

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № _____

м. Київ

« ____ » ____ 2024 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Вояжтрєвел клуб», іменоване далі у цьому Договорі Туроператор (код за ЄДРПОУ 40168459, ліцензія на право заняття туроператорською діяльністю серія № 205 від 09.02.2016р., платник податку на прибуток підприємств на загальних підставах в особі Директора Кікоть Владислава Ігоровича, який діє на підставі Статуту, _____ з _____ однієї _____ Сторони _____ та _____

(код за ЄДРПОУ _____), іменований далі у цьому Договорі Турагент з іншої Сторони, уклали цей Договір про наступне:

В даному Договорі вжито наступні терміни з метою уніфікації та скорочення тексту Договору:

«**Агент (Турагент)**» – особа (юридична або фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності), що реалізує туристичний продукт від імені туристичного оператора та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до чинного законодавства України;

«**Туроператор**» – юридична особа, що формує та надає Турпродукт, і від імені і за дорученням якої Турагент реалізовує Турпродукт на умовах, викладених в цьому Договорі.

«**Туристичний продукт (Турпродукт)**» – розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

«**Туристичні послуги та товари**» - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів;

«**Договір на туристичне обслуговування**» - в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення у ст. 20 Закону України «Про туризм»;

«**Заявка Турагента**» - оферта Туриста або юридичної особи, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці;

«**Підтвердження заявки**» - акцепт Туроператора Заявки Турагента, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу або юридичній особі. Підтвердженням заявки є також рахунок Туроператора, виставлений для оплати Турагентом (Туристом) замовленого Туристом або юридичною особою Турпродукта;

«**Ануляція**»- **відмова Турагента або туриста (Замовника)** зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого в Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи та печаткою Турагента), а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

«**Високий сезон**» - з 20 квітня по 15 травня, з 1 червня по 31 серпня, з 20 грудня по 11 січня.

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

«Транзитні кошти» - Кошти сплачені Туристом чи юридичною особою туроператору через турагента, не є власністю та доходом турагента. Розмір транзитних коштів зазначається в рахунку туроператора.

«Комерційний курс Туроператора»: грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) ЄВРО гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту (туристичної послуги) яка належить Туроператору.

«Договір» – даний Договір;

«Додатки» – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід’ємною частиною Договору;

«Сторони» -Туроператор та Турагент.

1. Предмет Договору.

- 1.1. За цим Договором Турагент зобов’язується за винагороду здійснювати діяльність з реалізації сформованого Туроператором Турпродукту (туристичних послуг) шляхом укладення договорів про надання туристичних послуг з Туристами від імені, в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із забезпечення надання Турпродукту (туристичних послуг) Туристу.
- 1.2. Відносини, що виникають з даного Договору не є монопольними агентськими відносинами. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші.
- 1.3. Формою підтвердження повноважень Турагента є цей Договір.

2. Права і обов’язки Сторін

2.1. Туроператор зобов’язаний:

- 2.1.1. Своєчасно та якісно виконувати свої обов’язки за укладеними Турагентом договорами про надання туристичних послуг.
- 2.1.2. Оперативно надавати допомогу Турагенту, у разі виникнення у нього ускладнень при підготовці і укладенні договорів на туристичне обслуговування.
- 2.1.3. Надавати Турагенту повну інформацію про туристичні послуги (Турпродукти) (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та іншу інформацію зазначену в законі «Про туризм»)
- 2.1.4. Вчасно інформувати Турагента (зокрема, шляхом направлення інформації на електронну пошту) або шляхом розміщення інформації на своєму сайті про:
 - основні вимоги до оформлення в’їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в’їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
 - медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
 - місцезнаходження Туроператора, поштові реквізити, банківські реквізити, зміни у даних юридичної та/або фактичної адреси, уповноваженої особи, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
 - 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;
 - види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;
 - назву, адресу та контактний телефон представництв Туроператора або організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій Туристів, а

також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

- 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;
- зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту;
- зміни у порядку перевезення Туристів, зміни цін на авіаквитки авіакомпанією, дату з якої діють нові ціни;
- зміни програми Туру.

2.1.5. Надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за цим Договором станом на перше число конкретного місяця.

2.1.6. Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів про надання туристичних послуг.

2.1.7. За необхідності забезпечувати Туриста страховими полісами (договорами медичного страхування та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками.

2.1.8. У випадку відмови консульством/дипломатичною установою іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд Туроператор невідкладно, не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо, інформує Туриста та Турагента про таку відмову.

