

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № _____

м. Київ

« ____ » _____ 20__ р.

Приватне підприємство «Альянс», в особі директора Горбатка Дмитра Олександровича, який діє на підставі Статуту та відповідно до ліцензії АГ № 580849 від 22.02.2012 р. на здійснення туроператорської діяльності, виданої Державним агентством України з туризму та курортів, надалі – **«Туроператор»**, з однієї сторони,
та

_____, в особі _____, що діє на підставі _____, надалі – **«Турагент»**, з другої сторони, які разом надалі іменуються **«Сторони»**, а кожна окремо – **«Сторона»**, уклали цей **Агентський договір** (далі – **«Договір»**) **про наступне:**

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. «Тур» або «турпродукт» – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, перевезення, розміщення, харчування та інше).

1.2. «Туристичний ваучер» або «ваучер» – документ, визначеної «Туроператором» форми, який надає право «Туристу» на розміщення в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк та(або) на користування трансфером. На виданий Туроператором в межах даного Договору туристичний ваучер не розповсюджуються вимоги ст. 23 Закону України «Про туризм».

Інші, не визначені Договором терміни, вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про туризм» та інших нормативно правових актах чинного законодавства України.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. «Туроператор» доручає, а «Турагент» приймає на себе зобов'язання з:

- реалізації, від імені та в інтересах «Туроператора», туристичних продуктів, що пропонуються «Туроператором», громадянам України та іноземним громадянам (надалі – «споживачі туристичних послуг», «споживачі» або ж «туристи»);
- формування туристичних груп;
- проведення рекламно-маркетингової діяльності на користь взаємовигідної співпраці, відповідно до умов, викладених нижче.

«Турагент» підтверджує, що на момент укладення Договору він ознайомлений з туристичними продуктами, які пропонуються «Туроператором» для продажу споживачам.

2.2. При здійсненні діяльності з реалізації туристичного продукту «Турагент» виконує наступні функції:

- вивчення попиту та пропозицій на туристичному ринку регіону (місцевості), де провадить господарську діяльність «Турагент»;
- пошук та залучення споживачів туристичних послуг;
- укладання зі споживачами договорів на туристичне обслуговування.

2.3. Договори на туристичне обслуговування, що укладаються відповідно до пункту 2.2. Договору, повинні укладатися «Турагентом» виключно за Типовою формою, яку встановлено **Додатком № 2** до даного Договору.

Договори на туристичне обслуговування укладаються «Турагентом» лише після отримання «Турагентом» від «Туроператора» інформації щодо умов туру та його вартості у вигляді підтвердження заявки «Турагента» та згоди «Турагента» з такими умовами.

Договір на туристичне обслуговування укладається «Турагентом» із зазначенням в ньому, в тому числі, відомостей, що містяться у відповідній підтвердженій «Туроператором» заявці «Турагента». Заявка Турагента складається за формою, наведеною у **Додатку № 1** до даного Договору (надалі – «заявка»).

2.4. Надання «Турагентом» відповідної заявки «Туроператору» є підтвердженням згоди «Турагента» на його поручительство перед «Туроператором» за своєчасну оплату вартості турпродукту та за відшкодування збитків, яких може зазнати «Туроператор» внаслідок відмови «Туриста» або юридичної особи-платника від договору на туристичне обслуговування.

2.5. Даний Договір за своїм змістом є змішаним у розумінні ст. 628 ЦК України.

2.6. Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, внаслідок виконання професійних обов'язків, з іншими (в тому числі, підприємницькими) цілями, або з метою зміни громадянства, або отримання посвідки на проживання чи права на роботу в іншій країні, або в сімейних справах.

2.7. Сторони визнають, що стосовно кожної окремої послуги, що входить до складу турпродукту, «Туроператор» діє виключно в якості агента авіакомпаній, інших транспортних компаній, готелів, страхових компаній, компаній прокату автомобілів тощо.

2.8. Сторони погоджуються з тим, що «Турагент» має право надавати «Туристам» супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні або інші. Умови надання та вартість таких послуг мають бути погоджені «Туристом» та «Турагентом». При цьому вартість таких супутніх послуг повинна бути в межах ціни (загальної вартості) туристичного продукту, зазначеної на сторінці «Туроператора» в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>, в каталогах або інших рекламних матеріалах «Туроператора».

3. ТЕРИТОРІЯ ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ ТА ФОРМА ПІДТВЕРДЖЕННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ «ТУРАГЕНТА»

3.1. «Турагент» здійснює свою діяльність, визначену Договором, в межах території України.

3.2. Формою підтвердження повноважень «Турагента» за Договором є пред'явлення третім особам цього Договору та письмового підтвердження, отриманого від «Туроператора» щодо можливості надання споживачу зазначених в заявці «Турагента» певних туристичних послуг.

3.3. Повноваження «Турагента» за цим Договором не потребують оформлення довіреністю.

4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ

4.1. «Турагент» повинен особисто виконати дії, на які він уповноважений «Туроператором», та не може передавати на свій розсуд іншим особам свої права та обов'язки за цим Договором, крім випадків, коли «Туроператор» письмово дозволив «Турагенту» передачу таких прав та обов'язків. За попереднім письмовим погодженням з «Туроператором» «Турагент» може укласти субагентські договори, пов'язані з реалізацією турпродукту «Туроператора», при цьому «Турагент» несе відповідальність за дії або бездіяльність такого субагента перед «Туроператором» в повному обсязі.

4.2. «Туроператор» має право укласти договори з предметом, аналогічним предмету цього Договору, з третіми особами (невиключні повноваження «Турагента»). «Турагент» має право здійснювати комерційне посередництво (укладати агентські договори) також з іншими туроператорами.

4.3. «Туроператор» надаватиме «Турагенту» (у відповідь на запит (заявку) останнього або ж шляхом розміщення на сторінці «Туроператора» в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>), для подальшого ознайомлення з нею «Туристів» та/або включення її в договори на туристичне обслуговування, інформацію про:

4.3.1. строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

4.3.2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію, а також дату, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

4.3.3. готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорію, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;

4.3.4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

4.3.5. мінімальну кількість «Туристів» у групі (у випадку, якщо умовою здійснення туру є формування організованої групи «Туристів»), а також інформування про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше, ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

4.3.6. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

4.3.7. види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і провідів, супроводу «Туристів» та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

4.3.8. інших суб'єктів туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

4.3.9. страховика, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування «Туристів»;

4.3.10. правила в'їзду (перебування) до країни (місця) тимчасового перебування;

4.3.11. вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

4.3.12. форму розрахунку за туристичні послуги;

4.3.13. основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо строків їх оформлення;

4.3.14. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку «Туристів», обов'язкові умови щодо наявності у «Туристів» відповідних щеплень, а також умови безпеки «Туристів» у країні (місці) тимчасового перебування;

4.3.15. «Туроператора», його місцезнаходження і поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4.3.16. 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;

4.3.17. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке «Турист» займатиме в певному виді транспортного засобу;

4.3.18. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

4.3.19. назву, адресу та контактний телефон представництв «Туроператора» або організації (організацій), уповноваженої «Туроператором» на прийняття скарг і претензій «Туристів» (приймаючої сторони), 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;

4.3.20. порядок забезпечення «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;

4.3.21. розмір фінансового забезпечення «Туроператора» на випадок його неплатоспроможності, чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

4.4. При появі потенційного клієнта (споживача) на укладання з «Турагентом» договору на туристичне обслуговування «Турагент» надсилає на адресу «Туроператора» відповідну заявку, за допомогою електронної пошти (або через інші засоби електронного зв'язку) або з використанням системи On-line бронювання «Туроператора» (в порядку передбаченому п. 4.11. даного Договору), з метою отримання відповіді від «Туроператора» щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг, з переліком таких послуг та іншими умовами, які Турагент (споживач) побажає зазначити в заявці. Всі пункти вказаної заявки повинні бути заповнені, в іншому випадку заявка вважатиметься неподаною. Заявка має бути направлена «Туроператору» «Турагентом» не пізніше, ніж за 3 (три) робочих дні до бажаної дати отримання відповіді на неї від «Туроператора».

4.5. В строк до 3 (трьох) робочих днів «Туроператор» повинен підтвердити можливість надання споживачу туристичного продукту на умовах, викладених в заявці або повідомити про неможливість надання туристичного продукту, щодо якого була отримана заявка. Підтвердження заявки здійснюється «Туроператором» за допомогою електронної пошти (або через інші засоби електронного зв'язку) або з використанням системи On-line бронювання «Туроператора» (п. 4.11. даного Договору).

У випадку, якщо після отримання підтвердження заявки від «Туроператора» «Турагент» вносить до такої підтвердженої заявки зміни щодо дати початку (закінчення) подорожі, прізвищ «Туристів», категорії готелю, тощо, внесені зміни вважаються ануляцією підтвердженої заявки, із застосуванням при цьому до «Турагента» санкцій, передбачених Договором (зокрема його п. 7.6.), та наданням нової заявки (з урахуванням зазначених вище змін), яка розглядається «Туроператором» в порядку, передбаченому Договором.

4.6. Після одержання підтвердження заявки від «Туроператора» «Турагент» зобов'язаний:

а) поінформувати «Туриста» про умови відмови від замовленого (заброньованого) турпродукту та внесення змін до нього (в тому числі, про умови сплати неустойки, пов'язаної із відмовою (ануляцією) або зміною замовленого (заброньованого) у «Туроператора» турпродукту (туристичних послуг));

б) виконати обов'язки, передбачені, зокрема, п/п. 5.2.8. пункту 5.2. цього Договору;

в) підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з «Туристом» за формою, встановлену «Туроператором» (**Додаток № 2** до даного Договору);

г) прийняти від «Туриста» грошові кошти на суму виставленого Туроператором відповідного рахунку-фактури, або ж (на власний ризик «Турагента») частину вказаної суми в розмірі, не меншому, ніж сума неустойки, яку може бути стягнуто «Туроператором» за умовами п. 7.6. даного Договору.

Без отримання підтвердження від «Туроператора» щодо можливості надання споживачу туристичного продукту на умовах, викладених «Турагентом» в заявці, оформленій у відповідності з Договором, «Турагент» в жодному разі не має права укладати зі споживачем договір на туристичне обслуговування, а у разі його укладення – самостійно нести відповідальність перед таким споживачем.

4.7. Після укладання договору на туристичне обслуговування з «Туристом» «Турагент» сплачує на користь «Туроператора» в строк (термін), зазначений в рахунку-фактурі останнього, 100 (сто) % вартості туристичного продукту, заброньованого в межах вказаного вище договору, за вирахування суми агентської винагороди та плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання

турпродукту, які залишаються у розпорядженні «Турагента». Оплата при цьому здійснюється в національній валюті України на поточний рахунок «Туроператора», згідно відповідного рахунку-фактури.

4.8. Після укладання договору на туристичне обслуговування «Турагент» (в разі необхідності та в порядку, передбаченому розділом 5 даного Договору) передає «Туроператору» документи «Туриста» (або, за попередньою письмовою згодою «Туроператора», їх копії), які необхідні для бронювання туристичних послуг, що входять до складу турпродукту, та/або для оформлення в'їзних віз до країни тимчасового перебування (за необхідності попереднього оформлення таких віз).

