщення (опублікування) на офіційному сайті Туроператора.

1.14. Інші терміни, що використовуються в даному Договорі, вживаються у значеннях, встановлених Законом України «Про туризм».

СТАТТЯ 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Турагент зобов'язується за дорученням та від імені Туроператора за винагороду здійснювати посередницьку діяльність по реалізації сформованого Туроператором Турпродукту і укладенню договорів на туристичне обслуговування з третіми особами (фізичними особами - Туристами чи юридичними особами-Замовниками), а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із забезпечення надання Турпродукту (туристичних послуг) Туристу.

2.2. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких супутніх послуг узгоджуються між Туристом та Турагентом.

2.3. Цей Договір регулює агентські відносини Туроператора та Турагента, передбачені главою 31 Господарського кодексу України, при цьому Турагент діє в якості комерційного агента в порядку, визначеному ст. 295 Господарського кодексу України.

2.4. Повноваження Турагента діяти від імені та на користь Туроператора обмежуються положеннями цього Договору та Додатків до нього. Формою підтвердженнь повноважень Турагента є цей Договір.

2.5. Сторони за цим Договором набувають прав та обов'язків виключно у випадку, коли Турагент одночасно з укладенням договору на туристичне обслуговування з третіми особами від імені Туроператора, здійснив фактичне бронювання туристичного продукту у Туроператора шляхом направлення Замовлення, а Туроператор, в свою чергу, надав Підтвердження Замовлення. За відсутності Підтвердження Замовлення вважається, що Турагент діє від власного імені та наслідки укладення договору на туристичне обслуговування з третіми особами можуть бути застосовані тільки до Турагента.

2.6. Відносини, що виникають з цього Договору, не є монопольними агентськими відносинами та обмежуються територією України.

СТАТТЯ 3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

3.1. Туроператор зобов'язується:

3.1.1 надавати Турагенту інформацію, яка необхідна для реалізації Турпродуктів, зокрема, розміщення такої інформації у каталогах Туроператора та на його офіційному сайті;

3.1.2 приймати до розгляду Замовлення, які надходять від Турагента, за умови відповідності таких Замовлень положенням цього Договору, і направляти Підтвердження або Відмову від прийняття Замовлення до виконання;

3.1.3. при Підтвердженні Замовлення, виставляти Турагенту рахунок-фактуру із зазначенням повної вартості Замовлення;

3.1.4. здійснювати бронювання Турпродукту (туристичних послуг) на ім'я та в інтересах Туристів у компаній-Партнерів, згідно з Підтвердженими Замовленнями, у випадку своєчасної оплати Турагентом вартості Турпродукту;

3.1.5 здійснювати страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками;

3.1.6 вчасно інформувати Турагента письмово (шляхом опублікування на офіційному сайті Туроператора, через розміщення інформації в системі «on-line» бронювання, електронною поштою/факсимільним зв'язком, тощо) про

будь-які зміни щодо туристичних продуктів Туроператора, в т.ч. про зміни вартості Турпродукту (туристичної послуги), зміни ціни на авіаквитки перевізника, дати, з якої діють нові ціни на Турпродукт або його складові, про що Турагент зобов'язаний негайно сповістити Туриста (Замовника). Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу (Замовнику), то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі їх сторони;

3.1.7 відповідно до Замовлення Турагента, підтверженого Туроператором, Туроператор надає Турагенту Турпродукт шляхом оформлення та передачі представнику Турагента документів, які необхідні для споживання Турпродукту (туристичного ваучера, авіаквитків, та/або страхових полісів, та/або рахунку-фактури, та/або інших документів, визначених Туроператором залежно від складу Турпродукту). Обов'язок передати Турпродукт виникає у Туроператора тільки після отримання повної суми оплати Турагентом/Туристом Турпродукту. Неповна або несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів та здійснити Ануляцію Турпродукту;

3.1.8 на письмову вимогу Турагента складати акти звірок взаєморозрахунків між Сторонами за Договором;

3.1.9 сплачувати Турагенту згідно Розділу 5 цього Договору агентську винагороду за виконання Турагентом своїх зобов'язань за Договором;

3.1.10 нести відповідальність перед Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості Турпродукту (туристичної послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинно-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора. Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків;

3.1.11 дотримуватись та виконувати інші положення цього Договору.

3.2. Турагент зобов'язується:

3.2.1 здійснювати функції комерційного посередника (агента), повністю та належним чином виконуючи положення цього Договору;

3.2.2 замовляти Турпродукт шляхом подання Туроператору Замовлення у будь-який спосіб, що встановлений цим Договором чи Туроператором;

3.2.3 на першу вимогу Туроператора надати Договір на туристичне обслуговування, укладений з Туристом (Замовником), разом з іншими документами, які були підставою для його укладення та здійснення подорожі, не пізніше 2-х днів з моменту отримання такої вимоги. Скановані копії договору на туристичне обслуговування та документів мають бути передані Турагентом Туроператору негайно засобами електронного зв'язку;

3.2.4 здійснювати переказ Туроператору вартості Турпродукту в строк, встановлений розділом 6 Договору, незалежно від розміру, строку фактичного одержання Турагентом коштів від Туриста чи іншої особи та незалежно від факту реалізації Турагентом Турпродукту;

3.2.5 реалізовувати Турпродукт тільки після отримання від Туроператора Підтвердження Замовлення такого Турпродукту, але при цьому обов'язково отримувати від Туриста передоплату у розмірі не менш ніж розмір штрафних санкцій та/або витрат, які будуть стягнуті у разі Ануляції Замовлення, але в будь-якому разі передоплата має складати не менше 30% від вартості Турпродукту, який споживається за межами України та 100 % від вартості Турпродукту, який споживається в межах України. У випадку, якщо Турпродукт (туристична послуга) передбачає авіаперевезення регулярним рейсом, то передоплата здійснюється у розмірі вартості авіаквитка на такий регулярний рейс;

3.2.6 сповіщати Туроператора про Зміну Замовлення чи Відмову від Замовлення (Ануляцію) у письмовій формі, з підписом уповноваженої особи та печаткою (у разі наявності) або через систему «on-line» бронювання;

3.2.7 надавати Туроператору всі документи, необхідні Туроператору для формування і оформлення Турпродукту, в тому числі в разі необхідності оформлення Туроператором в'їзних віз у країни здійснення туристичної подорожі, надавати у встановлені Туроператором строки необхідні документи, які вимагають компетентні органи України чи іноземних держав, на території яких буде здійснюватися туристична подорож;

3.2.8 ретельно перевіряти коректність даних Замовників/Туристів, в т.ч. внутрішніх і закордонних паспортів, а також актуальність медичних страхових полісів (у разі їх оформлення Туристом самостійно) перед подачею Туроператору Замовлення. Турагент несе повну відповідальність за надання некоректних даних Туроператору;

3.2.9 своєчасно передавати Туристам/Замовникам документи, необхідні для здійснення подорожі, а також закордонні паспорти, якщо вони передавались Туроператору для їх подачі до відповідної дипломатичної установи або візового центру;