2.1.9. За умови своєчасної та повної оплати Турагентом туристичних послуг (Турпродукту), оформляти та передавати представникам Турагента документи Туриста (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний ваучер), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорові і які підтверджують забезпечення надання Туристу Турпродукту (туристичних послуг). Передача таких документів здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента.

2.1.10. Відповідно до Заявки Турагента, підтвердженої Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг надати відповідні документи на туристичні послуги (Турпродукт) Турагенту для подальшої передачі Туристу.

2.2. Туроператор має право:

2.2.1. Звузити або розширити повноваження Турагента, що оформляється у вигляді додаткової угоди до цього Договору.

2.2.2. У виключних випадках (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, тощо) змінювати передбачені Заявкою на бронювання готелі або інші об'єкти розміщення на готелі або інші об'єкти розміщення тієї ж або вищої (в разі неможливості надання послуг розміщення обумовленої якості та класу) категорії, про що Турист має бути проінформованим Турагентом.

2.2.3. Оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Заявкою на бронювання.

2.2.4. Вносити будь-які зміни щодо тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Турпродукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста.

2.2.5. Збільшити вартість туристичного пакету не більше ніж на 5% (п'ять відсотків) від попередньої вартості, попередивши Турагента про зміну вартості не пізніше ніж за 3 доби до початку туру.

2.2.6. До початку туристичної подорожі вимагати внесення змін до Договору, в тому числі, але не обмежуючись, щодо переліку туристичних послуг (Турпродукту), розірвати його або анулювати у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, що існували та

були підставою під час укладення договору про надання туристичних послуг (оформлення заявки на бронювання та інше).

2.2.7. Отримати від Туриста через Турагента необхідну інформацію персонального характеру (в тому числі, інформацію для посольств та відомств, що запитується ними додатково та/або надання якої передбачено стандартними процедурами) з метою реалізації туристичних послуг (Турпродукту) та проведення належної підготовки до його реалізації.

2.2.8. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація туристичних послуг (Турпродукту) не відбудеться, через відмову Туриста від подорожі, або з інших об'єктивних причин.

2.3. Турагент зобов'язаний:

2.3.1. На підставі цього Договору від імені та в інтересах Туроператора реалізовувати туристичні послуги (Турпродукт) тільки після отримання від Туроператора у встановленому порядку підтвердженої Заявки та укласти договори на туристичне обслуговування з Туристом у формі, встановленій Туроператором – Додаток № 1 до цього Договору, предметом якого є надання послуг, що містяться у підтвердженній Туроператором заявці. Дотримання Турагентом зазначених у каталогах, на сайті Туроператора та у цьому Договорі вимог, у тому числі відносно порядку укладення договору на туристичне обслуговування, а також порядку здійснення замовлення Турпродукту і порядку його оплати є необхідною умовою для надання Туроператором замовлених Турагентом туристичних послуг (Турпродукту). Всі інші договори не покладають на Туроператора жодних зобов'язань, оскільки укладені від імені Туроператора без належних на те повноважень (в такому випадку виконавцем послуг є Турагент). Водночас підтвердження замовлення та надання документів, що дають право отримати туристичні послуги (Турпродукт), не вважаються схваленням Туроператором угоди укладеної між Турагентом та Туристом.

2.3.2. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Туристичних послуг (Турпродукту).

2.3.3. До укладення договору на туристичне обслуговування надати Туристу (споживачу послуг) інформацію, згідно ст.19¹, 20 ЗУ «Про туризм», а також повідомити:

- про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;
- перелік країн різних видів грипу, ендемічних з малярії, а також про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст.28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» перелік країн. Турагент зобов'язаний видавати Туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку необхідно отримати в районній СЕС).
- про місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
- про характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид (наприклад літак, потяг, автобус та інше) і категорію (перший клас, економ клас та інше);
- про час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач (турист) займатиме в певному виді транспортного засобу;
- про характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
- про ціну (вартість) туристичних послуг;
- про будь-які зміни у туристичному обслуговуванні;