4.9. Після отримання від «Турагента» повної вартості заброньованого турпродукту та повного комплексу вказаних у попередньому пункті документів (їх копій) «Туроператор» оформлює та передає «Турагенту» (або, за попереднім письмовим погодженням Сторін, «Туристу») всі необхідні для отримання туристичних послуг документи (туристичний ваучер, закордонні паспорти з візами у випадку, якщо послуги з оформлення документів для отримання таких віз надавалися «Туроператором», квитки на перевезення тощо). Документи передаються «Туроператором» «Турагенту» (або «Туристу») в порядку, передбаченому Договором, та до моменту, після спливу якого початок заброньованого туру або його продовження будуть неможливими.

Відсутність у представника «Турагента» належним чином оформлених повноважень на отримання вказаних вище документів надає право «Туроператору» відмовити у видачі таких документів. Неповна чи несвоєчасна оплата «Турагентом» турпродукту надає право «Туроператору» анулювати відповідний тур та відмовити у видачі таких документів (із застосуванням при цьому до «Турагента» санкцій, передбачених п. 7.6. цього Договору).

4.10. Після отримання від «Туроператора» документів, необхідних для отримання туристичного обслуговування, «Турагент» в максимально стислі строки передає їх «Туристу».

4.11. Сторони також домовились, що «Турагент» вправі використовувати для подання Заявок на бронювання турпродукту електронну систему бронювання «Туроператора» (система On-line бронювання).

4.11.1. Система On-line бронювання являє собою систему резервування туристичних продуктів (туристичних послуг), що пропонуються «Туроператором», за допомогою мережі Інтернет. Система On-line бронювання представлена на офіційному сайті «Туроператора» в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>;

4.11.2. Для повного використання системи On-line бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних продуктів (туристичних послуг), «Туроператор» надає «Турагенту» пароль і логін, які є конфіденційними і не підлягають розголошенню третім особам. Пароль і логін надаються «Туроператором» «Турагенту» виключно на підставі оригіналу відповідного письмового звернення «Турагента» (за підписом уповноваженої особи «Турагента» та відбитком круглої печатки (за її наявності)) та доданої до такого звернення засвідчених належним чином копії свідоцтва про державну реєстрацію «Турагента» (за наявності) та копії виписки (витягу) з Державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Заміна раніше наданих «Туроператором» «Турагенту» пароля і логіна здійснюється за правилами, передбаченими цим підпунктом Договору для їх надання;

4.11.3. Всі заявки на бронювання, відправлені від імені «Турагента» за допомогою системи On-line бронювання, мають силу заявок, оформлених письмово, з усіма наслідками, передбаченими умовами цього Договору;

4.11.4. «Туроператор» надає «Турагенту» технічну підтримку, яка включає в себе консультування з питань використання системи On-line бронювання, надання доступу до переліку заброньованих туристичних послуг;

4.11.5. «Турагент» гарантує, що система On-line бронювання буде використовуватися ним належним чином, виключно для цілей виконання даного Договору, а також, що вона буде експлуатуватися лише співробітниками, компетентними з питань використання цієї системи і такими, що законно отримали доступ до неї;

4.11.6. «Турагент» зобов'язується невідкладно інформувати «Туроператора» про необхідність анулювання (зміни) раніше наданих «Турагенту» логіну і паролю. У випадку використання будь-якою особою системи On-line бронювання всупереч положенням Договору та/або чинного законодавства із застосуванням наданого «Турагенту» логіну і паролю, «Турагент» нестиме відповідальність за збитки, завдані «Туроператору» таким протиправним використанням системи On-line бронювання.

4.12. Страхування «Туристів», що придбають турпродукти, запропоновані Туроператором в межах даного Договору, здійснюватиметься страховою компанією ПрАТ «Європейське туристичне страхування» (04071, м. Київ, вул. Спаська, 5; тел. +38(044)299-78-87), якщо інше не зазначено на офіційному сайті «Туроператора» в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>. При цьому «Турагент» повідомлений та зобов'язаний повідомляти «Туристам» про те, що страхові поліси останнім можуть видаватися в електронній формі, згідно з укладеним між «Туроператором» та Страховою компанією договором.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. «Туроператор» зобов'язується:

5.1.1. Своєчасно повідомляти «Турагента» про правила реалізації певних туристичних продуктів (туристичних послуг) та їх зміни. Таке повідомлення може бути виконане як шляхом відповіді на заявку або письмовий запит «Турагента», так і шляхом розміщення відповідної інформації щодо правил реалізації туристичних продуктів (послуг) на офіційному сайті «Туроператора» в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>;

5.1.2. Приймати від «Турагента» заявку на бронювання, оформлену відповідно до вимог Договору;

5.1.3. Інформувати «Турагента» про всі вимоги, умови та обмеження, що пред'являються «Туристам» з боку перевізників, консульських, митних, прикордонних та інших органів і установ, а також надавати «Турагенту» достовірну інформацію про споживчі властивості туру (турів), включаючи інформацію про програму перебування, маршрут подорожі, тарифи, ціни, особливості медичної страховки, необхідні щеплення, документи і іншу інформацію, передбачену чинним законодавством. Таке інформування виконується «Туроператором» шляхом відповіді на відповідний письмовий запит «Турагента» або шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті «Туроператора» в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>;

5.1.4. Інформувати «Турагента» про можливість надання зазначених у заявці туристичних послуг і виставляти рахунок-фактуру на їх оплату; при цьому, в разі неможливості організації туру, зазначеного у відповідній заявці (з причин відсутності вільних місць тощо), «Туроператор» має право пропонувати альтернативні варіанти турів;

5.1.5. Надавати «Туристам» (на прохання «Турагента») послуги з оформлення і подання до посольства (консульства) країни тимчасового перебування документів, необхідних для отримання «Туристами» відповідних в'їзних віз, за умови своєчасного надання «Турагентом» «Туроператору» всіх необхідних і правильно оформлених для цього відомостей та документів;

5.1.6. Оформлювати необхідні проїзні (та інші) документи і туристичний ваучер на реалізований «Турагентом» тур і передавати їх «Турагенту» через засоби електронного зв'язку (у випадку оформлення вказаних документів/ваучера в електронній формі) або уповноваженому представнику «Турагента» в офісі «Туроператора» (у випадку оформлення вказаних документів/ваучера у паперовій формі) не пізніше, ніж за 5 (п'ять) годин до початку туру. Неповна чи несвоєчасна оплата «Турагентом» вартості туру надає право «Туроператору» відмовити у видачі таких документів, знімає з «Туроператора» всю відповідальність, пов'язану з виконанням цього зобов'язання, а також тягне за собою відповідальність для «Турагента», визначену в п. 7.6. Договору.

5.2. «Турагент» зобов'язується:

5.2.1. Здійснювати діяльність з продажу турпродуктів «Туроператора» згідно з положеннями Договору та чинного законодавства України;

5.2.2. Проводити комерційну, рекламну та іншу діяльність, що направлена на продаж та просування на ринку туристичних продуктів «Туроператора» на умовах повної фінансової самостійності (окрема агентська винагорода за такі дії не виплачується); за рахунок власних коштів сплачувати усі свої витрати зі здійснення вказаної діяльності, враховуючи вартість поштового (кур'єрського), телефонного (мобільного) зв'язку та інших супутніх витрат, а також вартість реклами згаданої вище діяльності та «Турпродуктів», що пропонуються для продажу;

5.2.3. Направляти «Туроператору» (способами, визначеними цим Договором) заявку на бронювання туру виключно за формою, що наведена у **Додатку № 1** до даного Договору, із зазначенням всіх необхідних та обов'язкових даних, передбачених Договором, за підписом уповноваженої особи та відбитком круглої печаткою «Турагента» (за її наявності), у строки, визначені Договором;

5.2.4. Укладати з «Туристами» договори на туристичне обслуговування виключно відповідно до Типової форми Договору на туристичне обслуговування (**Додаток № 2** до Договору). У випадку невиконання «Турагентом» цього обов'язку договір на туристичне обслуговування не буде вважатися укладеним, а «Турагент» самостійно нести всю відповідальність перед «Туристом» за можливі негативні наслідки цього;

5.2.5. У разі необхідності оформлення для «Туристів» в'їзних віз до країн за маршрутом туристичної поїздки, забезпечувати передачу «Туроператору» (заздалегідь та з урахуванням строків, зазначених на офіційному сайті «Туроператора» або офіційному сайті посольства (консульства) відповідної країни тимчасового перебування, та необхідних для подання документів і оформлення відповідної візи, якщо інший строк не буде вказано в підтвердженні заявки) дійсних закордонних паспортів «Туристів» та інших документів (відомостей), необхідних відповідно до вимог законодавства України та/або країни тимчасового перебування;

5.2.6. Здійснювати контроль своєчасної оплати «Туристами» повної вартості туристичного продукту;

5.2.7. Оплачувати рахунки-фактури, виставлені «Туроператором», в порядку і строки, обумовлені Договором;

5.2.8. До укладення договорів на туристичне обслуговування в обов'язковому порядку надавати «Туристам» достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг та про порядок відмови «Туриста» від них у доступній, наочній формі, а також розбірливу та зрозумілу інформацію, зазначену в п. 4.1. Типової форми Договору на туристичне обслуговування (**Додаток № 2** до Договору). У випадку невиконання (неналежного виконання) «Турагентом» вказаного у даному підпункті обов'язку, «Турагент» зобов'язується відшкодувати будь-які збитки «Туроператора» і (або) «Туриста», завдані їм у зв'язку з таким невиконанням (неналежним виконанням);

5.2.9. У письмовій формі своєчасно сповістити «Туроператора» про зміни в заявці або її анулювання. Зміни у заявці можуть бути проведені, як правило, не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до початку туру (якщо інший строк/умови зміни/анулювання заявки не будуть вказані у підтвердженні заявки). У разі надходження такої інформації пізніше вказаного в цьому підпункті строку (або у випадку, коли у підтвердженні заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання заявки тягнуть за собою неповернення вартості туру (сплату «Турагентом» неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості туру)), «Турагент» зобов'язаний сплатити «Туроператору» передбачену цим Договором для випадків відмови від заброньованого туру неустойку;

5.2.10. Забезпечувати отримання повноважною особою «Турагента» оформлених проїзних документів і туристичного ваучера у відповідності з пп. 5.1.6. Договору;

5.2.11. Своєчасно видавати «Туристам» отримані від «Туроператора» проїзні і інші необхідні для здійснення туру документи;

5.2.12. Не використовувати отримані від «Туроператора» матеріали з метою, що не стосується предмету Договору, та не передавати їх третім особам, крім випадків, передбачених Договором та/або чинним законодавством;

5.2.13. Забезпечувати задоволення формальних вимог, умов і обмежень, що пред'являються до «Туристів» з боку іноземних турагенцій, перевізників, консульських, митних, прикордонних і тому подібних установ, у тому числі, але не виключно:

а) роз'яснювати «Туристам» обов'язковість своєчасного і неухильного виконання вимог посольства (консульства) країни тимчасового перебування, що пред'являються останнім в процесі оформлення в'їзних віз (за необхідності попереднього оформлення таких віз), незалежно від того, яким чином (письмово або телефоном) «Турист» був повідомлений про такі вимоги посольства (консульства);

б) попереджати «Туристів» про можливі негативні наслідки (відмова або затримка в наданні в'їзної візи) невиконання (несвоєчасного виконання) «Туристами» вимог посольства (консульства) країни тимчасового перебування, що пред'являються останнім в процесі оформлення в'їзних віз;

в) попереджати «Туристів» про необхідність дотримання під час туристичної поїздки візового режиму країни тимчасового перебування, а також усіх умов туристичної поїздки (у тому числі, обов'язковості заселення в готель протягом першої заброньованої «Туристом» доби і виселення з готелю, бажано, не раніше останньої заброньованої «Туристом» доби).