3.2.10 забезпечити зберігання документів на Турпродукт, до моменту передачі їх Туристу, а також забезпечити зберігання Договорів на туристичне обслуговування та інших документів, пов'язаних з виконанням цього Договору, не менше ніж протягом трьох років;

3.2.11 до укладання договору на туристичне обслуговування з Туристом, надати кожному Туристу інформацію, передбачену ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», а також повідомити:

- про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;

- про перелік країн, які входять до затверженого переліку країн, хворих та/або інфікованих з різних видів грипу, ендемічних з малярії, а також про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя

населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб». Турагент зобов'язаний видавати Туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку необхідно отримати в районній СЕС);

- про медичні застереження у зв'язку з наданням туристичного продукту, в тому числі про протипоказання у зв'язку з певними хворобами та/або віком туриста, депортацією туристів і особливостями фізичного стану Туристів;

- про обов'язок Туриста відшкодувати Туроператору, або за його вказівкою Турагенту чи відповідному перевізнику в повному обсязі всі понесені Туроператором, Турагентом або Перевізником витрати і збитки, якщо відносно Туриста, як пасажир, спеціально-уповноваженими державними органами буде винесена постанова про порушення порядку перетину державного кордону, у результаті чого відповідальність за сплату адміністративних штрафів, пені та ін. платежів, буде покладено на Туроператора або Перевізника;

- про обов'язок Туриста здійснити доплату вартості туристичних послуг, у разі збільшення вартості Турпродукту, в тому числі внаслідок збільшення вартості перевезення, збільшення податків та зборів, візових платежів, інших витрат Туроператора, які не могли бути передбачені в момент Підтвердження Замовлення і укладання договору на туристичне обслуговування, і які необхідно здійснити для забезпечення своєчасності та повноти надання туристичних послуг;

- про діючі митні правила, правила перетинання державних кордонів тощо;

3.2.12 укласти договір на туристичне обслуговування з кожним Туристом, по формі та на умовах, визначених Туроператором у типовому договорі на туристичне обслуговування, що розміщений на офіційному сайті Туроператора. У разі укладення Турагентом договору з Туристом на інших умовах ніж визначені Туроператором, Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом і відшкодує Туроператору всі витрати і збитки, які є наслідком використання інших умов договору з Туристом;

3.2.13 при реалізації Турпродукту дотримуватись усіх інших вимог, що встановлені законодавством України;

3.2.14 сплачувати Туроператору штрафні санкції та/або завдані збитки (витрати) в розмірі, який вказаний в Розділі 8 цього Договору, у випадку відмови Турагента (Туриста) від замовленого у Туроператора Турпродукту або його частини, а також за заміну Турпродукту чи його частини на інший Турпродукт (його частину);

3.2.15 інформувати Туристів про можливість зміни перевізниками часу вильоту/відправлення, уточнювати у Туроператора або у перевізника номер рейсу та час вильоту/відправлення не пізніше як за один день до вильоту/відправлення туристів. У випадку зміни розкладу руху вчасно повідомляти про це Туристів. У разі невиконання даної умови Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом;

3.2.16 виконувати пов'язані з наданням туристичних послуг вимоги Туроператора;

3.2.17 отримувати від Туристів персональні дані, в обсязі необхідному для виконання Турагентом та Туроператором своїх зобов'язань за цим Договором, та за відповідним договором на туристичне обслуговування з Туристом;

3.2.18 отримувати від Туристів згоду на збір та обробку персональних даних, та повідомляти суб'єктів персональних даних про їх права, мету, збору персональних даних та осіб, яким будуть передаватись персональні дані; передавати Туроператору необхідні персональні дані Туристів, а також виконувати вимоги Закону України «Про захист персональних даних» стосовно Туристів;

3.2.19 крім штрафних санкцій, визначених розділом 8 цього Договору, у разі перевищення фактичних витрат Туроператора над сумою штрафів, відшкодувати Туроператору фактично здійснені ним витрати, в частині їх перевищення над сумою штрафів, пов'язані із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного Туристом чи Замовником) у Туроператора Турпродукту (туристичних послуг), а також за Зміну Замовлення на Підтверджений Турпродукт (туристичні послуги);

3.2.20 у разі збільшення вартості Турпродукту, пов'язаного із збільшенням тарифів на послуги, що входять до складу Турпродукту, введенням нових або збільшенням розміру існуючих податків, зборів та інших обов'язкових платежів, зміною курсу національних валют чи іншими об'єктивними обставинами, доплатити відповідну суму Туроператору у строк, встановлений рахунком-фактурою;

3.2.21 при Відмові від Замовлення або Зміні Замовлення Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в договорі на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туриста щодо розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Туристи керувалися під час укладення договору. При цьому, Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу/Замовнику збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору;

3.2.22 при відмові Туриста здійснити заплановану туристичну подорож, незалежно від причин, якщо візу для здійснення подорожі було відкрито Туристу консульською установою на термін більший, ніж необхідний для здійснення подорожі, зібрати та надати Туроператору паспорти таких Туристів для передачі в консульські установи з метою ануляції віз, в термін більший ніж протягом 5-ти робочих днів з моменту, коли Турагенту стало відомо про відмову Туриста від подорожі, або з першого дня подорожі/туру, якими Турист не скористався;

3.2.23 компенсувати Туроператору витрати та/або сплатити штрафні санкції, передбачені Договором, за відмову від замовленого або придбаного у Туроператора Турпродукту або його частини, а також за скасування (ануляцію) Замовлення Турагента та подачу нового Замовлення Турагента, що має відмінність від раніше поданого, в розмірі і порядку, передбаченому цим Договором;

3.2.24 повідомити Туриста, що з претензіями, які виникають у нього під час: авіап перевезення або обслуговування в аеропорту, він має звертатися до авіап перевізника чи працівників аеропорту; готельного обслуговування – до адміністрації готелю; з питань страхування – до страхової компанії на підставі, відповідно, авіаквитка, ваучера на поселення, полісу.

3.3. Туроператор має право:

3.3.1 отримати від Туриста через Турагента необхідну інформацію персонального характеру з метою реалізації Турпродукту та проведення належної підготовки до його реалізації. Відмова Туриста (Турагента) в наданні необхідних документів для консульської установи є Відмовою від Замовлення (ануляцією) Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини з наслідками передбаченими розділом 8 цього Договору;

3.3.2 у виключних випадках змінювати передбачені Замовленням 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 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 Замовленням;

3.3.3 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, або у випадка зміни істотних обставин, які сторони не могли передбачити та у випадках непередбачуваних змін у безпосередніх надавачів таких послуг-Партнерів;

3.3.4 подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація Турпродукту не відбудеться, через відмову Туриста від подорожі, або з інших об'єктивних причин;

3.3.5 не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Турпродукту Туроператору, з метою подання документів до посольства на анулювання віз;

3.3.6 відмовитися від виконання Договору у випадках:

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

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що Туроператор невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору);

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

3.3.7 за своїм рішенням, утримати кошти Турагента, для покриття будь-якої заборгованості, або збитків, які виникли у Турагента перед Туроператором. При цьому Турагент, підписуючи цей Договір надає Туроператору таке право на зарахування/списання коштів;

3.3.8 повідомляти Турагента про будь-які зміни в умовах заброньованого Турпродукту, або умов оплати, власних реквізитів, інших умов надання туристичного продукту, шляхом розміщення відповідної інформації на власному веб-сайті: www.alf.ua. Таке повідомлення Турагента вважається здійсненим Туроператором належним чином і доведеним до Турагента в належний спосіб;

3.3.9 відмовитись від виконання цього Договору в односторонньому порядку шляхом позбавлення Турагента кодів доступу до системи «on-line» бронювання, відмови у прийнятті замовлень в системі бронювання від Турагента, у випадку невиконання, неналежного виконання Турагентом зобов'язань за цим Договором;

3.3.10 збільшити вартість Турпродукту не більше ніж на 5% від попередньої вартості, в порядку визначеному Законом України «Про туризм».