- про медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
 - про місцезнаходження туроператора, поштові реквізити, контактний телефон, копію ліцензії та інше;
 - про види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проведів, супроводу туристів;
 - про стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
 - про адресу для направлення скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
 - про умови обов'язкового та добровільного страхування туристів;
 - про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там.
- 2.3.4. Довести до відома Туристів, що відповідальність за перевезення, обслуговування в аеропорту, готельне обслуговування, страхування несуть відповідно Перевізник (договір перевезення/квиток), готель (договір про готельне обслуговування/ваучер), страхова компанія (договір страхування/страховий поліс).
- 2.3.5. Довести до відома Туристів, що у зв'язку з тим, що протягом сезону з причини односторонніх дій адміністрації готелів відомості, зазначені в каталогах Туроператора, про наявність та вибір платних чи безкоштовних послуг, кількості ресторанів, барів, басейнів, проведення спортивних та інших заходів, тощо, в тому чи іншому готелі можуть змінюватися, й Сторони не можуть вплинути на цей процес, тому опис готелів в каталогах Туроператора не є частиною Договору про надання туристичних послуг.
- 2.3.6. Довести до відома Туристів, що Туроператор не несе відповідальність за будь-які незручності, завдані Туристу в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних та ремонтних робіт, які відбуваються за рішенням або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами.
- 2.3.7. Довести до відома Туристів інформацію про зміни у програмі Туру, якщо про такі зміни він був повідомлений Туроператором.
- 2.3.8. Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд. При цьому Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:
- строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
 - чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим від строку перебування Туриста у цій країні, або меншим від строку, визначеного компетентними органами цієї країни;
 - строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;
 - віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
 - не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
 - нотаріально завірена заява одного з батьків на виїзд малолітньої або неповнолітньої (до 16 років) дитини за кордон, в разі виїзду дитини з одним із батьків;
 - відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;
 - не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);
 - не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років та інше;

- у власника дипломатичного або службового паспорту, за необхідністю, невірно відкрита віза.
- 2.3.9. У нестандартних випадках (наприклад, у разі іноземного громадянства Туриста) інформувати письмово про це Туроператора та отримувати роз'яснення та рекомендації щодо особливих вимог до оформлення туристичних віз, а також попереджувати про це Туристів.
- 2.3.10. За день до початку та закінчення туру уточнити час вильоту літака, номер рейсу, аеропорт вильоту, час зворотнього трансферу та інші характеристики Турпродукту, і при їх зміні довести інформацію до Туриста.
- 2.3.11. Щоденно знайомитися з інформацією, необхідною для належного виконання цього Договору, що подається Туроператором на його сайті та сайтах партнерів.
- 2.3.12. Здійснювати за погодженням з Туроператором діяльність із просування та реалізації Туристам туристичних послуг (Турпродукта), який наданий (в т.ч. заброньований) Туроператором, згідно із прайс-листами, каталогами та іншими рекламно-інформаційними матеріалами Туроператора на умовах повної відповідальності Турагента перед Туроператором за відступи від вказівок Туроператора.
- 2.3.13. Щомісячно Звітувати перед Туроператором про реалізовані туристичні продукти шляхом укладання (підписання) акту-звіту за формою, встановленою Туроператором.
- 2.3.14. Надати Туроператору страховий поліс Туриста або його копію у разі страхування Туриста Турагентом або самостійного страхування Туристом.
- 2.3.15. Сплатити належну Туроператору частину вартості туристичних послуг (Турпродукту) (з урахуванням утримання з загальної вартості туристичних послуг агентської винагороди) в строк, встановлений п.4.7. цього Договору, незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста і незалежно від дати фактичної реалізації Турагентом туристичних послуг (Турпродукту).
- 2.3.16. негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Заявці чи відмову від неї у вигляді Зміни Заявки або Ануляції.
- 2.3.17. Відшкодувати Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язані із Ануляцією (відмовою), замовленого/придбаного Туристом (споживачем послуг) у Туроператора туристичних послуг (Турпродукту), а також за зміну Заявки на підтверджені туристичні послуги, (Турпродукт) у порядку та в розмірі, вказаному в п. 5.3. цього Договору.
- 2.3.18. При Ануляції або зміні Заявки здати Туроператору невикористаний інформаційний ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг. У разі нездачі вказаних документів, нові документи на ім'я того самого туриста Туроператором не видаються.
- 2.3.19. При Ануляції або зміні Заявки Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туристів щодо розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Туристи керувалися під час укладення договору. При цьому, Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу (споживачу послуг) збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.
- 2.3.20. Надавати допомогу Туроператору при врегулюванні ним питань, що виникли в результаті пред'явлення Туристом претензії.
- 2.3.21. За день до початку туру уточнити час вильоту літака і при його зміні довести інформацію до Туриста.
- 2.3.22. Не пізніше трьох днів з моменту отримання від Туроператора Акту про виконання послуг за цим Договором, підписати та надіслати один екземпляр цього акту на адресу Туроператора. В разі, якщо протягом 5-ти днів з моменту його направлення Туроператором не отримано підписаного Турагентом Акту, такий Акт вважається підписаним.
- 2.3.23. Забезпечити зберігання документів Туриста (проїзних документів, страхового поліса, ваучера та інших), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу.