5.2.14. Щомісячно (не пізніше 5-го числа місяця, наступного за звітним) надавати агентський звіт «Туроператору»;

5.2.15. Ознайомлювати «Туристів» з вимогами до стану та оформлення документів «Туриста», що необхідні останньому для отримання туристичних послуг;

5.2.16. Перевіряти у «Туристів» наявність та правильність оформлення необхідних паспортних (візових) документів на в'їзд/виїзд до/з країни тимчасового перебування. При цьому «Турагент» зобов'язується відмовляти «Туристу» в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

а) строк чинності візи «Туриста» з моменту очікуваного перетину ним кордону країни тимчасового перебування, на в'їзд до якої видана віза, є меншим від запланованої тривалості перебування «Туриста» у цій країні;

б) віза повністю використана «Туристом» за кількістю в'їздів до відповідної країни або за тривалістю проведеного у відповідній країні часу;

в) строк чинності закордонного паспорта «Туриста» з моменту очікуваного перетину ним кордону країни, до якої має намір подорожувати «Турист», є меншим від мінімального строку встановленого компетентними органами цієї країни;

г) «Туристом» не оформлені або неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд неповнолітніх дітей за кордон України;

д) документи, що надані «Туристом» для бронювання/отримання туристичних послуг, перебувають у відверто неохайному вигляді, або пошкоджені, або містять ознаки виправлення/підроблення, або окремі реквізити/дані в документах не читаються, або фото, надане «Туристом» для оформлення анкети на

отримання візи не відповідає фото «Туриста» у його паспорті, або таке фото виконане більше, ніж за 6 (шість) місяців до дати оформлення згаданої анкети.

5.2.17. Протягом визначеного законодавством строку зберігати укладені від імені «Туроператора» договори на туристичне обслуговування та інші документи, пов'язані з укладенням та виконанням цих договорів та надавати їх на вимогу «Туроператора»;

5.2.18. Повідомляти «Туристів» про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). «Турагент» за 1 (одну) добу до вильоту повітряного судна (відправлення іншого транспортного засобу) зобов'язаний уточнити час вильоту (відправлення) та довести інформацію про це до «Туриста» (або юридичної особи-платника, що оплачує тур);

5.2.19. Не розголошувати конфіденційну інформацію «Туроператора», що стала відома «Турагенту» у зв'язку з виконанням умов Договору;

5.2.20. Повідомляти «Туроператору», на його вимогу, будь-яку інформацію, пов'язану з виконанням даного Договору;

5.2.21. Не відступати від викладеного в цьому Договорі змісту доручення «Туроператора» без письмового дозволу на це останнього.

5.3. «Туроператор» має право скорочувати кількість ночей перебування «Туриста» в попередньо заброньованому готелі (не більше, ніж на 1 (одну) ніч), або вносити часткові зміни в екскурсійну програму у випадку зміни істотних обставин (чи за необхідності гарантування безпеки «Туриста»), або збільшувати вартість послуг з перевезення (у випадку збільшенням перевізниками транспортних тарифів, у т.ч. розмірів паливного або іншого збору тощо), попередивши про це «Турагента» не пізніше, ніж за 5 (п'ять) днів до початку туру. «Туроператор» також має право в період туру:

а) змінювати черговість надання «Туристу» будь-яких екскурсійних та супутніх послуг за програмою туру (в тому числі шляхом перенесення дати та/або часу надання таких послуг) без зміни загального обсягу послуг, передбачених програмою туру;

б) замінювати екскурсійні послуги, що входять до складу туру, на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю надання певних послуг з вини третіх осіб, в тому числі, але не виключно, через зміну режиму роботи об'єкту відвідування (екскурсії) або закриття його на ремонт (реконструкцію, санітарну обробку тощо), через дорожні умови (затори, припинення руху транспорту, блокування доріг, ремонтні роботи тощо), різке погіршення погодних умов (ожеледиця, туман, снігопад тощо), порушення (зміна) розкладу руху транспорту тощо.

5.4. У випадку якщо розміщення «Туриста» в попередньо заброньованому готелі буде неможливим, «Туроператор» має право розмістити «Туриста» в іншому готелі тієї ж або більш високої категорії без додаткової оплати «Туристом».

5.5. При організації групового туру «Туроператор», у випадку, якщо сформована організована група не налічує потрібної, заявленої раніше кількості осіб, має право, не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) днів до початку туру, скасувати тур та повернути сплачені за нього кошти «Турагенту». При цьому «Турагент» має право або вимагати повернення отриманих від «Туриста» та сплачених за тур коштів, або бронювання іншого аналогічного туру. У випадку якщо вартість такого іншого туру буде відмінною від вартості вже оплаченого туру, «Туроператор» повертає «Турагенту» («Туристу») надміру сплачені кошти або «Турагент» («Турист») здійснює доплату на користь «Туроператора» в розмірі різниці вартості вказаних вище турів.

5.6. «Туроператор» має право подати документи на анулювання виданої «Туристу», за сприяння «Туроператора», в'їзної візи (дозволу на в'їзд) до країни тимчасового перебування в разі, якщо туристична подорож не відбудеться через відмову «Туриста» від такої подорожі (або через несплату її повної вартості) або з інших причин, що не залежать від «Туроператора».

5.7. «Туроператор» також може скористатися правом притримання (ст. 594 ЦК України) щодо свого обов'язку передачі «Турагенту» паспорта «Туриста» для виїзду за кордон з оформленою, за сприяння «Туроператора», в'їзною візою країни тимчасового перебування до моменту повної сплати «Турагентом» вартості туристичного продукту, або ж до моменту подання «Туроператором» документів до посольства на анулювання такої візи.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Бронювання турпродукту (замовлення туру) вважається дійсним за умови отримання «Турагентом» від «Туроператора» відповідного письмового підтвердження у відповідь на заявку «Турагента», а також після отримання «Туроператором» від «Турагента» суми повної вартості турпродукту на умовах цього Договору.

6.2. Вартість турпродукту розраховується «Туроператором» у гривнях. Туроператор може, поруч з ціною турпродукту у гривнях, також зазначати довідкову ціну турпродукту у валюті ціни туристичних

послуг (що увійшли до складу турпродукту), які пропонуються безпосередніми постачальниками таких послуг. Оплата вартості турпродукту «Турагентом» при цьому здійснюється в гривнях, на підставі виставленого «Туроператором» відповідного рахунку-фактури.

6.3. Грошові кошти, отримані «Турагентом» внаслідок реалізації турпродукту «Туроператора», є коштами «Туроператора» і «Турагент» не має права власності на них, за винятком суми своєї агентської винагороди та плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання турпродукту.

6.4. За виконання умов Договору «Турагент» отримує агентську винагороду в розмірі 10 (десять) гривень 00 коп. за кожне замовлене та підтвержене бронювання, яка включає в себе ПДВ (якщо «Турагент» є платником ПДВ на загальних підставах). «Турагент», за рахунок агентської винагороди, отриманої за Договором, самостійно сплачує всі власні витрати, пов'язані з реалізацією турпродукту.

6.5. Оплата вартості турпродукту здійснюється «Турагентом» у безготівковій формі на поточний рахунок «Туроператора» згідно рахунку-фактури, виставленому «Туроператором», та протягом строку (терміну), зазначеного в такому рахунку-фактурі. У випадку необхідності оформлення в'їзних віз для «Туристів» повна оплата вартості турпродукту має бути проведена «Турагентом» до подання «Туроператором» документів до посольства (консульства) країни тимчасового перебування, але не пізніше, ніж за 1 (один) день до граничної дати, встановленої правилами посольства (консульства) для такого подання.

6.6. В разі несвоєчасної оплати вартості турпродукту або несвоєчасного надання «Турагентом» або «Туристом» документів, необхідних для оформлення в'їзних віз та/або інших документів, «Туроператор» не гарантує своєчасного оформлення таких в'їзних віз та можливості своєчасного виїзду «Туристів» за кордон, а також не несе відповідальності за таку затримку.

6.7. До моменту отримання «Туроператором» суми повної вартості заброньованих «Турагентом» на умовах цього Договору туристичних послуг, такі туристичні послуги наданню «Туристу» не підлягають, без застосування при цьому до «Туроператора» будь-яких санкцій.

6.8. При відмові «Турагента» або «Туриста» від турпродукту або в разі такої, що не відбулася з вини «Турагента», «Туриста» або третіх осіб, туристичної поїздки (у тому числі і у випадку якщо причиною цьому стала затримка у видачі в'їзних віз посольством країни тимчасового перебування з причин, не залежних від «Туроператора») «Туроператор» повертає «Турагенту» вартість невикористаної частини турпродукту, за вирахуванням сум неустойки, що утримуються відповідно до умов цього Договору.

6.9. «Туроператор» має право збільшувати вартість туристичних послуг за вже укладеним договором на туристичне обслуговування (ціну турпродукту) у зв'язку зі збільшенням цін партнерів з організації туру, введення нових або підвищення податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміною курсу валют та іншими об'єктивними обставинами, передбаченими чинним законодавством України. Зміна ціни турпродукту можлива не пізніш, як за 20 (двадцять) днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни турпродукту не може перевищувати 5% його початкової ціни. У разі якщо ціна турпродукту вища за початкову ціну на 5%, «Турист» має право відмовитися від виконання договору про надання туристичних послуг, а «Туроператор» («Турагент») зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. За невиконання/неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

7.2. «Туроператор» не несе відповідальності за відмову (затримку) посольства (консульства) країни тимчасового перебування у наданні в'їзної візи «Туристу», а також за будь-які правомірні чи неправомірні дії (бездіяльність) державних (муніципальних) органів України, країни тимчасового перебування чи транзиту, в тому числі правоохоронних, митних та прикордонних служб, якщо такі дії (бездіяльність) будь-яким чином вплинули на можливість здійснення або хід туристичної подорожі «Туриста». Конкретні причини відмови (затримки) у наданні візи або причини згаданих вище дій (бездіяльності) державних (муніципальних) органів «Турист» з'ясовує самостійно у відповідному посольстві (консульстві) або органі.

7.3. «Туроператор» не компенсує збитки та вартість туристичних послуг, не наданих «Туристу» з причин виникнення форс-мажорних обставин (в тому числі, але не виключно, стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна, військові дії, антитерористичні операції, оголошення військового або надзвичайного стану, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо), які знаходяться поза сферою його компетенції, а також не несе відповідальності:

а) за дії (бездіяльність) страхових компаній та за можливі витрати «Туриста», пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку всі претензії щодо понесених у зв'язку з цим витрат «Турист» пред'являє страховій компанії, зазначеній в страховому полісі;

б) за наслідки порушення «Туристами» митних і прикордонних правил, а також порушення інших вимог законодавства країни тимчасового перебування (транзиту) тощо;

- в) за відсутність у «Туриста» під час туристичної подорожі проїзних та інших документів, належним чином виданих йому «Турагентом» або ж переданих для цього останньому «Туроператором»;
- г) за нез'явлення або запізнення «Туриста» в аеропорт вильоту або транзиту (до місця початку або продовження туристичної подорожі), до місця збору організованої групи «Туристів» тощо;
- д) за втрату багажу «Туристом» та за недотримання останнім встановлених перевізником або чинним законодавством правил перевезення пасажирів та багажу;
- е) за відсутність у «Туриста», на день початку туристичної подорожі, належним чином оформлених закордонних паспортів або ж документів, що надають право виїзду з України разом з «Туристом» неповнолітніх дітей;
- є) за неможливість виїзду «Туриста» з України у зв'язку з наявністю у нього невиконаних зобов'язань, в тому числі зі сплати аліментів, штрафів, податків тощо, або у зв'язку з військовим обов'язком;
- ж) за несвоєчасну передачу «Турагентом» «Туристу» документів, отриманих від «Туроператора» та необхідних «Туристу» для користування туристичними послугами;
- з) за ненадання «Турагентом» «Туристу» повної та достовірної інформації про турпродукт, його споживчі властивості, а також про умови надання туристичних послуг згідно вимог Закону України «Про туризм» та законодавства України про захист прав споживачів.