3.4. Турагент має право:

3.4.1 отримати індивідуальний доступ через мережу Інтернет до системи «on-line» бронювання та особистого кабінету представлені на офіційному сайті Туроператора;

3.4.2 за згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування;

3.4.3 на отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання Договору та іншої інформації, необхідної для виконання Договору;

3.4.4 на отримання агентської винагороди від Туроператора в сумах, визначених цим Договором.

СТАТТЯ 4. ЗАМОВЛЕННЯ ТУРПРОДУКТІВ

4.1. До розділу 4 цього Договору застосовуються вимоги статей 641, 642 Цивільного кодексу України, а саме: пропозиція укласти договір та прийняття пропозиції.

4.2. Вчинення Сторонами дій, що передбачені п. 4.5., 4.6. цього Договору є окремою угодою в якій сторони дійшли всіх суттєвих умов відносно замовлення Турагентом у Туроператора туристичної послуги на користь третіх осіб-Туристів/Замовників, зазначене створює обов'язок для Турагента здійснити оплату замовленої туристичної послуги повністю, при цьому не є обов'язковою умовою споживання Туристом створеної послуги та/або укладання з Туристом договору на туристичне обслуговування.

4.3. За умовами даного Договору, Турагент, після узгодження із Туристом істотних умов договору про туристичне обслуговування, заповнює Замовлення у двох примірниках або за допомогою системи «on-line» бронювання. У Замовленні обов'язково заповнюються всі істотні умови замовленого Турпродукту.

4.4. Замовлення (Заявка на бронювання) в даному випадку вважається офертою.

4.5. Після належного оформлення Замовлення, Турагент направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Туроператору або оформлює його в системі «on-line» бронювання на офіційному сайті Туроператора, таке оформлення дорівнюється письмовій формі.

4.6. У разі можливості задоволення всіх істотних умов Замовлення Турагента, Туроператор не пізніше ніж на третій робочий день від дати отримання Замовлення здійснює Підтвердження Замовлення шляхом його оформлення в системі «on-line» бронювання, з яким Турагент повинен ознайомитися та роздрукувати. При цьому, Туроператор направляє Турагенту за допомогою системи «on-line» бронювання або іншим способом, визначений умовами цього Договору, рахунок на оплату туристичного продукту. Всі рахунки на оплату, відправлені Туроператором електронною поштою, факсом або виставлені через систему «on-line» бронювання, мають чинність рахунків, оформлених письмово.

4.7. Турагент не може здійснити Ануляцію Замовлення (направити Відмову від Замовлення) в період з моменту направлення Туроператору Замовлення до моменту прийняття ним рішення про Підтвердження Замовлення або Відмови Туроператора. У випадку направлення Турагентом Відмови від Замовлення (Ануляції Замовлення) до прийняття рішення про Підтвердження Замовлення або Відмову, Туроператор спочатку приймає відповідне рішення та у разі Підтвердження Замовлення, здійснює його Ануляцію із відповідними наслідками, передбаченими розділом 8 Договору.

4.8. Турагент зобов'язаний розбірливо заповнювати всі реквізити та поля Замовлення. У випадку неповного або неточного заповнення Замовлення Туроператор має право не приступати до виконання Замовлення, в тому числі не здійснювати бронювання та/або не видавати Турагенту авіаквитки, та/або страхові поліси, та/або інші документи. Туроператор має право вимагати від Турагента внесення уточнень до Замовлення.

4.9. Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження Замовлення, Турагент наділяється повноваженнями на укладення з Туристом договору на туристичне обслуговування.

4.10. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між Туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором Замовлення. У такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

4.11. Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

- строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим за тривалість перебування Туриста у такій країні;

- віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

- строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку, встановленого компетентними органами цієї країни та/або державними органами України;

- не оформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на в'їзд дитини за кордон України;

4.12. Туроператор зобов'язаний надати Турагенту Турпродукт шляхом оформлення та передачі представнику Турагента документів, які необхідні для споживання Турпродукту (туристичного ваучера, авіаквитків, та/або страхових полісів, та/або рахунку-фактури, та/або інших документів, визначених Туроператором залежно від складу Турпродукту), тільки після отримання від Турагента вартості Турпродукту та у строк, визначений Туроператором.

4.13. Отримання вищевказаних в п.4.12 Договору документів, здійснюється в офісі Туроператора представником Турагента. Туроператор має право направити Турагенту свого кур'єра для передачі таких документів. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання документів надає право Туроператору відмовити у видачі документів, передбачених п.4.12 Договору.

4.14. Неповна, неправильна чи несвочасна оплата Турагентом Турпродукту, а також невиконання або неналежного виконання Турагентом інших своїх зобов'язань за цим Договором, надає право Туроператору відмовити у видачі документів, передбачених п.4.12 Договору.

4.15. Кожна із Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін щодо конкретного Замовлення або розірвання договору про надання туристичних послуг у випадках, передбачених Законом України «Про туризм».

4.16. Турагент/Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично понесених ним витрат/збитків і сплати штрафів, передбачених цим Договором або договором про надання туристичних послуг відповідно.

СТАТТЯ 5. АГЕНТСЬКА ВИНАГОРОДА ТУРАГЕНТА

5.1. За виконання зобов'язань за цим Договором, Турагент одержує агентську винагороду. Розмір агентської винагороди Турагента становить 10 гривень, включаючи ПДВ за кожний реалізований Турпродукт. Агентська винагорода може змінюватися відповідно до бонусної програми, умови якої містяться на сайті Туроператора або доводяться до Турагента іншим чином. Агентська винагорода сплачується Туроператором один раз на місяць виключно у разі подання Турагентом Звіту агента про виконання агентських функцій у строки, визначені п. 6.11. Договору.

5.2. Грошові кошти, отримані Турагентом в результаті реалізації туристичного продукту Туроператора є транзитними і Турагент не має права власності на них. Туроператор сплачує агентську винагороду Турагенту за умови повної оплати таким Турагентом вартості Підтвердженого Замовлення.

5.3. У разі надання Турагентом Туристам додаткових послуг, визначених п.2.2. цього Договору, крім вартості Турпродукту, яка вказана в рахунку-фактурі Туроператора, Турагент має право на отримання від Туриста вартості таких додаткових послуг. Турагент самостійно утримує з туриста вартість своїх додаткових послуг.