2.3.24. У випадку зміни реквізитів Турагента (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), Турагент зобов'язаний у термін до кінця місяця у якому сталися ці зміни інформувати про них Туроператора з наданням відповідних підтверджуючих документів.

2.4. Турагент має право:

- 2.4.1. Отримувати інформацію, необхідну для реалізації туристичних послуг (Турпродукту), сформованого Туроператором і для проведення заходів, що цьому сприяють.
- 2.4.2. За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування.
- 2.4.3. На отримання агентської винагороди від Туроператора у розмірі та у порядку, визначених цим Договором.
- 2.4.4. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання Договору та іншої інформації, необхідної для виконання Договору.
- 2.4.5. Відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення та/або відшкодування у порядку та у відповідності до п.п. 3.13., 3.14., 7.2.3. цього Договору.

3. Порядок бронювання та укладання договорів на туристичне обслуговування.

- 3.1. Турагент направляє Туроператору Заявку/Запит на бронювання у письмовій формі: електронною поштою або факсом із зазначенням специфікації (СПО) туристичних послуг (Турпродукту) необхідного Туристу або через систему онлайн бронювання в порядку передбаченому у п 3.10.
- 3.2. Туроператор в оптимальні терміни, але не пізніше ніж протягом 36-ти годин з моменту отримання Заявки/Запиту, надає Турагенту інформацію про наявність місць у готелях, авіаквитків, тощо.
- 3.3. Після одержання попередньої інформації від Туроператора щодо Заявки/Запиту, яка задовольняє вимоги Туриста, Турагент зобов'язаний:
 - заповнити згідно затвердженого зразку (Додатку №1 до даного Договору) Заявку для бронювання Туристичного продукту (туристичних послуг) та підписати з Туристом;
 - проінформувати туриста про умови здійснення оферти, ануляції, внесення змін до здійсненого замовлення, а також що до умов відшкодування Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи споживачем) у Туроператора туристичних послуг (Турпродукта), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги) відповідно до умов Туроператора;
 - підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з туристом, згідно з формою, встановленою Туроператором (Додаток №2 даного Договору),
 - прийняти від Туриста платіж згідно виставленого Туроператором рахунку, або авансову частину платежу в розмірі не меншому ніж такий відсоток загальної вартості Турпродукту, який необхідний для покриття фактично здійснених Туроператором витрати на випадок відмови від Турпродукту (туристичних послуг).
- 3.5. Сторони визнають, що Заявка на бронювання є безвідклична оферта Туриста (споживача послуг), направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці Турагента та в Договорі. Подання Турагентом Туроператору Заявки на бронювання означає згоду Турагента на його поручительство перед Туроператором за відшкодування збитків, яких може зазнати Туроператор внаслідок відкликання оферти Туристом (споживачем послуг) після її отримання Туроператором. Всі Заявки на бронювання, відправлені від імені Турагента мають силу Заявок, оформлених письмово і тягнуть за собою повну відповідальність відповідно до умов цього Договору.