7.4. «Туроператор» не несе відповідальності за дії перевізників, а саме: за невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів тощо, затримку або скасування авіарейсів та пов'язані з цим зміни у програмі туристичної поїздки, а також за збереження багажу, вантажу, цінностей і документів «Туриста» протягом усього строку туристичної подорожі. У цих випадках відповідальність перед «Туристом» несуть авіаційні, залізничні, автомобільні, морські та інші транспортні компанії згідно із нормами чинного законодавства, що регулює відносини в галузі відповідних перевезень. «Туроператор» також не відповідає за дії (бездіяльність) перевізників, які можуть бути спричинені банкрутством (неплатоспроможністю, ліквідацією) останніх; врегулювання претензій Туриста у цьому випадку здійснюється за встановленими міжнародним законодавством або ж законодавством країни місцезнаходження перевізника правилами.

7.5. «Турагент» несе відповідальність за правильність усіх даних, що вказані у заявці на бронювання, а також за достовірність, доступність, наочність, розбірливість та зрозумілість інформації, яка надається «Турагентом» «Туристу» на виконання цього Договору, та за повну відповідність такої інформації рекламним та інформаційним матеріалам Туроператора, а також вимогам чинного законодавства України.

7.6. У випадку відмови «Турагента» або «Туриста» від заброньованого туру (ануляція «Турагентом» підтверженої «Туроператором» заявки, неповна або несвоєчасна оплата вартості туру «Турагентом», відмова посольства (консульства) в наданні візи або невчасна видача візи посольством (консульством) «Туристу» автоматично вважаються такою відмовою від туру) або зміни дати початку (закінчення) туристичної подорожі не з вини «Туроператора», «Турагент» (самостійно або коштами «Туриста») сплачує «Туроператору» неустойку у таких розмірах (якщо інший розмір неустойки не був вказаний «Туроператором» у підтвердженні заявки):

- а) за відмову або зміну в строк від 30 (тридцяти) до 22 (двадцяти двох) днів до початку туристичної подорожі – 10 % загальної вартості турпродукту;
- б) за відмову або зміну в строк від 21 (двадцяти одного) до 15 (п'ятнадцяти) днів до початку туристичної подорожі – 25 % загальної вартості турпродукту;
- в) за відмову або зміну в строк від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) днів до початку туристичної подорожі – 50 % загальної вартості турпродукту;
- г) за відмову або зміну в строк від 7 (семи) до 3 (трьох) днів до початку туристичної подорожі – 70 % загальної вартості турпродукту;
- д) за відмову або зміну в строк від 2 (двох) до 0 (нуль) днів до початку туристичної подорожі або за неявку на посадку до транспортного засобу чи до місця початку туристичної подорожі (або у випадку, коли у підтвердженні заявки «Туроператором» було зазначено про те, що зміни/анулювання заявки тягнуть за собою неповернення вартості туру (сплату неустойки у розмірі 100 (ста) % вартості туру)) – 100 % загальної вартості турпродукту.

Неустойка за цим пунктом є оперативно-господарською санкцією.

Правила даного пункту застосовуються як у разі відмови «Турагента» («Туриста») від туру, так і у разі неможливості виїзду «Туриста» з країни або в'їзду до країни з причин, незалежних від «Туроператора».

Також при відмові «Турагента» («Туриста») від туру, заброньованого на період Новорічних/Різдвяних (з 15 грудня по 15 січня включно), Травневих (з 26 квітня по 10 травня включно) та/або інших державних свят, за 30 (тридцять) або менше днів, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі «Туриста» міжнародних виставок, конференцій, конгресів, релігійних, етнічних та/або національних свят, спортивних змагань та ін. (про що «Турист» має бути попереджений «Турагентом» до укладення договору на туристичне обслуговування), що характеризується підвищеним

попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, «Турагент» зобов'язується сплатити на користь «Туроператора» неустойку в розмірі 100 % вартості турпродукту.

7.7. Повернення вартості транспортних послуг (авіа-, залізничних та автобусних квитків), придбаних «Туристом» в складі турпродукту або окремо від нього, провадиться згідно правил перевізника та чинного законодавства.

7.8. Якщо для здійснення перевезення «Туриста» «Туроператором» буде заброньовано авіаквиток на чартерний рейс, «Турагент» зобов'язується, до початку туристичної подорожі, повідомити «Туриста» про те, що:

а) «Туроператор» не несе відповідальності за затримку (перенесення) або скасування такого чартерного рейсу;

б) «Туроператор» не гарантує повернення вартості авіаквитка на такий чартерний рейс;

в) «Туроператор» не зобов'язаний замінити або придбати для «Туриста» авіаквиток на інший рейс замість затриманого, перенесеного або скасованого чартерного рейсу, оскільки заміна повітряного судна, повернення будь-яких сплачених «Туристом» за чартерне авіаперевезення сум та відшкодування збитків «Туриста» здійснюватиметься у даному випадку відповідно до умов договору, укладеного між фактичним перевізником (авіакомпанією) та замовником рейсу (фрахтувальником), а також згідно правил перевізника, положень Повітряного кодексу України, Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» (затверджених Наказом Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 р. № 1239 або інших правил, затверджених замість них) та правил міжнародних повітряних перевезень, врегульованих міжнародними конвенціями в галузі цивільної авіації.

7.9. У випадку відмови «Турагента» («Туриста») від туристичних послуг незалежно від дати початку туру, сума, що дорівнює фактичним витратам «Туроператора», пов'язаним з організацією туру, поверненню «Турагенту» («Туристу») не підлягають.

7.10. У випадку порушення «Туристами», що використовують туристичні послуги «Туроператора», чинних правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну перевізника чи порушення правил проживання в готелі або недотримання «Туристами» законодавства країни тимчасового перебування, відповідальність покладається на порушника в розмірах (обсязі), передбачених відповідними правилами перевізника (готелю), законодавством країни тимчасового перебування. «Туроператор» та «Турагент» в даному випадку не нестимуть відповідальності, якщо внаслідок згаданих вище порушень «Турист» не мав можливості скористатися певними туристичними послугами.

7.11. У випадку подання «Турагентом» невірних оформлених або неправдивих документів, що спричинило неможливість оформлення виїзних документів та/або в'їзних віз, «Турагент» сплатить «Туроператору» неустойку у розмірі 100 % вартості турпродукту, але не більше суми фактично понесених «Туроператором» витрат на організацію туру.

7.12. У випадку прострочення «Турагентом» платежу за рахунком-фактурою, виставленим Туроператором після підтвердження заявки, «Турагент» сплачує «Туроператору» пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочення платежу.

У випадку порушення «Турагентом» строку (терміну) платежу, зазначеного у відповідному рахунку-фактурі, «Туроператор» також має право, на свій вибір (повідомивши при цьому Турагента за допомогою електронної пошти або через інші засоби електронного зв'язку):

а) анулювати відповідну заявку «Турагента», підтверджену відповідно до умов цього Договору, що не вважається його порушенням (із застосуванням положень п. 7.6. Договору), або

б) виставити «Турагенту» оновлений рахунок-фактуру за відповідною підтвердженою заявкою, який враховує зміну вартості турпродукту внаслідок прострочення «Турагента» (з урахуванням пені та зміни курсу валют). Сторони домовились, що такий рахунок замінюватиме попередній та буде обов'язковим до оплати «Турагентом».

7.13. У випадку невиконання (неналежного виконання) «Туроператором» договірних зобов'язань з туристичного обслуговування «Туриста», «Туроператор» компенсує «Туристу» спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням), документально підтверджені та законно обґрунтовані збитки останнього, за умови обов'язкового дотримання «Туристом» («Турагентом») вимог п. 8.1. цього Договору.

7.14. «Туроператор» не несе відповідальності щодо відшкодування витрат «Туриста», якщо «Турист», у період туристичної подорожі, на свій розсуд чи в зв'язку з власними інтересами, не скористався усіма чи частиною заброньованих туристичних послуг, і не відшкодує «Туристу» витрати, що виходять за межі обумовлених у підтвердженій заявці туристичних послуг.

7.15. У випадку відмови «Туриста» чи «Турагента» від заброньованого туру (до його початку) у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування Туриста ситуацій, які, на думку «Туриста» («Турагента»), можуть викликати певні ускладнення протягом туристичної подорожі (відхилення погодних показників від раніше прогнозованих, затори на автошляхах тощо), але які

офіційно не визнані обставинами непереборної сили (форс-мажором) і які не перешкоджають фактичному наданню туристичних послуг «Туристу», застосовуються положення п. 7.6. цього Договору.

7.16. Сплата неустойки за Договором може, за бажанням «Туроператора», відбуватися шляхом вирахування «Туроператором» коштів із сум, що підлягають поверненню «Турагенту» за відповідною заявкою.

8. ПРЕТЕНЗІЇ

8.1. У випадку виникнення скарг зі сторони «Туристів» на якість обслуговування, «Турагент» повинен надати «Туроператору» наступні документи: претензію «Туриста», договір на туристичне обслуговування укладений між «Турагентом» і «Туристом» відповідно до Типової форми (**Додаток № 2** до даного Договору), туристичний ваучер «Туроператора» (в разі якщо він видавався), в якому були вказані умови туру, документ (акт) з відмітками готелю або приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов туру, документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені «Туристом» внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг. Претензія «Туриста» та всі інші необхідні документи повинні бути отримані «Туроператором» не пізніше, ніж через 14 (чотирнадцять) днів із дня закінчення туру. Всі претензії розглядаються «Туроператором» тільки в тому випадку якщо «Туроператор» був поінформований «Турагентом» або «Туристом» про ненадання або неякісне надання оплаченої туристичної послуги протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення такого факту для можливості усунення проблеми, що виникла, на місці.

8.2. «Туроператор» розглядає отриману від «Турагента» претензію «Туриста» в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.3. Претензії, подані чи заявлені «Туристом» («Турагентом») з порушенням вимог п. 8.1 Договору, «Туроператором» до розгляду не приймаються.

8.4. Претензії і позови, предметом яких не є якість турпродукту, у тому числі претензії і позови, пов'язані з ненаданням або поданням неналежної інформації про турпродукт, його споживчі властивості, у тому числі інформації, зазначеної в пп. 5.2.8. та 5.2.18. пункту 5.2. цього Договору, пред'являються «Туристами» безпосередньо «Турагенту» і підлягають розгляду «Турагентом». У разі пред'явлення «Туристом» претензії або позову безпосередньо «Турагенту», «Турагент» зобов'язаний повідомити «Туроператора» про зміст пред'явлених вимог і повідомляти про хід розгляду спору.