СТАТТЯ 6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Турагент здійснює повну оплату замовленого Турпродукту відповідно до виставленого Туроператором рахунку-фактури. Сторони дійшли згоди, що оплаті підлягає акцептована Туроператором оферта Турагента незалежно від направлення та/або не направлення Туроператором рахунку-фактури.

6.1.1. Турагент зобов'язаний здійснити оплату рахунку (вартість туристичних послуг) або її частину в розмірі не менше 30% від загальної вартості (якщо інший розмір не встановлено в Підтвердженні Замовлення/рахунку-фактурі) впродовж двох робочих днів з моменту отримання Підтвердження Замовлення або у строк, зазначений в рахунку-фактурі, але в будь-якому разі не пізніше ніж за п'ятнадцять календарних днів до початку туристичної подорожі. У випадку Замовлення Турпродукту менше ніж за п'ятнадцять календарних днів до початку туристичної подорожі, повна оплата вартості Турпродукту здійснюється не пізніше наступного робочого дня після Підтвердження Замовлення, але в будь-якому випадку не пізніше ніж за один день до початку туристичної подорожі.

Строк дії рахунку виставленого Туроператором встановлюється в самому рахунку, оплата рахунку після спливу строку його дії не може вважатися повною оплатою Замовлення, а вартість туристичного продукту може бути змінена.

6.2. Зміна вартості Турпродукту дозволяється у разі збільшення вартості перевезення, збільшення податків та зборів, візових платежів, зміни курсу валют, інших витрат Туроператора, які він не міг передбачити в момент Підтвердження Замовлення і укладання договору на туристичне обслуговування, і які необхідно здійснити для забезпечення своєчасності та повноти надання туристичних послуг. Туроператор повідомляє Турагента про зміну вартості Турпродукту після отримання такої інформації від Партнерів або виникнення відповідних витрат та виставляє Турагенту рахунок на доплату, який Турагент зобов'язаний оплатити у строк, встановлений рахунком-фактурою.

6.3. Оплата вважається здійсненою належним чином лише після надходження на поточний рахунок Туроператора повної суми грошових коштів, що відповідає вартості Турпродукту на день отримання такої оплати. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Турагентом вартості Турпродукту дає Туроператору право відмовити в наданні Турпродукту. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів покладається на Турагента.

6.4. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом Турпродукту знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право самостійно скасувати Замовлення Турагента та застосувати до Турагента штрафні санкції та/або вимагати відшкодування витрат/збитків відповідно розділу 8 цього Договору.

6.5. Оплата Турпродукту здійснюється Турагентом в національній валюті України – гривні.

У разі, якщо Туристичні послуги надаються поза межами України і оплачуються Туроператором в іноземній валюті, Сторони домовилися, що вартість Турпродукту (або її частини) змінюється пропорційно зміні курсу євро/долара США, встановленого Національним банком України (далі - НБУ), відносно гривні.

В такому разі розрахунок вартості Турпродукту або її неоплаченої частини здійснюється за наступною формулою:

$$X2 = (Y2 / Y1) \times X1,$$

де $X1$ – вартість Турпродукту (неоплачена частина вартості Турпродукту) в національній валюті України на дату Підтвердження Замовлення/виставлення рахунку-фактури (залежно від того, яка подія відбувається першою);

$Y1$ – курс НБУ придбання євро та/або долара США до національної валюти України на дату Підтвердження Замовлення/виставлення рахунку-фактури (залежно від того, яка подія відбувається першою);

$Y2$ – курс НБУ придбання євро та/або долара США до національної валюти України на дату здійснення платежу;

$X2$ – кінцева вартість Турпродукту (неоплаченої частини вартості Турпродукту) в національній валюті України до сплати.

У випадку неоплати Турагентом повної вартості Турпродукту у строки, встановлені п. 6.1.1. цього Договору, та якщо на день здійснення повної оплати курс НБУ є нижчим за курс НБУ, який діяв на день Підтвердження Замовлення, Турагент здійснює розрахунок вартості за курсом НБУ, який діяв на дату Підтвердження Замовлення.

Турагент повинен звернутися до Туроператора за отриманням рахунку-фактури із зазначенням зміненої вартості Турпродукту або її неоплаченої частини. В такому разі, Турагент зобов'язаний сплатити отриманий від Туроператора рахунок-фактуру не пізніше 1 (одного) банківського дня з моменту його отримання.

6.6. За запитом Туриста/Замовника, Турагент надає йому реквізити Туроператора для оплати Туристом/Замовником повної вартості Турпродукту (або її частини) безпосередньо Туроператору, шляхом перерахування коштів через банківську установу, платіжний термінал, внесення в касу Туроператора, або іншим незабороненим способом. У такому випадку обов'язок Турагента із оплати Туроператору Замовлення вважається виконаним належним чином. Турагент має отримати від Туриста/Замовника копії документів, що підтверджують здійснену оплату та зберігати їх протягом 3-х років.

6.7. Оплата вартості Турпродукту (туристичної послуги) з використанням авіаквитків на регулярних рейсах приймається виключно за правилами авіакомпанії.

6.8. У якості забезпечення виконання зобов'язань Турагента за даним Договором, Туроператор має право вимагати від Турагента здійснити на рахунок Туроператора відповідний авансовий платіж. В такому випадку Туроператор має право починати оформлення документів тільки після надходження авансового платежу на рахунок Туроператора. У разі порушення Турагентом умов цього Договору Туроператор може використовувати кошти, які надійшли у якості забезпечення зобов'язань від Турагента, тільки для покриття заборгованості, збитків і стягнення штрафних санкцій, передбачених цим Договором.

6.9. У разі наявності заборгованості Турагента (в т.ч. і по несплаті штрафних санкцій), Туроператор має право зарахувати в рахунок погашення заборгованості грошові кошти, які надійшли від Турагента на оплату (в т.ч. повністю

або частково) будь-якого іншого Турпродукту (туристичної послуги). При цьому відповідальність перед Туристами, за Замовленням яких було перераховано оплату на погашення заборгованості, несе в повному обсязі Турагент.

6.10. Акти звірок взаєморозрахунків надсилаються Туроператором на адресу Турагента, яка зазначена у цьому Договорі. Турагент має право протягом 5-ти днів з моменту отримання Акту надіслати Туроператору свої письмові зауваження. У разі, якщо Турагент протягом 5-ти днів не надіслав Туроператору свої зауваження, або підписаний Акт, вважається, що Турагент згоден з таким Актом і він вважається узгодженим при наявності лише підпису і печатки Туроператора.

6.11. Турагент та Туроператор щомісячно підписують Звіт агента про виконання агентських функцій за цим Договором на загальну суму агентської (комісійної) винагороди Турагента. Звіт за попередній місяць надається Турагентом в наступному місяці не пізніше 20 днів поточного місяця. Звіт Турагента може бути сформований та направлений Туроператором, незважаючи на те, що обов'язок по направленню Звіту покладено на Турагента.

6.12. Турагент зобов'язаний щомісяця підписувати Акт прийому-здачі виконаних робіт (наданих послуг), який формується та надсилається Туроператором. Акт та Звіт може формуватися та направлятися Туроператором у формі одного письмового документа.