- 3.8. Після підтвердження можливості надання Туристичних послуг (Туропродукту) Туроператор направляє Турагенту рахунок на сплату.
- 3.9. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.
- 3.10. On-line бронювання
- 3.10.1. Система Online бронювання являє собою резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором за допомогою Інтернет та представлена на офіційному сайті Туроператора www.voyagetravel.com.ua.
- 3.10.2. Для повного використання системи On-line бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор за замовленням Турагента надає йому пароль і логін, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.
- 3.10.3. Всі замовлення на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line бронювання мають силу замовлень, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами Договору.
- 3.10.4. Туроператор надає Турагенту технічну підтримку, яка включає в себе навчання по використанню і роботі із системою On-line бронювання, надання доступу до переліку заброньованих послуг.
- 3.10.5. Турагент гарантує, що система On-line бронювання буде використовуватися належним чином, а також, що вона буде експлуатуватися лише співробітниками, компетентними в питаннях експлуатації цієї системи і тими, що мають доступ до неї.
- 3.10.6. Турагент зобов'язується вчасно інформувати Туроператора про необхідність анулювання або зміни раніше наданих логіну і паролю.
- 3.11. У випадку, якщо після підтвердження Заявки на бронювання, Туроператор не може виконати власних зобов'язань по наданню замовлених туристичних послуг він повідомляє Турагента про настання таких обставин шляхом направлення письмового повідомлення (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку):
- про неможливість виконання раніше прийнятої до виконання Заявки;
 - про можливі варіанти зміни кількісних, цінових (тарифних) та/або якісних характеристик туристичних послуг, включених до Заявки.
- В такому випадку Турагент повинен протягом строку встановленого Туроператором з моменту отримання такого повідомлення від Туроператора, узгодити його з Туристом (споживачем послуг) та направити Туроператору нову Заявку або Ануляцію Заявки.
- У випадку, якщо протягом встановленого Туроператором строку нову Заявку або Ануляцію не буде отримано Туроператором, попередня Заявка анулюється Туроператором без повідомлення.
- 3.12. Туроператор передає Турагенту туристичні ваучери, проїзні документи, візи (паспорта з візами), страхові поліси туристів тільки після сплати Турагентом повної вартості Туристичних послуг (Турпродукту) за підтвердженою Заявкою. У випадках неналежного виконання Турагентом зобов'язань, передбачених п. 4.3 цього Договору, Заявка може бути анульована Туроператором без попереднього повідомлення Турагента.
- 3.13. Прийнята до розгляду Заявка може бути анульована Турагентом з власної ініціативи або у зв'язку з отриманням Ануляції (відмови) Турагента. Ануляція оформлюється шляхом направлення Туроператору письмового повідомлення (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку) про відмову Турагента від даної Заявки, завіреного печаткою та підписом відповідальної особи Турагента. Вказане повідомлення приймається Туроператором до виконання в день його отримання. Ануляція вважається поданою Турагентом, якщо вона направлена Туроператору з 09:00 години по 18:00 годину в робочі дні. Усні заяви про ануляцію (відмову) до розгляду не беруться.
- 3.14. У випадку внесення Турагентом змін до підтвердженої Туроператором Заявки на бронювання та при умові, що такі зміни можливі, Туроператор може здійснити заміну Заявки на бронювання та надати нове підтвердження Заявки. У такому випадку заміна відбувається тільки шляхом направлення нової Заявки з одночасною ануляцією

попередньої Заявки, при цьому Турагент зобов'язаний сплатити вартість послуг Туроператора з заміни Заявки та понесені у зв'язку з такою заміною витрати, згідно з виставленим Туроператором рахунком, протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку.

- 3.15. У випадках неவிдачі (відмови у видачі) посольством, консульською установою чи імміграційними службами візи Туристу (Туристам), а також у випадках невиконання, неналежного виконання Турагентом зобов'язань, передбачених п.п. 2.3., 4.3. цього Договору, Туроператор може анулювати Заявку, письмово повідомляючи про це Турагента. Така ануляція Заявки є еквівалентною до ануляції Заявки з ініціативи Турагента, відповідно, Турагент сплачує Туроператору відшкодування, передбачене п. 5.3. цього Договору та несе відповідальність перед Туроператором у відповідності до цього Договору.
- 3.16. Будь-яка ануляція Заявки та/або зміни в Заявках, акцептованих Туроператором з ініціативи Турагента тягне за собою наслідки, передбачені п. 5.3. цього Договору, крім випадків ануляції, коли відповідальність Турагента (або інші наслідки для нього) визначена в цьому Договорі окремо.

4. Розрахунки Сторін. Агентська винагорода.

- 4.1. Вартість туристичних послуг (Турпродукту), що надаються Туроператором відповідно до умов цього Договору формується в іноземній валюті на дату виставлення рахунку та зазначається в рахунках фактурах та в Підтвердженні Заявки. Сума гривневого еквіваленту вартості Туристичних послуг (Турпродукту), що підлягає оплаті, розраховується за внутрішнім курсом, зазначеним на сайті Туроператора, на дату здійснення кожної оплати.
- 4.2. Вартість Туристичних послуг (Турпродукту) включає в себе вартість туристичного продукту /туру та вартість послуг Туроператора. Сума коштів у розмірі 30% від загальної вартості замовлених послуг з моменту укладення договору про надання туристичних послуг за підтвердженою Заявкою є вартістю послуг Туроператора наданих до укладення договору про надання туристичних послуг та не підлягає поверненню за жодних умов. І Сторони домовились вважати, що укладення договору про надання туристичних послуг свідчить про належність виконання таких послуг Туроператором.
- 4.3. Турагент здійснює повну оплату замовленого Турпродукту згідно з виставленим Туроператором рахунком, протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку. Зобов'язання Турагента з оплати вважатимуться виконаними з моменту надходження грошових коштів на банківський рахунок Туроператора. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити виставленого Туроператором для оплати рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У випадку одержання Турагентом рахунку за одну добу до початку подорожі, строк оплати становить один банківський день.
- 4.3. Оплата Туристичних послуг (Турпродукту) здійснюється Турагентом не пізніше терміну вказаного у рахунку Туроператора. У випадку здійснення оплати після закінчення терміну оплати вказаного в рахунку, вартість туру перераховується згідно п.4.1. Оплата здійснюється в національній валюті України на розрахунковий рахунок або в касу Туроператора згідно виставлених рахунків. Фактом здійснення оплати є надходження коштів на рахунок або в касу Туроператора. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів, оплачує Турагент.
- 4.4. Оплата видатків по банківських операціях здійснюється за рахунок Турагента.
- 4.5. У випадку несвоєчасної або неповної оплати Турагентом виставленого Туроператором, у відповідності до п.4.1. цього Договору, рахунку, Туроператор має право відмовити у наданні туристичних послуг (Турпродукту) та залишає за собою право анулювати Заявку Турагента, навіть якщо Турагент вже отримав підтвердження Заявки. При цьому з Туроператора знімається будь-яка (уся) відповідальність, пов'язана з виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування, у зв'язку з відмовою