8.5. «Туроператор» та «Турагент» не несуть відповідальності за порушення розрахункової години готелю «Туристом». «Турист» самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години.

8.6. Претензії стосовно клімату, погодних умов в країні тимчасового перебування, місцевих традицій, особливостей національної кухні, тривалості авіаперельоту чи переїзду, тривалості проходження митного (прикордонного) контролю не приймаються «Туроператором» до розгляду у будь-якому випадку.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. При виникненні форс-мажорних обставин (до складу яких входять в тому числі, але не виключно: стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна, військові дії, антитерористичні операції, оголошення військового або надзвичайного стану, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо) та інших явищ непереборної сили, внаслідок яких стало неможливим виконання Стороною прийнятих на себе за Договором зобов'язань, така Сторона частково або повністю звільняється від відповідальності за невиконання згаданих вище зобов'язань.

9.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в триденний строк в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання та час припинення дії даних обставин.

9.3. Факт настання форс-мажорних обставин та строк їх дії повинні бути підтвержені довідкою Торгово-промислової палати України або іншого компетентного органу країни, в якій розташоване місце фактичного надання туристичних послуг.

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами.

10.2. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд до суду за підсудністю, встановленою законом.

11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

11.1. Сторони погодилися, що текст Договору, будь-які матеріали, інформація та відомості, які стосуються Договору, є конфіденційними і не можуть передаватися третім особам без попередньої

письмової згоди іншої Сторони, крім випадків, коли таке передавання пов'язане з одержанням офіційних дозволів, документів для виконання Договору або сплати податків, інших обов'язкових платежів, а також у випадках, передбачених чинним законодавством.

11.2. У випадку розголошення змісту положень Договору та іншої конфіденційної інформації, винна Сторона відшкодовує іншій Стороні завдані збитки у розмірі, встановленому судом.

12. УЗГОДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ МІЖ СТОРОНАМИ

12.1. Сторони домовилися, що зв'язок між собою вони підтримують за допомогою засобів зв'язку, електронні адреси та номери яких зазначені Сторонами у Договорі в їх власних реквізитах, а також шляхом направлення одна одній поштових відправлень за адресами, наведеними там же.

13. СТРОК ДОГОВОРУ

13.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання обома Сторонами і діє протягом одного року. Якщо жодна із Сторін, за один місяць до дати закінчення дії цього Договору, не повідомила іншу про своє небажання продовжувати дію Договору, Договір вважається автоматично пролонгованим ще на один рік (без обмеження кількості таких пролонгацій).

13.2. Договір припиняється за угодою Сторін, на умовах, встановлених чинним законодавством, а також у разі:

а) відкриття «Туроператором» повноважень «Турагента». В разі такого відкриття повноважень, «Туроператор» повинен сповістити «Турагента» про припинення договору не менш, ніж за один місяць;

б) виникнення інших обставин, що припиняють повноваження «Туроператора» або «Турагента». У разі усунення (закінчення) обставин, що призвели до припинення повноважень, ці повноваження за згодою Сторін можуть бути поновлені.

14. ІНШІ УМОВИ

14.1. Цей Договір (включно з Додатками №№ 1 та 2 до нього) укладено Сторонами в електронній формі, з використанням обома Сторонами кваліфікованих електронних підписів Сторін, відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Законів України «Про туризм», «Про електронну комерцію» та «Про електронні довірчі послуги». Кваліфікований електронний підпис не може бути визнаний недійсними та позбавлений можливості розглядатися як доказ у судових справах виключно на тій підставі, що він має електронний вигляд або не відповідає вимогам до кваліфікованого електронного підпису. Кваліфікований електронний підпис має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис уповноваженого представника Сторони, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису представника.

14.2. Даний Договір укладено Сторонами за адресою: Україна, м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, буд. 24, офіс 233. На письмову вимогу «Турагента» Сторони можуть підписати даний Договір також у письмовій формі.

14.3. Всі зміни та доповнення до даного Договору оформлюються Сторонами у вигляді Додаткових угод до нього, в електронній формі, та підписуються в тому ж порядку, що і даний Договір. Підписані обома Сторонами Додаткові угоди будуть невід'ємними частинами даного Договору.

14.4. «Туроператор» є платником податку на прибуток на загальних підставах, встановлених Податковим кодексом України.

14.5. «Турагент» є платником _____.

14.6. У випадку зміни зазначених в п. 14.4. та п. 14.5. Договору умов оподаткування будь-якої із Сторін, ця Сторона зобов'язана письмово повідомити іншу Сторону про зміни, що відбулися, протягом 2 (двох) календарних днів з моменту одержання (введення в дію) документів, що підтверджують перехід (переведення) на нові умови оподаткування (крім випадків автоматичної зміни у зв'язку із зміною відповідного законодавства, що встановлює такі умови). У випадку неповідомлення або прострочення повідомлення про зміни в оподаткуванні Сторони за Договором, що відбулися, винна Сторона відшкодовує іншій Стороні всі нанесені у зв'язку з цим збитки в повному обсязі.

14.7. Цей Договір складений при повному розумінні Сторонами предмету договору. Даний Договір, після його підписання Сторонами, замінює собою та припиняє будь-який інший агентський договір з аналогічним предметом, що був укладений Сторонами раніше.

14.8. Звернення фізичної особи («Туриста») до «Туроператора» («Турагента») або укладення фізичною особою («Туристом») договору на туристичне обслуговування з «Туроператором» через «Турагента» свідчить про згоду такої особи («Туриста») на обробку «Туроператором» її персональних даних у зв'язку із таким зверненням чи користуванням послугами «Туроператора». Заперечення особи щодо обробки персональних даних, необхідних «Туроператору» для виконання своїх зобов'язань, у т.ч. відкриття особою згоди на обробку даних, можуть бути підставою для припинення виконання «Туроператором» умов укладених договорів.

14.9. У правовідносинах, що виникають за цим Договором, «Турагенту» забороняється здійснювати, без попередньої письмової згоди «Туроператора», відступлення права вимоги та (або) переведення боргу за цим Договором. «Турагент», який здійснить, без попередньої письмової згоди «Туроператора», відступлення права вимоги та/або переведення боргу за цим Договором, зобов'язаний сплатити на користь «Туроператора» неустойку у розмірі 100 (ста) % суми такого права вимоги (боргу); при цьому така неустойка є оперативно-господарською санкцією.

14.10. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення самостійно несуть ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

14.11. Сторони підтверджують, що назва Договору і назви розділів Договору використовуються для зручності й посилань і не можуть беззастережно використовуватися для визначення змісту Договору або змісту розділів Договору.

14.12. Кожна із Сторін підтверджує, що Договір підписаний від її імені особою, яка має право вчиняти юридичні дії від імені відповідної Сторони без довіреності. Кожна Сторона гарантує, що нею виконані усі умови і формальності, передбачені її статутом щодо прийняття органами управління рішення про погодження і підписання цього Договору, а особа, яка підписала цей Договір, має для цього достатній обсяг повноважень. Жодна із Сторін не може посилається у спір з іншою Стороною на обмеження представництва особи, яка підписала цей Договір від її імені, або на недостовірність відомостей щодо такого представництва.

14.13. «Турагент» зобов'язаний, одночасно з укладенням цього Договору, передати «Туроператору» завірені підписом уповноваженої особи та відбитком власної круглої печатки (за її наявності) копії наступних документів:

- а) свідоцтво про державну реєстрацію (за наявності);
- б) витяг (виписка) з Державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- в) рішення (протокол) відповідного органу управління юридичної особи про призначення (обрання) посадової особи, що підписала цей Договір (у випадку, якщо «Турагент» є юридичною особою);
- г) банківська гарантія фінансового забезпечення цивільної відповідальності «Турагента».

У випадку порушення «Турагентом» зобов'язання, передбаченого цим пунктом Договору, «Туроператор» вправі зупинити (до дати отримання зазначених вище копій документів) виконання своїх обов'язків за Договором.

14.14. Сторони погодились, що будь-які документи (їх копії), отримані в межах цього Договору електронною поштою, матимуть для обох Сторін силу оригінала (за умови якщо вони отримані з електронних адрес, зазначених Сторонами в Договорі або іншим належним чином письмово повідомлених однією Стороною іншій), крім випадків, коли вимога надання оригіналу документа прямо встановлена положенням даного Договору або чинного законодавства України. Порядок застосування документів, створених в електронному вигляді на виконання цього Договору, визначається чинним законодавством України про електронні документи та електронний документообіг.

Додатки до Договору:

Додаток № 1. Типова форма заявки на бронювання туру.

Додаток № 2. Типова форма Договору на туристичне обслуговування.

АДРЕСИ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР

ПП «АЛЬЯНС»

Код за ЄДРПОУ 30059210

04210, м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, 24, оф. 233

п/р UA 33305299000026003030120530

у АТ КБ "ПРИВАТБАНК", МФО 305299

Свідоцтво платника ПДВ № 39107535

ІПН 300592126597

Тел./факс: +38(044) 492-72-86

e-mail: sales@alliance.ua

ТУРАГЕНТ

Код за ЄДРПОУ (РНОКПП) _____

п/р UA _____

у _____

Свідоцтво платника ПДВ № _____

ІПН _____

Тел./факс: _____

e-mail: _____

Директор

_____ **Горбатов Д.О.**

За Туроператора _____

За Турагента _____

ТИПОВА ФОРМА

ЗАЯВКА НА БРОНЮВАННЯ ТУРУ

Дані про турагента

Дата бронювання	
Агент	
Адреса	
Телефон/факс	
e-mail	
Контактна особа	

Дані про туристів

Прізвище, ім'я (за паспортом)	Дата народження	Номер паспорта	Паспорт дійсний до

Назва туру: _____

Країна, курорт: _____

Дати поїздки: з _____ до _____, всього _____ днів / _____ ночей:

Готель: _____

Розміщення, харчування: _____

Транспорт: _____

Трансфер: _____

Страховка: _____

Експерсії: _____

Додатково (вказіть SPO): _____

Оплата (вказіть суму та форму оплати): _____

Відповідальний менеджер: _____

М. П.

(Заповнюється туроператором)

ПІДТВЕРДЖЕННЯ БРОНЮВАННЯ

Дата	
Менеджер	
До сплати	
Сплатити до	
Особливі умови	

За Туроператора _____

За Турагента _____

АДРЕСИ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР

ПП «АЛЬЯНС»

Код за ЄДРПОУ 30059210
04210, м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, 24, оф. 233
п/р UA 333052990000026003030120530
у АТ КБ "ПРИВАТБАНК", МФО 305299
Свідоцтво платника ПДВ № 39107535
ІПН 300592126597
Тел./факс: +38(044) 492-72-86
e-mail: sales@alliance.ua

Директор

_____ **Горбатов Д.О.**

ТУРАГЕНТ

Код за ЄДРПОУ (РНОКПП) _____
п/р UA _____
у _____
Свідоцтво платника ПДВ № _____
ІПН _____
Тел./факс: _____
e-mail: _____

_____/_____/_____

ЗРАЗОК

ТИПОВА ФОРМА

ДОГОВІР НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ № _____

м. Київ

« _____ » _____ 20__ р.