СТАТТЯ 7. ПРЕТЕНЗІЇ

7.1. Турагент зобов'язаний письмово повідомляти Туроператора про скарги та претензії, які пред'являються Туристами Турагенту щодо наданих туристичних послуг. Усі пред'явлені Турагентом претензії Туристів повинні містити: прізвище, ім'я, по-батькові, період і місце його перебування, а також супроводжуватися складеним на місці актом, підписаним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та підписом представника Туроператора в країні перебування.

7.2. Претензії повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 календарних днів із дня закінчення туристичної подорожі. Разом з претензією Туроператору також надається копія договору на туристичне обслуговування, укладеного Турагентом з Туристом, та інші документи, що мають відношення до інциденту.

7.3. Туроператор розглядає отримані від Турагента претензійні документи протягом 30 календарних днів, починаючи з моменту їх одержання, та приймає рішення про задоволення вимог або відмову в задоволенні вимог, викладених в претензії, за власний рахунок, про що повідомляє Турагента.

7.4. Претензії, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п. 7.1., 7.2. цього Договору, Туроператором до розгляду не приймаються і Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

7.5. Турагент зобов'язаний негайно сповістити Туроператора про відомі йому претензії Туриста під час перебування останнього в туристичній подорожі, а також надати Туристу усі контактні дані Туроператора та представника Туроператора у місці перебування Туриста.

7.6. У випадку, якщо під час допретензійного врегулювання скарги Турист скористався запропонованою йому Туроператором або приймаючою стороною/Партнерами альтернативною послугою, подальші претензії Туриста вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

7.7. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, терміни прибирання кімнат, території й т.і.) та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних Туристом у будь-яких суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку Туриста.

7.8. Туроператор не розглядає претензії Туриста щодо якості наданих послуг та/або невідповідності наданого Турпродукту сподіванням Туристів та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, що ґрунтуються на суб'єктивні оцінці Туриста якості таких послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий і суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам, у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

7.9 У випадку наявності певних відхилень від узгоджених умов туристичного обслуговування, але Турист скористався такими послугами (не відмовився від послуги), то такі послуги вважаються узгодженими, наданими Туроператором/Партнером належним чином та отриманими Туристом в повному обсязі, і кошти за такі послуги поверненню не підлягають.

7.10. У випадку, якщо до початку туристичної подорожі виникли обставини, які підтверджуються довідкою, виданою відповідним компетентним органом країни, яка свідчить про виникнення в країні виїзду чи в'їзду Туриста загрози його безпеці, а Турист відмовляється як від Замовлення, так і від запропонованого йому Туроператором альтернативного варіанту, то Турагент має в судовому порядку змінити або розірвати укладений між ним та Туристом договір на туристичне обслуговування. Туроператор здійснює повернення коштів по анульованому, за даними обставинами, Замовленню на підставі рішення суду або по досягненню взаємної згоди усіх задіяних Сторін. У разі невиконання Турагентом зобов'язань, передбачених цим пунктом, Турагент зобов'язаний виплатити Туроператору усі фактично понесені витрати/збитки, пов'язані з виконанням цього Замовлення.

СТАТТЯ 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1 У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін Сторона, що порушила своє зобов'язання, несе відповідальність перед іншою Стороною, відповідно до умов цього Договору, а в частині, не врегульованій цим Договором, - відповідно до чинного законодавства України.

8.2 У випадку прострочення Турагентом зобов'язання з оплати Турпродукту, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла протягом терміну прострочення зобов'язання, від суми боргу за кожний день прострочення платежу до дня здійснення оплати в повному обсязі. У випадку, якщо строк оплати порушено Турагентом більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів, Турагент додатково сплачує штраф у розмірі 10% від вартості Турпродукту.

8.3. У разі невиконання, неналежного виконання зобов'язань, передбачених цим Договором, Турагент відшкодовує Туроператору завдані збитки в повному обсязі, включаючи, але не обмежуючись, реальні збитки, а також витрати, понесені у зв'язку з претензіями/позовами Туристів і/або Замовників, Партнерів і/або інших третіх осіб, включаючи витрати, понесені Туроператором внаслідок застосування до кого-небудь з Туристів санкцій за порушення порядку перетинання кордону, якщо оплата адміністративних штрафів, неустойки та інших платежів була покладена на Туроператора відповідними державними органами та/або авіакомпаніями-перевізниками.

8.4 У випадку відмови Турагента та/або Туриста від одержання туристичних послуг з будь-яких причин незалежних від Туроператора або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу, а також у випадку зміни Замовлення, Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору узгоджену Сторонами цього Договору неустойку у вигляді штрафу, в наступних розмірах і порядку:

- при відмові або зміні Замовлення в строк більший ніж 35 днів до початку подорожі штраф складає - 10% вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 22-35 днів до початку подорожі - 30% вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 15-21 днів до початку подорожі - 50 % вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 8-14 днів до початку подорожі - 80 % вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 7 днів до початку подорожі - 100 % вартості Турпродукту;

- при відмові від Замовлення по турам системи GDS - 100% вартості Турпродукту.

Вищезазначені розміри штрафу застосовуються у разі, якщо у Підтвердженні Замовлення, наданого Туроператором Турагенту, не зазначено іншої розмір штрафних санкцій.

У випадках, коли внаслідок Ануляції Замовлення Турагентом штрафні санкції, виставлені Туроператору Партнерами, перевищують суму штрафів, розраховану у відповідності з цим пунктом Договору, Турагент сплачує Туроператору суму штрафних санкцій у розмірі штрафних санкцій, виставлених Туроператору Партнерами.

Застосування штрафних санкцій не є обов'язковим для застосування Туроператором та застосовуються останнім на власний розсуд.

8.5. Ануляція Замовлення на умовах «ранне бронювання» здійснюється на умовах, опублікованих Туроператором на своєму офіційному сайті www.alf.ua.

8.6. Будь-яка Ануляція Замовлення з ініціативи Турагента, а також Ануляція Замовлення з ініціативи Туроператора згідно п.3.1.7., 3.3.1., 4.7. цього Договору, тягне за собою наслідки, передбачені п. 8.4. Договору.

8.7. Туроператор виставляє Турагенту рахунок на суму штрафних санкцій та/або суму завданих збитків/витрат, який Турагент повинен сплатити впродовж двох робочих днів.

8.8. У випадку, якщо авіаквитки, заброньовані Турагентом або виписані за його замовленням за спеціальним (блочним/чартерним/турпакетним/туроператорським) тарифом авіакомпанії, застосовується штраф у розмірі 100% незалежно від строків відмови Туриста від перевезення. При цьому, слід мати на увазі, що авіаквитки на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, реалізовані за спеціальними тарифами, згідно з правилами перевізника, є такими, що не повертаються, та їх вартість не відшкодовується.

8.9. У випадку Ануляції авіаквитків або внесення змін до авіаквитків по Турпродуктам (туристичним послугами) з використанням авіаквитків на регулярних рейсах, утримання понесених збитків та/або витрат здійснюється у відповідності до правил відповідної авіакомпанії. Відповідальність за належне надання послуг перевезення перед Туристом несуть авіаперевізники відповідно до міжнародних правил та чинного законодавства України. Претензії Туристів розглядаються авіаперевізниками на основі законодавства України та правил міжнародних перевезень.