(ануляцією) замовлених/придбаних Туристом (споживачем послуг) у Туроператора туристичних послуг (Турпродукту), а Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору відшкодування у відповідності до п. 5.3. цього Договору.

При відмові Туроператора від надання туристичних послуг (Турпродукту) з причин зазначених в цьому пункті, Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом за невиконання/неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування та наслідки такого невиконання.

- 4.6. Кошти, отримані Турагентом в межах сум зазначених в рахунках Туроператора від реалізації Турпродукту Туристам, не є власністю Турагента (транзитні кошти) і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з Туроператором. Власністю (доходом) Турагента є виключно суми агентської (комісійної) винагороди.
- 4.7. За надання посередницьких послуг за цим Договором Туроператор сплачує Турагенту винагороду одним з двох нижчевказаних способів. При цьому:
 - 4.7.1. При виплаті агентської винагороди шляхом надання Турагенту права самостійно утримувати агентську винагороду з отриманих від Туриста (споживача послуг) коштів, рахунок-фактура виставляється Туроператором за мінусом агентської винагороди, розмір та порядок нарахування якої визначається цим Договором. В такому випадку Турагент самостійно вираховує кінцеву суму агентської винагороди, як різницю між визначеною Туроператором вартістю туристичних послуг (Турпродукту) та фактичною ціною, яка встановлена в Договорі із Туристом (споживачем послуг). Турагент повністю сплачує виставлений Туроператором рахунок, самостійно утримуючи належну йому агентську винагороду з коштів, отриманих від Туриста (споживача послуг).
 - 4.7.2. При виплаті агентської винагороди шляхом включення суми винагороди в загальний розмір вартості туристичних послуг (Турпродукту), розмір агентської винагороди, визначається у відповідності з положеннями цього Договору та входить в загальну вартість туристичних послуг (Турпродукту). В такому випадку Турагент сплачує виставлений Туроператором рахунок в повному розмірі, а подальша виплата агентської винагороди проводиться Туроператором у відповідності з п.п. 4.7.3., 4.7.4. цього Договору.
 - 4.7.3. При виплаті агентської винагороди у спосіб, передбачений п.4.7.2. цього Договору, розмір агентської винагороди за цим договором становить 10% від вартості замовлених туристичних послуг (Турпродукту). Розмір агентської винагороди може бути меншим ніж 10%, у випадках встановлених Туроператором, про що Турагента буде повідомлено під час бронювання.
 - 4.7.4. Виплата агентської винагороди, передбачена п. 4.7.2. цього Договору, проводиться Туроператором на підставі виставленого Турагентом рахунку, який повинен відображати розмір агентської винагороди, розрахованої у відповідності до п.4.7.3 цього Договору за кожним окремим договором про надання туристичних послуг, за умови здійснення Турагентом повної сплати рахунку за такі послуги (Турпродукт), а також отримання Туроператором підписаного Турагентом Акту виконаних робіт і в разі необхідності, податкової накладної. Туроператор сплачує Турагенту агентську винагороду протягом 3-х банківських днів після отримання повної сплати рахунку Туроператора, отримання рахунку на агентську винагороду та підписаного Турагентом Акту виконаних робіт.
- 4.8. Ціна туристичних послуг (Турпродукту) (в т.ч. оплаченого частково) може бути збільшена відповідно на момент остаточного розрахунку за нього у зв'язку: 1) зі зміною курсу національної валюти, 2) зі зміною внутрішнього курсу Туроператора, 3) збільшення транспортних тарифів, 4) підвищення ставок податків (зборів, обов'язкових платежів).
- 4.9. Туроператор направляє Турагенту поштою Акт про надання послуг Туристам реалізованих через Турагента. Турагент зобов'язаний протягом 5 днів з дня отримання Акту підписати його та повернути один його екземпляр з своїм підписом та печаткою Туроператору. У випадку, якщо протягом встановленого цим пунктом терміну Туроператором не отримано підписаного Турагентом Акту та по сплину 2-х тижневого

терміну з моменту закінчення подорожі відсутні претензії Туристів, Акт про надання послуг Туристам реалізованих через Турагента вважається підписаним двома сторонами.