_____ (код за ЄДРПОУ/РНОКПП _____), іменован _____ надалі «**Турагент**» (що діє від імені та в інтересах ПП «АЛЬЯНС», надалі – «**Туроператор**»), в особі _____, як _____ діє на підставі _____, з однієї сторони,

та **Громадянин(-ка)** _____ (РНОКПП _____; паспорт серії _____ № _____, виданий _____); мешкає за адресою: _____), іменован _____ надалі «**Турист**», як _____ діє на підставі особистого волевиявлення, а також від імені та в інтересах осіб, які усним дорученням уповноважили його (її) на укладення даного Договору та відомості про яких зазначені нижче в цьому Договорі, з іншої сторони, які разом або окремо іменуються надалі «**Сторони**» або «**Сторона**», **уклали цей Договір на туристичне обслуговування (надалі – «Договір»)**, про наступне:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. «Тур» або «турпродукт» – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, перевезення, розміщення, харчування та інше).

1.2. «Туристичний ваучер» або «ваучер» – документ, визначеної Туроператором форми, який надає право Туристу на розміщення в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк, та (або) на користування трансфером. На виданий в межах даного Договору туристичний ваучер не розповсюджуються вимоги ст. 23 Закону України «Про туризм».

1.3. «Туроператор» - Приватне підприємство «Альянс» (код за ЄДРПОУ 30059210; 04210, м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, 24, оф. 233; ліцензія на здійснення туроператорської діяльності серії АГ № 580849 видана Державним агентством України з туризму та курортів 22.02.2012 р.), з яким Турагент уклав Агентський договір № _____ від « _____ » _____ 20__ р. і від імені та в інтересах якого він діє в межах даного Договору.

Інші, не визначені Договором терміни, вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про туризм» та інших нормативно правових актах чинного законодавства України.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Турагент зобов'язується, за дорученням Туроператора, відповідно до замовлення Туриста та на умовах даного Договору, виконати всі необхідні та передбачені цим Договором фактичні та юридичні дії, результатом яких буде реалізація Туристу розробленого Туроператором комплексу туристичних послуг, зазначених в розділі 3 цього Договору (Туристичний продукт), а Турист зобов'язується прийняти та оплатити Турпродукт.

2.2. Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, внаслідок виконання професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства або отримання виду (посвідки) на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

3. УМОВИ ТА СТРОКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОДОРОЖІ (ЗАМОВЛЕННЯ)

3.1. Туристична подорож здійснюється _____ особою (особами) (зазначається кількість Туристів та відомості про них; при подорожі Туриста/ів з дітьми, дати народження дітей зазначаються обов'язково):

Прізвище, ім'я, по-батькові Туриста	Серія, № та термін дійсності паспорта Туриста	Дата народження Туриста

А також особи, від імені та в інтересах яких Турист діє, укладаючи Договір:

Прізвище, ім'я, по-батькові Туриста	Серія, № та термін дійсності паспорта Туриста	Дата народження Туриста

За Туроператора _____

За Турагента _____

3.2. Строк туру: з _____ по _____ включно, кількість днів/ночей _____

3.3. Країна (країни) перебування: _____

3.4. Місто (місце) перебування: _____

3.4.1. правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там (на підставі візи або ні): _____

3.5. Транспортні умови: _____

3.5.1. Придбання (бронювання) проїзних документів, кількість проїзних документів _____

3.5.2. Транспортний засіб: _____
(вид транспорту, його категорія)

3.5.3. Пункт і дата відправлення/пункт і дата прибуття: _____

До пункту відправлення (початок туру) Турист дістається самостійно та повинен прибути завчасно (тобто в залежності від вимог, що ставляться перевізником).

3.5.4. Трансфер: _____ (так/ні; у складі групи/індивідуальний, - необхідне вказати).

3.6. Готель/і: назва _____ /категорія _____
/місце розташування _____

3.6.1. Номер/и: _____ (одномісний, одномісний і ліжко для дитини, двомісний, двомісний і ліжко для дитини, тримісний, апартамент, люкс, інше, - необхідне вказати);

3.6.2. Строк і порядок оплати готельного обслуговування: _____

Розрахунковий час в готелі – 10 год. 00 хв., якщо інше не передбачено правилами готелю. В останній день проживання в готелі Турист зобов'язаний забрати свої речі, звільнити номер не пізніше часу, вказаному в цьому пункті (або в правилах готелю);

3.6.3. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам: _____

3.7. Система харчування: _____ (сніданок, напівпансіон (сніданок і вечеря), повний пансіон (сніданок, обід і вечеря), харчування за системою «все включено», без харчування, - необхідне вказати).

3.8. Мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби): _____

3.9. Програма туристичного обслуговування: _____

3.10. Екскурсійне обслуговування: _____

3.11. Інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту: _____

3.12. Страхування: _____

а) забезпечує страхова компанія _____

б) Турист має страховий поліс № _____

3.13. Візове забезпечення (необхідне підкреслити): _____

а) не потрібне; б) подання документів до посольства (консульства) забезпечує Туроператор; в) Турист отримує візу самостійно; г) Турист отримує візу самостійно в аеропорту призначення; д) Турист має чинну візу.

4. ІНФОРМАЦІЯ

4.1. До укладання Договору Турагентом Туристу надано достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг за Договором у доступній, наочній формі, розбірливу та зрозумілу, а саме про:

4.1.1. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

4.1.2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

4.1.3. характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4.1.4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

4.1.5. мінімальну кількість Туристів у групі, а також про те, що Турагент повідомить Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку туристичної подорожі;

4.1.6. ціну (вартість) туристичних послуг (турпродукту);

4.1.7. основні вимоги до оформлення та стану виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо строків їх оформлення;

4.1.8. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку Туристів, обов'язкові умови щодо наявності у Туристів відповідних щеплень, а також умови безпеки Туристів у країні (місці тимчасового перебування);

4.1.9. Туроператора, Турагента, їх місцезнаходження і поштові реквізити, контактні телефони, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4.1.10. 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);

4.1.11. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке Турист займатиме в певному виді транспортного засобу;

4.1.12. види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу Туристів;

4.1.13. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

4.1.14. назву, адресу та контактний телефон 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;

4.1.15. порядок забезпечення 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 за ініціативою Туриста, страхування майна;

4.1.16. розмір фінансового забезпечення Туроператора (Турагента) на випадок його неплатоспроможності, чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

4.2. Підписуючи цей Договір Турист тим самим підтверджує отримання ним всієї інформації, що зазначена в п. 4.1. Договору.

5. ВАРТІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА УМОВИ РОЗРАХУНКІВ

5.1. Всі витрати, пов'язані з перерахуванням коштів за замовлені Туристом послуги, включені у вартість Туру (турпродукту) і підлягають оплаті Туристом.

5.2. Вартість передбаченого Договором Туру складає _____ гривень __ коп..

5.3. Турист в строк до _____ 20__ року сплачує Турагенту вказану в п. 5.2. Договору вартість Туру на вибір Туриста готівкою через касу Турагента або в безготівковому порядку на поточний рахунок Турагента, зазначений в Договорі, на підставі отриманого від Турагента рахунку-фактури. Грошові кошти, отримані «Турагентом» від Туриста внаслідок реалізації Турпродукту «Туроператора», є коштами «Туроператора» і «Турагент» не має права власності на них, за винятком суми своєї агентської винагороди та плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту.

5.4. До моменту отримання Турагентом повної вартості туристичних послуг, що складають Турпродукт, передбачений цим Договором, такі послуги наданню Туристу не підлягають, без застосування до Турагента (Туроператора) будь-яких санкцій..

5.5. Оплата вартості Турпродукту може здійснюватись третьою особою на підставі рахунків-фактур Турагента.

6. ПРАВА СТОРІН

6.1. Турагент (Туроператор) має право:

6.1.1. Скорочувати кількість ночей перебування в готелі (не більше, ніж на одну ніч), або вносити часткові зміни в екскурсійну програму у випадку зміни істотних обставин (чи за необхідності гарантування безпеки Туриста), або збільшувати вартість послуг перевезення (у випадку збільшенням перевізниками транспортних тарифів, у т.ч. розмірів паливного або іншого збору тощо), попередивши про це Туриста не пізніше ніж за 5 (п'ять) днів до початку Туру. У разі якщо зазначені зміни не влаштують Туриста, він має право відмовитися від виконання Договору, а Турагент зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені ним за Договором кошти.

6.1.2. В період Туру змінювати черговість надання Туристу будь-яких екскурсійних та супутніх послуг за програмою Туру (в тому числі шляхом перенесення дати та/або часу надання таких послуг) без зміни загального обсягу послуг, передбачених програмою Туру;

6.1.3. В період Туру замінювати екскурсійні послуги, що входять до складу Туру, на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю надання певних послуг з вини третіх осіб, в тому числі, але не виключно, через зміну режиму роботи об'єкту відвідування (екскурсії) або закриття його на ремонт (реконструкцію, санітарну обробку тощо), через дорожні умови (затори, припинення руху транспорту, блокування доріг, ремонтні роботи тощо), різке погіршення погодних умов (злива, ожеледиця, туман, снігопад тощо), порушення розкладу руху транспорту тощо;

6.1.4. У випадку виникнення об'єктивних обставин, які не дають можливості розмістити Туриста в готелі, вказаному в Договорі, Турагент має право розмістити Туриста в готелі такої ж або вищої категорії без додаткової оплати Туристом.

6.1.5. Розірвати цей Договір без відшкодування Туристу матеріальних і моральних збитків у випадку отримання Туристом від посольства (консульства) країни тимчасового перебування відмови у наданні в'їзної візи, повернувши Туристу отримані від нього в оплату Туру кошти, за вирахуванням сум неустойки (п. 8.4. Договору);

6.1.6. Подати документи на анулювання виданої Туристу, за сприяння Туроператора, в'їзної візи до країни тимчасового перебування в разі, якщо туристична подорож не відбудеться через відмову Туриста від такої подорожі або з інших причин, що не залежать від Турагента (Туроператора);

6.1.7. Застосувати право притримання (ст. 594 ЦК України) щодо свого обов'язку передачі Туристу паспорта для виїзду за кордон з оформленою, за сприяння Туроператора, в'їзною візою країни тимчасового перебування до моменту повної сплати Туристом вартості Туристичного продукту, або ж до моменту подання Туроператором документів до посольства на анулювання такої візи;

6.1.8. Відмовити Туристу в наданні туристичних послуг в разі неповної або несвоєчасної оплати Туру.

6.1.9. У випадку, якщо туристична подорож Туриста передбачається у складі групового Туру та якщо сформована Туроператором організована група не налічує потрібної, заявленої раніше кількості осіб, не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) днів до початку Туру скасувати Тур та повернути сплачені за неї кошти Туристу. При цьому Турист має право або вимагати повернення сплачених за Тур коштів, або бронювання іншого аналогічного Туру. У випадку, якщо вартість такого іншого Туру буде відмінною від вартості вже оплаченого Туру, Турагент (Туроператор) повертає Туристу надміру сплачені кошти або Турист здійснює доплату на користь Турагента в розмірі різниці вартості вказаних вище Турів.