8.10. Кошти сплачені за візові послуги (включаючи вартість послуг Туроператору з підготовки та подачі пакету документів для отримання візи та візовий збір) поверненню не підлягають.

8.11. У разі запровадження нового (або збільшення діючого) паливного збору авіакомпанією-перевізником після направлення Туроператором Турагенту Підтвердження Замовлення, Туроператор надає Турагенту рахунок на доплату суми паливного збору, розмір якого підлягає перерахуванню Турагентом на рахунок Туроператора впродовж одного робочого дня. В разі неналежного виконання Турагентом обов'язку з оплати паливного збору, відповідне Замовлення може бути анульоване Туроператором з повідомленням Турагента. В такому разі застосовується відповідальність, передбачена п. 8.4 цього Договору.

8.12. У випадку Ануляції або Зміни Замовлення Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну матеріальну відповідальність перед Туроператором та Туристом, а також державними органами, за претензіями від Туристів щодо розірвання, невиконання або неналежного виконання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Турист керувався під час укладання договору. При цьому, Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу і Туроператору збитки у повному обсязі, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

8.13. Туроператор не несе відповідальності у випадках:

8.13.1. скасування рейсу чи зміни часу відправлення/прибуття рейсу, пункту призначення авіарейсів і пов'язаних з цим змін програми туристичної подорожі, зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. При цьому на Туроператора поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу та іншими нормативними актами в сфері повітряних перевезень;

- 8.13.2. не використання Туристом/Замовником Турпродукту чи його частини, а також у випадках несвоєчасного повернення в Україну з причин, що не залежать від Туроператора, а також якщо це зумовлено допущеними Туристами/Замовником порушеннями умов договору про туристичне обслуговування, або іншими неправомірними діями;
- 8.13.3. порушення Туристом/Замовником порядку перетинання державного кордону України та/або країн тимчасового перебування, внаслідок неправильно оформлених закордонних паспортів (прострочений термін дії, дитина не вписана або не вклеєна її фотографія), а також у разі відсутності необхідних нотаріальних дозволів на виїзд дитини, тощо, порушення вимог митного законодавства, тощо;
- 8.13.4. втрати/пошкодження багажу Туриста/Замовника, в тому числі, збереження особистих речей та документів, іншого майна;
- 8.13.5. невідповідності будь-яких туристичних послуг, які входять до складу Турпродукту, невиправданим/завищеним очікуванням Туриста/Замовника, а також суб'єктивної негативної оцінки Туриста якості туристичних послуг. Також Туроператор не несе відповідальності щодо будь-яких незручностей у зв'язку з проведенням на території країни подорожі будівельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються за рішенням місцевої влади державними чи приватними структурами;
- 8.13.6. відмови дипломатичної установи (уповноваженого візового центру) у видачі візи, відмови відповідних державних органів у в'їзді в країну тимчасового перебування. При цьому, відмова у видачі візи не є обставиною, що звільняє Турагента (Туриста) від оплати замовленого Турпродукту та відповідальності по оплаченому Турпродукту. В цьому випадку Турагент (Турист) вправі заявити Відмову від Замовлення або про Зміну Замовлення і Турагент зобов'язаний буде на вимогу Туроператора сплатити останньому штрафні санкції відповідно до Розділу 8 цього Договору;
- 8.13.7. невиконання або неналежного виконання авіаперевізником, готелем, аеропортом, страховою компанією, автоперевізником та іншим суб'єктом надання туристичних послуг відповідно зобов'язання по авіаперевезенню, надання готельних послуг, послуг аеропорту, страхових послуг, послуг з автоперевезення або іншої послуги;
- 8.13.8. ненадання Турагентом Туристу/Замовнику повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбаченої цим Договором, законодавством у сфері захисту прав споживачів та туристичної діяльності, та не несе відповідальності за неповідомлення або невчасне повідомлення Турагентом туристів у випадку зміни розкладу перевезення, авіарейсу чи часу вильоту;
- 8.13.9. анулювання авіакомпанією заброньованого для Туриста місця у випадку «подвійного бронювання», тобто коли має місце помилкове/навмисне подання Турагентом заявки на бронювання квитків на одну й ту саму особу два або більше разів;
- 8.14. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста/Замовника, пов'язані з настанням страхового випадку. З усіх питань, пов'язаних з настанням страхового випадку, Туристу/Замовнику необхідно звертатися до страховика, зазначеному в страховому полісі за наведеними там контактними телефонами (адресами).
- 8.15. У випадку невиконання Туроператором своїх зобов'язань, передбачених цим Договором, Туроператор за наявності його вини відшкодовує Турагенту (чи Туристу) вартість не наданих послуг. Відповідальність Туроператора перед Турагентом та (чи) Туристом обмежується вартістю Турпродукту.
- 8.16. Турагент несе повну відповідальність за наявність у Туриста необхідних документів на в'їзд - виїзд, на транзит через територію будь-яких третіх країн за маршрутом подорожі в країну призначення, в тому числі документів, необхідних для вивезення за кордон дітей, та документів на багаж, і компенсує Туроператору всі витрати та/або штрафні санкції (які несе Туроператор, перевізник або постачальник туристичних послуг) у випадку будь-яких порушень Туристами візового, міграційного, прикордонного законодавства, митного режиму, включаючи ті, які можуть виникнути у Туроператора (перевізника або постачальника туристичних послуг) у зв'язку з притягненням до адміністративної/фінансової відповідальності та/або депортацією Туриста.
- 8.17. Відповідальність за повноту та правильність наданих Туроператору відомостей про туристів та необхідних документів несе Турагент. Несвоєчасне подання, подання неповних або некоректних даних закордонних паспортів туристів, а також заміна чи виправлення паспортних та інших даних, необхідних для отримання візи, розцінюється як звернення за новою візою з відповідною додатковою оплатою. Якщо в результаті подання документів з'ясується, що віза для туриста відкрита іншою юридичною чи фізичною особою, віза оплачується повторно.
- 8.18. Турагент несе повну відповідальність перед Туроператором за відмову туриста здійснити заплановану подорож/тур, незалежно від причин, якщо візу для здійснення подорожі/туру було відкрито туристу консульською установою на термін більший, ніж необхідний для здійснення подорожі/туру, та подальшого не пред'явлення Туроператору паспортів таких туристів для передачі в консульській установі з метою ануляції віз, в термін більший ніж протягом 5-ти робочих днів з моменту, коли Турагенту стало відомо про відмову туриста від подорожі, або з першого дня подорожі/туру, якими турист не скористався. При цьому Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору будь-які витрати та збитки, які можуть виникнути у Туроператора через отримання віз зазначеними туристами, в тому числі внаслідок відмови консульської установи в прийнятті документів Туроператора для оформлення віз іншим туристам, а також сплатити Туроператору штраф в розмірі 50% від вартості туру/подорожі, які були замовлені через Туроператора та для яких турист отримав відповідні візи.
- 8.19. Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Туриста від них

Туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих Туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі 500,00 грн. (п'ятсот гривень 00 коп.).