5. Відповідальність Сторін.

- 5.1. У випадку невиконання чи неналежного виконання Сторонами, прийнятих на себе за цим Договором зобов'язань, Сторона, що їх порушила, несе відповідальність у відповідності до умов цього Договору. У випадках не врегульованих умовами цього Договору Сторони керуються діючим Законодавством України.
- 5.2. У випадку невиконання та/або несвоєчасного виконання Турагентом зобов'язань по оплаті Туристичних послуг (Турпродукту), у відповідності до п.п. 4.1., 4.3. цього Договору, Туроператор має право розглядати затримку платежу, як відмову від туристичних послуг (Турпродукту) за відповідною підтвердженою Заявкою, аннулювати її та застосувати штрафні санкції у відповідності до п.5.3. цього Договору або продовжити термін сплати з нарахуванням пені. Турагент сплачує Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла протягом строку невиконання зобов'язань по оплаті, від суми боргу за кожний день прострочення платежу. При несплаті повної суми туру в строки, визначені Туроператором у зв'язку з продовженням терміну сплати, Туроператор анулює Заявку, а Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості туристичних послуг (Турпродукту). Сплата Турагентом штрафу не звільняє його від сплати пені за дні прострочки платежу, які пройшли до дати анулювання Заявки Туроператором.
- 5.3. У випадку ануляції та/або зміни Турагентом (Туристом) підтвердженої Заявки в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку, Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору відшкодування у порядку та на умовах викладених у цьому пункті, а саме:
 - в дати «високого сезону», виставок, конгресів, групових заїздів -у розмірі 100% вартості замовлених послуг незалежно від дати бронювання.
 - в зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів що надають туристичні послуги – у розмірі, вказаному у підтвердженні Заявки на бронювання послуг.
 - в інших випадках при зміні підтвердженої Заявки, ануляції, відмові від Туру, туристичних послуг (Турпродукту) чи їх частини відшкодування становить:
 - з моменту укладення договору про надання туристичних послуг за підтвердженою Заявкою та у термін до 30 (тридцяти) днів до початку Туру/надання туристичних послуг (Турпродукту) – 30% від загальної вартості замовлених послуг;
 - у період за 29 - 14 днів до початку Туру/надання туристичних послуг (Турпродукту) – 50% від загальної вартості замовлених послуг;
 - у період за 13 днів до початку Туру/надання туристичних послуг (Турпродукту) – 100% від загальної вартості замовлених послуг.
- 5.4. При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарок і т.п. терміни відмов та розміри витрат Туроператора визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами-постачальниками послуг.
- 5.5. Турагент сплачує Туроператору відшкодування, що перевищує розмір, передбачений п.5.3. у випадках, коли внаслідок ануляції Заявки Турагентом, штрафні санкції, виставлені Туроператору партнерами, перевищують суму такого відшкодування. У такому разі Трагент сплачує Туроператору суму штрафних санкцій, виставлених партнерами у повному розмірі. При цьому Турагент має право вимагати від Туроператора документального підтвердження нарахуваних партнерами штрафних санкцій, в якості якого можуть виступати листи, договори, рахунки, інші первинні документи від партнерів Туроператора.
- 5.6. Турагент несе повну відповідальність за наявність, правильність оформлення та легітимність документів Туриста, передбачених п. 2.3.8. цього Договору, в розмірі завданих Туроператору збитків та витрат, які виникли чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їх відсутністю чи з неправильним оформленням, а у випадку,

коли це призвело до анулювання Туру/Заявки чи неможливості реалізації туристичних послуг (Турпродукту) за договором про надання туристичних послуг, Турагент сплачує Туроператору відшкодування у відповідності до п.5.3. цього Договору і компенсує Туроператору всі витрати у випадку будь-яких порушень туристами візового, прикордонного, митного режиму, включаючи ті, які можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з необхідністю сплати штрафів, депортацією туристів.