6.2. Турист має право:

6.2.1. Отримати туристичні послуги, передбачені цим Договором, а також отримувати інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», та консультації Турагента протягом туристичної подорожі;

6.2.2. На особисту безпеку, захист життя, здоров'я, дотримання прав Туриста, передбачених цим Договором та чинним законодавством України, з боку Турагента, Туроператора та інших суб'єктів туристичної діяльності;

6.2.3. Відмовитися від виконання цього Договору до початку туристичної подорожі, за умови сплати Туристом передбаченої Договором (для випадків відмови від Туру) неустойки та відшкодування Турагенту (Туроператору) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із такою відмовою.

7. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

7.1. Турагент зобов'язується:

7.1.1. Виконати всі необхідні та передбачені цим Договором фактичні та юридичні дії, результатом яких буде реалізація Туристу розробленого Туроператором Турпродукту;

7.1.2. Вчасно оплатити на користь Туроператора (за рахунок коштів Туриста) заброньований в межах цього Договору Тур;

7.1.3. Надати документи Туриста (за необхідності та за його бажанням) Туроператору для подання їх останнім до посольства (консульства) країни тимчасового перебування для отримання в'їзної візи;

7.1.4. Передати Туристу отримані від Туроператора документи (закордонні паспорти з візами (у випадку їх оформлення), ваучери, страхові поліси, транспортні квитки тощо), необхідні Туристу для здійснення Туру, заброньованого в межах цього Договору;

7.1.5. Негайно інформувати Туриста про зміни в програмі або ануляцію Туру (в разі виникнення таких обставин);

7.1.6. Повідомляти «Туристів» про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 (одну) добу до вильоту повітряного судна (відправлення іншого транспортного засобу) зобов'язаний уточнити час вильоту (відправлення) та довести інформацію про це до Туриста.

7.2. Турист зобов'язується:

7.2.1. Вчасно оплатити на користь Турагента заброньований в межах цього Договору Тур;

7.2.2. Своєчасно надати Турагенту паспорти громадян для виїзду за кордон (проїзні документи дитини) (у випадку необхідності оформлення візних віз) або їх копії (в інших випадках) та інші документи (їх копії) та відомості, необхідні для бронювання (оформлення) туристичних послуг, що входять до складу Туру. Відомості та документи (що повинні бути оформлені у встановленому законодавством України або країни тимчасового перебування порядку) мають бути надані Турагенту не пізніше, ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до початку туристичної подорожі, яка потребує отримання візної візи, та не пізніше, ніж за 5 (п'ять) днів до початку туристичної подорожі, яка не потребує отримання такої візи;

7.2.3. При виїзді у туристичну подорож за кордон дитини у віці до 16 років (крім випадків, коли дитина подорожуватиме разом з обома батьками), надати Турагенту, в строк, передбачений попереднім підпунктом Договору, оригінал (у випадку необхідності оформлення візної візи) або копію документа, передбаченого Правилами перетинання державного кордону громадянами України, що надає право на виїзд такої дитини за кордон України з одним із батьків або в супроводі осіб, які уповноважені обома батьками;

7.2.4. У випадку виклику Туриста та/або осіб, які з ним подорожуватимуть, до консульської установи країни тимчасового перебування для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візної візи (віз), забезпечити своє прибуття та прибуття вказаних вище осіб до зазначеної консульської установи за власний кошт та у визначений установою строк;

7.2.5. Отримати від Турагента документи (закордонні паспорти з візами (у випадку їх оформлення), ваучери, страхові поліси, транспортні квитки тощо), необхідні Туристу для здійснення Туру, заброньованого в межах цього Договору, а також невідкладно перевірити наявність і правильність заповнення вказаних документів, і негайно повідомити Турагента про виявлені в них недоліки або помилки;

7.2.6. Слідкувати за можливими змінами у розкладі відправлення повітряних суден (транспортних засобів) на сайтах авіакомпаній (компаній-перевізників), сайтах відповідних аеропортів (вокзалів, станцій тощо) в мережі Інтернет та прибути до аеропорту (вокзалу станції) за дві години до офіційно повідомленого авіакомпанією (компанією-перевізником) часу вильоту літака (відправлення транспортного засобу), якщо правила авіакомпанії (компанії-перевізника) не вимагають іншого;

7.2.7. Дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо перетину державного кордону України, а також прикордонних, митних правил та правил в'їзду/виїзду до/з країни тимчасового перебування, санітарних правил; поважати звичаї, традиції місцевого населення, політичний та соціальний лад країни перебування; не порушувати громадський порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; не порушувати права та законні інтереси інших громадян; дотримуватись правил поведінки на борту літака (транспортного засобу), дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування; виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування;

7.2.8. В разі необхідності оплатити вартість візної візи (консульський, сервісний збір тощо) разом з оплатою вартості Туру (у випадку попереднього оформлення такої візи за сприяння Туроператора) або при проходженні паспортного (прикордонного) контролю (у випадку оформлення такої візи самостійно, безпосередньо при перетині кордону країни тимчасового перебування);

7.2.9. Надати Турагенту (у випадку необхідності оформлення візної візи за сприяння Туроператора) достовірні дані про порушення Туристом (або особами, що з ним подорожуватимуть) законодавства, митного, прикордонного, візового режиму, якщо такі порушення мали місце в минулому;

7.2.10. Самостійно оплачувати вартість додаткових послуг, що під час туристичної подорожі будуть обрані Туристом на власний розсуд та не передбачені умовами даного Договору;

7.2.11. Не використовувати отриману для цілей Туру візну візу з метою, відмінною від туристичної, дотримуватись під час туристичної подорожі візового режиму країни тимчасового перебування та покинути територію країни тимчасового перебування в терміни, передбачені такою візною візою (у випадку, якщо таку візу було отримано Туристом);

7.2.12. Виконувати умови, передбачені цим Договором, а також дотримуватись під час туристичної подорожі усіх умов туристичної поїздки (у тому числі обов'язковості заселення в готель протягом першої заброньованої туристом доби і виселення з готелю, бажано, не раніше останньої заброньованої туристом доби у встановлений правилами готелю час);

7.2.13. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись правил особистої безпеки та збереження особистого майна;

7.2.14. Якщо умови Туру передбачають подорож до країни з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику, до виїзду з України самостійно зробити необхідні щеплення/вакцинації та отримати (і мати при

собі під час туристичної подорожі) документи про такі щеплення/вакцинації (у відповідності до медичних правил/вимог країни тимчасового перебування);

7.2.15. Сплатити штрафні санкції (неустойку) у випадках, розмірі та порядку, встановлених Договором;

7.2.16. У випадку виникнення у Туриста претензій щодо якості послуг, які входять до складу Турпродукту, негайно надати письмову претензію представнику приймаючої сторони (компанії, що забезпечує надання відповідних туристичних послуг в країні тимчасового перебування) та повідомити про це Турагента протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення факту надання Туристу неякісних послуг для можливості усунення на місці перешкод, що заважають якісному наданню послуг Туристу. В разі неможливості задовольнити претензію на місці, Турист разом з уповноваженим працівником компанії (адміністратором готелю, представником страхової компанії тощо), послуги якої не відповідали вимогам даного Договору за якістю, складають акт, який завіряється їхніми підписами та підписом представника приймаючої сторони, з наступною відміткою про це у туристичному ваучері. Зазначені вище своєчасне повідомлення Турагента, складання акта та відмітка у ваучері є обов'язковими умовами для подальшого розгляду Турагентом (Туроператором) претензії щодо відшкодування вартості туристичної послуги ((і частини));

7.2.17. В разі здійснення Туристом туристичної подорожі у складі організованої Туроператором групи:

а) визнати, за будь-яких умов, авторитет та обов'язковість рішень гідів (супроводжуючого групи) з усіх питань організації Туру, в тому числі, визначену ним послідовність проведення заходів програми Туру;

б) усвідомлювати, що надання гідом (супроводжуючим групи) або іншими особами будь-яких екскурсійних, перекладацьких, транспортних чи інших супутніх туристичних послуг для групи в цілому та/або для окремих Туристів у вільний (за програмою Туру) час не передбачено програмою Туру.

7.2.18. У випадку прийняття рішення про відмову від Туру, негайно письмово повідомити про це Турагента.

8. УМОВИ ВІДМОВИ ВІД ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (ДОГОВОРУ). ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Турагент (Туроператор) має право відмовитись від виконання цього Договору у випадках, передбачених Договором або чинним законодавством України.

8.2. Турист має право відмовитись від заброньованого Туру без сплати неустойки, передбаченої п. 8.4. Договору, якщо відповідна письмова відмова Туриста отримана Турагентом (Туроператором) раніше, ніж за 30 (тридцять) днів до початку туристичної подорожі (якщо інший строк/умови зміни/анулювання Заявки не будуть вказані у підтвердженні такої Заявки, а також за винятком випадків, окремо передбачених цим розділом Договору).

8.3. Турист вправі відмовитись від заброньованого Туру в строк за 30 (тридцять) або менше днів до дати початку туристичної подорожі (або у випадку, коли у підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)) виключно за умови сплати ним на користь Турагента (Туроператора) неустойки, передбаченої п. 8.4. Договору.

8.4. У випадку відмови Туриста від заброньованого Туру (ануляція підтвердженої Туроператором Заявки, неповна або несвоєчасна оплата вартості Туру Туристом, відмова посольства в наданні візи або невчасна видача візи посольством Туристу автоматично вважаються такою відмовою від Туру) або зміни дати початку/закінчення туристичної подорожі не з вини Турагента (Туроператора), Турист сплачує Турагенту (Туроператору) неустойку у таких розмірах (якщо інший розмір неустойки не був вказаний Туроператором у підтвердженні Заявки):

а) за відмову або зміну в строк від 30 (тридцяти) до 22 (двадцяти двох) днів до початку поїздки – 10 % загальної вартості Турпродукту;

б) за відмову або зміну в строк від 21 (двадцяти одного) до 15 (п'ятнадцяти) днів до початку поїздки – 25 % загальної вартості Турпродукту;

в) за відмову або зміну в строк від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) днів до початку поїздки – 50 % загальної вартості Турпродукту;

г) за відмову або зміну в строк від 7 (семи) до 3 (трьох) днів до початку поїздки – 70 % загальної вартості Турпродукту;

д) за відмову або зміну в строк від 2 (двох) до 0 (нуль) днів до початку поїздки або за нез'явлення на посадку до транспортного засобу чи до місця початку поїздки (або у випадку, коли у підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)) – 100 (сто) % загальної вартості Турпродукту.

Правила даного пункту застосовуються як у разі відмови Туриста від Туру, так і у разі неможливості виїзду Туриста з України або в'їзду до країни тимчасового перебування з причин, не залежних від Турагента (Туроператора).

Також при відмові Туриста від туру, заброньованого на період Новорічних/Різдвяних (з 15 грудня по 15 січня включно), Травневих (з 26 квітня по 10 травня включно) та/або інших державних свят, за 30 (тридцять) або менше днів, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі Туриста міжнародних виставок, конференцій, конгресів, релігійних, етнічних або національних свят, спортивних змагань та ін. (про що Турист був попереджений Турагентом до укладення цього Договору), що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, Турист зобов'язується сплатити на користь Турагента (Туроператора) неустойку в розмірі 100 (ста) % вартості Турпродукту.

8.5. Повернення вартості транспортних послуг (авіа-, залізничних та автобусних квитків), придбаних Туристом в складі турпродукту або окремо від нього, провадиться згідно правил перевізника та чинного законодавства.