СТАТТЯ 9. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

9.1 Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії, пандемії й інші стихійні явища природи, пожежі, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, страйк, саботаж, локаут, локдаун, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя та інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які призводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості; прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці Туристів, а також інших обставин, які не залежать від волі Сторін та волі Партнерів з організації подорожі.

9.2 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, підтвердивши наявність дії форм-мажорної обставини відповідними документами (довідкою торгово-промислової палати України тощо).

9.3. Виникнення такої обставини продовжує терміни виконання обов'язків за даним Договором на період, що дорівнює терміну дії такої обставини.

9.4. Якщо така обставина діє більше 6 (шість) місяців, Сторона, не порушена даною обставиною, має право розірвати даний Договір в односторонньому порядку без застосування будь-яких штрафних санкцій за даним Договором або за законом.

9.5. Виникнення такої обставини в момент прострочення виконання стороною своїх зобов'язань за Договором позбавляє цю Сторону права посилаючись на цю обставину як на підстави звільнення від відповідальності за Договором.

СТАТТЯ 10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд до суду, відповідно до чинного законодавства України.

СТАТТЯ 11. ДОДАТКОВІ УМОВИ

11.1. Туроператор має право в будь-який момент (в тому числі і під час туристичної подорожі), у межах курорту або певної країни, за свій рахунок замінити замовлений Турагентом в складі Турпродукту готель (інше місце розміщення) на готель (інше місце розміщення) такого ж класу, що і попередньо замовлений, або вищого класу. Про таке рішення Туроператор зобов'язаний повідомити Турагента не пізніше 2 (двох) робочих днів з дня його прийняття, а у разі, якщо таке рішення прийнято відповідним готелем чи приймаючою стороною відповідно до існуючих правил та/або звичаїв, Туроператор повідомляє про такі зміни Турагента в 2-х денний термін з моменту коли про це стане відомо Туроператору.

11.2 Турагент заявляє, гарантує та зобов'язується на користь Туроператора, що:

- фізична особа, яка зазначена в преамбулі цього Договору і підписала його від імені Турагента, наділена достатніми для цього повноваженнями, що не скасовані і не обмежені;
- всі внутрішні процедури Турагента, в тому числі дозволи, погодження, візування тощо, які є необхідними для підписання цього Договору, виконані Турагентом та іншими особами належним чином та в повному обсязі;
- Турагент у письмовій формі негайно, але не пізніше наступного робочого дня після настання будь-якої з наступних подій повідомить про неї Туроператора, а саме: про зміни в організаційно-правовій формі Турагента, зміну його місцезнаходження чи телефону, зміну в складі посадових осіб Турагента, зменшення статутного фонду Турагента, порушення процедури банкрутства Турагента, прийняття рішення про ліквідацію чи реорганізацію Турагента, зупинення чи скасування дії ліцензії Турагента, втрату печатки Турагента, виникнення права податкової застави на майно Турагента, накладання арешту на поточний рахунок Турагента;
- укладення і виконання Турагентом цього Договору не суперечить жодному положенню чинного законодавства та/або угод з третіми особами;
- у випадку визнання судом цього Договору недійсним за позовом Турагента, Турагент зобов'язується повністю відшкодувати понесені у зв'язку з цим Туроператором збитки.

11.3. У разі накладання на Туроператора будь-яких штрафних санкцій компетентними органами або стягнення коштів у судовому порядку, внаслідок порушень Турагентом своїх гарантій, зазначених в п.11.2. цього Договору, Турагент зобов'язаний відшкодувати такі штрафні санкції та/або стягнуті суми, та інші пов'язані з цим збитки Туроператора протягом 3-х робочих днів з моменту отримання письмової вимоги Туроператора.

11.4. У разі зміни системи оподаткування, на якій знаходиться Турагент, після укладання цього Договору, Турагент зобов'язаний письмово повідомити про це Туроператора з наданням документів, які підтверджують змінену систему оподаткування. У разі накладання на Туроператора штрафних або інших санкцій, у зв'язку з порушеннями Турагентом своїх зобов'язань за цим Договором, або чинного законодавства, у зв'язку з виконанням цього Договору,

Турагент зобов'язаний відшкодувати Туроператору відповідні витрати та/або збитки, протягом 3-х робочих днів з моменту отримання відповідної вимоги Туроператора.

СТАТТЯ 12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Цей Договір набуває сили з моменту його підписання обома Сторонами і діє протягом одного року. У випадку відсутності заяви однієї із сторін о внесенні змін або призупиненні дій Договору за місяць до закінчення строку його дії, Договір залишається дійсним і автоматично продовжується на наступний рік. Всі раніше укладені договори, угоди та домовленості Сторін стосовно предмету цього Договору припиняють свою дію з моменту підписання цього Договору.

12.2. В частині фінансових відносин Сторін, Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

12.3. Будь-які зміни і доповнення даного Договору мають свою силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі. Будь-які зміни і доповнення до даного договору, інші документи, пов'язані з виконанням цього Договору є чинними, навіть якщо отримані / надіслані стороні Договору засобами технічними засобами бронювання (в тому числі в сканованому вигляді), факсимільного зв'язку або електронною поштою, а також і через особистий кабінет системи «on – line» бронювання. Сторона, яка надіслала такі документи іншій стороні, зобов'язана, на вимогу іншої сторони, надати стороні оригінали цих документів протягом 5-ти днів з моменту отримання вимоги.

12.4. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір. У цьому випадку ініціатор розірвання Договору зобов'язаний повідомити іншу сторону про свій намір розірвати договір письмово, але не пізніше, ніж за 30 днів до передбачуваної дати розірвання. У разі підготовки Туроператором нової редакції цього Договору та розміщення його на власному веб-сайті в мережі Інтернет, Турагент, на вимогу Туроператора зобов'язаний переукласти цей Договір на аналогічний, в його новій редакції та надати Туроператору необхідні документи, які підтверджують повноваження Турагента, в порядку та обсязі, визначеному Туроператором. В іншому випадку,

12.5. Туроператор має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір, шляхом надсилання Турагенту письмового повідомлення про це та обмежити використання логіну та паролю Турагента в системі «on-line» бронювання Туроператора. Договір буде вважатися розірваним з моменту отримання Турагентом відповідного повідомлення Туроператора.

12.6 До Договору додаються Додатки, які є його невід'ємною частиною.

12.7 Туроператор є платником податку на прибуток підприємств на загальних умовах.

12.8 Турагент є _____.

12.9 Сторони погодили, що при підписанні Додатків, листів та інших документів, необхідність складання яких передбачена Договором, Туроператор може використовувати факсимільне відтворення підпису уповноваженої особи за допомогою механічного копіювання. Сторонами може використовуватись факсиміле без узгодження в договорі його зразка.