8.6. Якщо для здійснення перевезення Туриста Турагентом (Туроператором) буде заброньовано авіаквиток на чартерний рейс, то:

а) Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за затримку (перенесення) або скасування такого чартерного рейсу;

б) Турагент (Туроператор) не гарантує повернення вартості авіаквитка на такий чартерний рейс;

в) Турагент (Туроператор) не зобов'язаний замінити або придбати для Туриста авіаквиток на інший рейс замість затриманого, перенесеного або скасованого чартерного рейсу, оскільки заміна повітряного судна, повернення будь-яких сплачених Туристом за чартерне авіаперевезення сум та відшкодування збитків Туриста здійснюватиметься у даному випадку відповідно до умов договору, укладеного між фактичним перевізником (авіакомпанією) та замовником рейсу (фрахтувальником), а також згідно правил перевізника, положень Повітряного кодексу України, Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» (затверджених Наказом Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 р. № 1239 або інших правил, затверджених замість них) та правил міжнародних повітряних перевезень, врегульованих міжнародними конвенціями в галузі цивільної авіації.

8.7. У випадку відмови Туриста від Туру, незалежно від дати початку туристичної подорожі, частина вартості Турпродукту, яка дорівнює фактичним витратам Туроператора, пов'язаним з організацією Туру, поверненню Туристу не підлягає.

8.8. За невиконання/неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

8.9. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за відмову (затримку) посольства (консульства) країни тимчасового перебування у наданні в'їзних віз Туристу, а також за будь-які правомірні чи неправомірні дії (бездіяльність) державних (муніципальних) органів України, країни тимчасового перебування чи транзиту, в тому числі правоохоронних, митних та прикордонних служб, якщо такі дії (бездіяльність) будь-яким чином вплинули на можливість здійснення або хід туристичної подорожі Туриста. Конкретні причини відмови (затримки) у наданні візи або причини згаданих вище дій (бездіяльності) державних (муніципальних) органів Турист з'ясовує самостійно у відповідному посольстві (консульстві) або органі.

8.10. Турагент (Туроператор) не компенсує збитки та вартість туристичних послуг, не наданих Туристу з причин виникнення форс-мажорних обставин (до складу яких входять в тому числі, але не виключно: стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна, військові дії, антитерористичні операції, оголошення військового або надзвичайного стану, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо), які знаходяться поза сферою його компетенції, а також не несе відповідальності:

а) за дії (бездіяльність) страхових компаній та за можливі витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку всі претензії щодо понесених у зв'язку з цим витрат Турист пред'являє страховій компанії, зазначеній в страховому полісі;

б) за наслідки порушення Туристами митних і прикордонних правил, а також порушення інших вимог законодавства країни тимчасового перебування (транзиту) тощо;

в) за відсутність у Туриста під час туристичної подорожі проїзних та інших документів, належним чином виданих йому Турагентом (Туроператором);

г) за нез'явлення або запізнення Туриста в аеропорт вильоту або транзиту (до місця початку або продовження туристичної подорожі), до місця збору організованої групи Туристів тощо;

д) за втрату багажу Туристом та за недотримання останнім встановлених перевізником або законодавством правил перевезення пасажирів та багажу;

е) за відсутність у Туриста на день початку туристичної подорожі належним чином оформлених закордонних паспортів, а також відповідних документів, що надають право виїзду з України разом з Туристом неповнолітніх дітей;

є) за неможливість виїзду Туриста з України у зв'язку з наявністю у нього невиконаних зобов'язань, в тому числі зі сплати аліментів, штрафів, податків тощо, або у зв'язку з військовим обов'язком.

8.11. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за дії перевізників, а саме: за невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів тощо, затримку або скасування авіарейсів та пов'язані з цим зміни у програмі туристичної поїздки, а також за збереження багажу, вантажу, цінностей і документів Туриста протягом усього строку туристичної подорожі. У цих випадках відповідальність перед Туристом несуть авіаційні, залізничні, автомобільні, морські та інші транспортні компанії згідно із нормами законодавства, що регулює відносини в галузі відповідних перевезень. Турагент (Туроператор) також не відповідає за дії (бездіяльність) перевізників, які можуть бути спричинені банкрутством (неплатоспроможністю, ліквідацією) останніх; врегулювання претензій Туриста у цьому випадку здійснюється за встановленими міжнародним законодавством або ж законодавством країни місцезнаходження перевізника правилами.

8.12. Турист несе відповідальність за правильність та достовірність усіх даних, що вказані у Заявці на бронювання, а також документів та відомостей, які надаються Туристом Турагенту на виконання умов цього Договору.

8.13. У випадку порушення Туристами чинних правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну перевізника чи порушення правил проживання в готелі або недотримання Туристами законодавства країни тимчасового перебування, Туроператор та Турагент не нестимуть відповідальності, якщо внаслідок згаданих вище порушень Туристи не матимуть можливості скористатися певними туристичними послугами.

8.14. У випадку подання Туристом невірних або неправдивих документів (відомостей), що спричинить неможливість оформлення необхідних для Туру документів та/або в'їзних віз, Турист сплатить Турагенту (Туроператору) неустойку у розмірі 100 % вартості Турпродукту, але не більше суми фактично понесених Туроператором витрат на організацію Туру.

8.15. У випадку невиконання (неналежного виконання) Туроператором договірних зобов'язань з туристичного обслуговування Туриста, Туроператор компенсує Туристу спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням), документально підтверджені та законно обґрунтовані збитки останнього, за умови обов'язкового виконання Туристом положень п/п. 7.2.16. п. 7.2. та розділу 9 цього Договору.

8.16. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності щодо відшкодування витрат Туриста, якщо Турист, у період туристичної подорожі, на свій розсуд чи в зв'язку зі своїми інтересами, не скористався усіма чи частиною заброньованих туристичних послуг, і не відшкодовує Туристу витрати, що виходять за межі обумовлених у підтвердженій Заявці туристичних послуг.

8.17. У випадку відмови Туриста від заброньованого Туру (до його початку) у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування Туриста ситуацій, які, на думку Туриста, можуть викликати певні ускладнення протягом туристичної подорожі (відхилення погодних показників від раніше прогнозованих, затори на автошляхах тощо), але які офіційно не визнані обставинами непереборної сили (форс-мажором) і які не перешкоджають фактичному наданню туристичних послуг Туристу, застосовуються положення п. 8.4. Договору.

8.18. Сплата Туристом неустойки за цим Договором може, за бажанням Турагента (Туроператора), відбуватися шляхом вирахування Турагентом (Туроператором) коштів із сум, що підлягають поверненню Туристу.

9. ПРЕТЕНЗІЇ. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. У випадку виникнення скарг зі сторони Туриста на якість туристичних послуг, Турист повинен надати Турагенту наступні документи: претензію Туриста (з викладенням фактичних обставин та вимог Туриста), туристичний ваучер Туроператора (в разі якщо він видавався), в якому вказані умови Туру, документ (акт) з відмітками готелю або приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов Туру, документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені Туристом внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг. Претензія та зазначені вище документи повинні бути надані Туристом Турагенту не пізніше, ніж через 14 (чотирнадцять) днів з дня закінчення Туру. Всі претензії розглядаються Турагентом (Туроператором) тільки в тому випадку, якщо Турагент (Туроператор) був проінформований Турагентом або Туристом про ненадання або неякісне надання туристичної послуги протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення такого факту для можливості усунення проблеми, що виникла, на місці.

9.2. Турагент (Туроператор) розглядає отриману від Туриста в порядку, передбаченому попереднім пунктом, претензію в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

9.3. Претензії, подані Туристом з порушенням вимог п. 9.1. Договору, Турагентом (Туроператором) до розгляду не приймаються.

9.4. Претензії та заяви Турагент (Туроператор) приймає виключно безпосередньо від особи, що підписала цей Договір (законного представника такої особи).

9.5. В разі задоволення претензій, з якими звертається Турист в країні його тимчасового перебування відповідно до пп. 7.2.16. цього Договору, шляхом пропонування Туристу інших (компенсаційних) послуг, та у випадку якщо турист не скористався такими запропонованими послугами, вважається, що Турагент (Туроператор) і приймаюча сторона виконали свої зобов'язання належним чином.

9.6. Претензії, предметом яких не є якість Турпродукту, у тому числі претензії, пов'язані з ненаданням або наданням неналежної інформації про Турпродукт, його споживчі властивості, у тому числі інформації, зазначеної в п. 4.1. та п/п. 7.1.6. п. 7.1. цього Договору, пред'являються Туристом Турагенту і підлягають розгляду останнім.

9.7. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за порушення розрахункової години готелю Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, необхідність в яких виникла внаслідок порушення ним розрахункової години.

9.8. Претензії стосовно клімату, погодних умов в країні тимчасового перебування, місцевих традицій, особливостей національної кухні, тривалості авіаперельоту чи переїзду, тривалості проходження митного (прикордонного) контролю не приймаються Турагентом (Туроператором) до розгляду в будь-якому випадку.

9.9. У випадку визнання претензій Туриста та відшкодування йому з боку Турагента (Туроператора) завданої шкоди, Турист зобов'язується підписати відповідні фінансові документи про це, а також письмову заяву про відмову від пред'явлення майнових та інших претензій до Турагента (Туроператора).

9.10. Усі спори, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами.

9.11. При неможливості такого вирішення шляхом переговорів спір передаються на розгляд до суду за підсудністю, встановленою законом.

10. ІНШІ УМОВИ

10.1. Банківська гарантія фінансового забезпечення цивільної відповідальності Туроператора № 11990/18-Г на суму, еквівалентну 20 000 євро, надана ПАТ «Банк інвестицій та заощаджень» 28.06.2018 р., якщо інше не зазначено на сторінці Туроператора в мережі Інтернет за адресою: <https://www.alliance.ua/>.

10.2. Заміна готелю або готельного номеру під час туристичної подорожі за власним бажанням Туриста може бути здійснена тільки за додаткову плату.

10.3. Адміністрація готелів країни тимчасового перебування може періодично змінювати склад устаткування номерів, змінювати меню, особливо на початку та в кінці сезону. Деякі розваги, що рекламуються, в тому числі з використанням спортивного устаткування, можуть надаватися за окрему плату. Устаткування, що зображене на рекламних фотографіях, не обов'язково може бути в наявності протягом усього сезону.

10.4. Факт підписання цього Договору Туристом свідчить про те, що Турист отримав повну і зрозумілу інформацію щодо туристичного обслуговування за Договором, яка була йому надана належним чином та у відповідності з вимогами Закону України «Про туризм» та законодавства України про захист прав споживачів.

10.5. Звернення фізичної особи (Туриста) до Турагента (Туроператора) або укладення фізичною особою (Туристом) договору на туристичне обслуговування з Туроператором через Турагента свідчить про згоду такої особи (Туриста) на обробку Туроператором (Турагентом) її персональних даних у зв'язку із таким зверненням чи користуванням послугами Туроператора (Турагента). Заперечення особи (Туриста) щодо обробки персональних даних, необхідних Туроператору для виконання своїх зобов'язань, у т.ч. відкликання особою (Туристом) згоди на обробку даних, можуть бути підставою для припинення виконання Турагентом (Туроператором) умов даного Договору.

10.6. Цей договір складено українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної Сторони, при цьому обидва примірники мають однакову юридичну силу.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. При виникненні форс-мажорних обставин (до складу яких входять в тому числі, але не виключно: стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна, військові дії, антитерористичні операції, оголошення військового або надзвичайного стану, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо) та інших явищ непереборної сили, внаслідок яких стало неможливим