СТАТТЯ 13. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР:

**Товариство з обмеженою відповідальністю
«АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР»**

Адреса: Україна, 01001, м.Київ, пров. Михайлівський, 12/1

Офіс №2: Україна, 01001, м.Київ, вул. Володимирська, 19А

e-mail: o.oleksiienko@alf.ua

тел. +38(044) 461-92-72

рахунок № UA 47 305299 00000 26008016206428, Печерська

філія ПАТ «КБ «ПРИВАТБАНК», м. Київ, МФО 305299

Код ЄДРПОУ 35254273

Свідоцтво платника ПДВ № 100054674 від 23.07.2007

ПІН 352542726591

ТУРАГЕНТ:

адреса юридична _____

адреса фактична _____

тел. _____, факс _____

моб.тел. _____

e-mail: _____

п/р № _____

банк _____

МФО _____, код ЄДРПОУ _____

свідоцтво _____

ПІН _____

Генеральний директор

Директор:

_____/Олексієнко О. М./

_____/_____/_____

ПЕРЕЛІК ПОВНОВАЖНИХ ПРЕДСТАВНИКІВ ТуРАГЕНТА

1. Сторони дійшли згоди, що Повноважними представниками Турагента, кожен з яких окремо уповноважений Турагентом представляти його перед Туроператором відносно виконання умов укладеного між Сторонами Договору, є:

Посада повноважного представника	Прізвище, ім'я, по-батькові	Паспортні дані	Зразок підпису
Директор			
Бухгалтер			
Менеджер			

2. Кожна із вказаних осіб в пункті 1 цього Додатку має право від імені Турагента: складати, підписувати, подавати та отримувати Замовлення, Відмови від Замовлення, Зміни Замовлення, розписки, замовлені авіаквитки та інші замовлені документи, акти звірки взаєморозрахунків за Договором, необхідні заяви.

3. У разі використання Турагентом системи «on – line» бронювання, уповноважені особи Турагента, у разі надання їм доступу керівником Турагента, зобов'язані забезпечити збереження паролів та ключів доступу до системи від несанкціонованого використання. При цьому будь-які дії, вчинені в системі «on – line» бронювання Туроператора за допомогою паролів, кодів (ключів доступу), наданих Турагенту Туроператором, вважаються вчиненими уповноваженими на це особами від імені Турагента, на підставі яких виникають відповідні зобов'язання Сторін, передбачені умовами укладеного Сторонами Агентського договору на реалізацію туристичних послуг.

4. У випадку необхідності заміни Турагентом будь-якої із вказаних в пункті 1 даного Додатку особи або виключення її з цього пункту Турагент зобов'язаний повідомити про це Туроператора в письмовій формі не пізніше як за три робочі дні до такої заміни чи виключення.

5. Даний Додаток є невід'ємною частиною укладеного Сторонами Агентського договору на реалізацію туристичних послуг.

ТУРОПЕРАТОР:

ТУРАГЕНТ:

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ
ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР»

Генеральний директор

Директор

/Олексієнко О. М./

/_____/

Використання системи «On-line» бронювання

1. Сторони домовились, при бронюванні туристичних послуг за Договором, Турагент має право використовувати систему «on-line» бронювання Туроператора, яка являє собою систему замовлення або резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором за допомогою мережі Інтернет. Система представлена на офіційному сайті Туроператора.
2. Для повного використання системи «on-line» бронювання, у тому числі, і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор надає Турагенту пароль і логін, в момент підписання цього Додатку № 2 до Договору, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню третім особам. Факт передачі логіна і пароля посвідчується Сторонами шляхом підписання відповідного Акту приймання-передачі.
3. Всі заявки на бронювання, зміни до них, або їх ануляція, відправлені від імені Турагента за допомогою системи «on-line» бронювання мають силу заявок, оформлених письмово, з усіма наслідками відповідно до умов Договору.
4. Оформлення заявок за допомогою системи «on-line» бронювання не є обов'язком Турагента. Турагент сам обирає спосіб бронювання: письмово, у вигляді відповідної заявки, або у електронному вигляді, за допомогою системи «online» бронювання.
5. На вимогу Турагента, Туроператор надає Турагенту технічну підтримку, яка включає в себе інструкції по використанню і роботі із системою «on-line» бронювання.
6. У разі втрати логіна/пароля або звільнення співробітника Турагента, якому був наданий доступ до системи «on-line» бронювання, та з інших причин, що викликали необхідність анулювання раніше наданих логіну та паролю, Турагент зобов'язаний негайно (протягом одного робочого дня) у письмовій формі повідомити Туроператора про дані зміни з метою недопущення несанкціонованого доступу в систему «on-line» бронювання. Турагент приймає на себе зобов'язання компенсувати будь-які збитки Туроператора, понесені останнім в результаті несанкціонованого використання системи «on-line» бронювання.
7. Турагент гарантує, що система «on-line» бронювання не буде використовуватися неналежним чином, а також гарантує, що доступ до системи матимуть виключно особи, уповноважені відповідним письмовим розпорядженням керівника Турагента.
8. Будь-які операції, здійснені Сторонами Договору через систему «on-line» бронювання, як то розміщення Замовлення (бронювання) Турагентом, Підтвердження Замовлення (бронювання) Туроператором, або Відмова чи скасування від розміщеного Замовлення (бронювання), є підставою для оплати Турагентом туристичних послуг та/або відповідних витрат Туроператора, чи штрафних санкцій, відповідно до умов Агентського договору на реалізацію туристичних послуг.
9. Форми будь-яких документів, роздрукованих Туроператором за допомогою системи «on-line» бронювання та завірених печаткою Туроператора, мають силу документів підписаних Сторонами на паперових носіях, до моменту зміни або скасування умов цих документів відповідними письмовими документами, підписаними уповноваженими представниками Сторін.
10. Відповідальність Турагента за відмову від акцептованого Туроператором Замовлення, здійсненого в системі «on-line» бронювання, встановлюється згідно з п. 8.4. цього Договору.
11. Туроператор має право від'єднати Турагента від системи «on-line» бронювання у випадку неналежного її використання, порушення Турагентом умов Договору або чинного законодавства.
12. Даний Додаток є невід'ємною частиною вищезазначеного Агентського договору на реалізацію туристичних послуг.

ТУРОПЕРАТОР:

**Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ
ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР»**

Генеральний директор

_____/Олексієнко О. М./

ТУРАГЕНТ:

Директор

_____/_____/_____

**АКТ
приймання-передачі
паролю і логіну системи «on-line» бронювання**

місто Київ

« _____ » _____ 20__ року.

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР» (Ліцензія на провадження туropераторської діяльності Держагенства України з туризму та курортів від «16» серпня 2012 р., серія АГ № 581276), платник податків на загальних підставах, надалі «**Туроператор**», в особі Генерального директора Олексієнко Ольги Миколаївни, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони,

та _____ (ліцензія від « _____ » _____ 200__ р., серія № _____), платник податків _____, надалі «**Турагент**», в особі _____, що діє на підставі _____, з іншої Сторони, склали цей акт про таке:

1.1. На виконання умов договору про використання системи «On-line» бронювання, Туроператор надав, а Турагент отримав _____ (_____) комплектів паролів та логінів для доступу до системи бронювання Туроператора, згідно переліку, який додається до цього Акту.

1.2. Підписання даного Акту Турагент також підтверджує, що ознайомлений із правилами використання логіну і пароллю, правилами користування системою «on-line» бронювання та умовами конфіденційності.

ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР:

ТУРАГЕНТ:

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР»

Генеральний директор

Директор

_____/Олексієнко О. М./

_____/_____ /