- 5.7. Турагент несе відповідальність за отримання Туристами повного пакету документів, не пізніше, ніж за 2 (дві) години до початку надання туристичних послуг, покладається на Турагента. В разі неотримання Туристами пакету оформлених Туроператором документів, яке спричинить зрив чи перенесення строків їх подорожі, Турагент зобов'язаний відшкодувати за власний рахунок усі витрати, пов'язані з такою подією.
- 5.8. Турагент несе відповідальність за повноту та правильність наданих Туроператору відомостей про туристів та інших необхідних документів. Несвоєчасне подання, подання неповних або некоректних даних закордонних паспортів туристів, а також заміна чи виправлення паспортних та інших даних, необхідних для отримання візи, розцінюється як звернення за новою візою та тягне за собою повторну оплату вартості оформлення віз.
- 5.9. У випадку відмови Туриста прибути на особисту співбесіду на вимогу посольства/консульства/дипломатичної установи іноземної держави - країни слідування/тимчасового перебування, ненадання та/або відмови у наданні Турагентом (Туристом) необхідних документів для посольства/консульства/дипломатичної установи іноземної держави - країни тимчасового перебування, що ставить під загрозу та/або робить неможливою реалізацію туристичних послуг (Турпродукту) чи їх частини, що вважається Сторонами ануляцією замовлених та/чи придбаних у Туроператора таких туристичних послуг (Турпродукту), Турагент сплачує на користь Туроператора відшкодування у розмірі та порядку, встановленому п. 5.3. цього Договору.
- 5.10. У випадку недоведення до відома Туристів інформації про зміни у програмі Туру, якщо про такі зміни він був повідомлений Туроператором, ненадання туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбаченої цим Договором, за неповідомлення або невчасне повідомлення Туристам інформації у випадку зміни номеру авіарейсу, часу вильоту чи, взагалі, авіаперевізника (перевізника) тощо, Турагент несе самостійно повну відповідальність перед Туристом, врегульовує претензії та відшкодовує збитки та майнові вимоги Туриста у разі їх виникнення.
- 5.11. Туроператор не несе відповідальності за відмову туристам у в'їзній візі компетентними організаціями іноземних держав, яке унеможливує їх подорож, та не приймає претензії з цих питань. У такому випадку Туроператор не повертає фактично сплачені грошові кошти за туристичні послуги (Турпродукт) (вартість візи, авіаквитків, вартість проживання і т.п.), у зв'язку з неможливістю контролювати і впливати на діяльність і правила відповідних установ іноземних держав. Відмова у видачі візи не є обставиною, що звільняє Турагента (Туриста) від оплати замовлених туристичних послуг (Турпродукту) та відповідальності по оплаченому Турпродукту. В цьому випадку Турагент вправі заявити про ануляцію підтвердженої Заявки/відмову від туристичних послуг (Турпродукту) або про заміну такої Заявки та буде зобов'язаний на вимогу Туроператора сплатити останньому відшкодування та штрафні санкції відповідно до п.п. 5.2, 5.3., 5.19. цього Договору, якщо інше не буде узгоджено Сторонами окремо.
- 5.12. Туроператор не несе відповідальності за дії третіх осіб (засобів розміщення, підприємства громадського харчування, страхових компаній, транспортних компаній та ін.), будь-які незручності, завдані Туристу в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних та ремонтних робіт, які відбуваються за рішенням або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами, а також за якість роботи третіх осіб, яку Туроператор не міг передбачити при організації Туру.
- 5.13. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат туриста за оплачені послуги в складі Турпродукту, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма чи частиною наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовує Турагенту та/або туристу витрати,

що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні, яке було підтверджене Туроператором.

- 5.14. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії та інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.
- 5.15. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування, тощо та не підлягають відшкодуванню Туроператором та/чи Турагентом. Крім того, у такому випадку Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг.
- 5.16. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду Туру.
- 5.17. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, про надання туристичних послуг (Турпродукту), він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості ненаданих з вини Туроператора Туристичних послуг (Турпродукту) або їх ненаданої частини. Туроператор у випадку необхідності має право замінити без грошової компенсації замовлений готель або номер у готелі на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування. Якщо під час виконання договору про надання туристичних послуг Туроператор не зможе надати значну частину туристичних послуг (Турпродукту), щодо яких в сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих Туроператором туристичних послуг (Турпродукту) і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.
- 5.18. Турагент зобов'язаний відшкодувати і інші санкції, що не вказані в пункті 5.3., та які застосовуються до Туроператора авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів готелів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Турагента буде попереджено до Турагента (Туриста) застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.
- 5.19. Суми компенсацій, відшкодувань, пені та штрафів, що передбачені умовами цього Договору, Турагент зобов'язується сплатити протягом десяти днів з моменту надходження відповідного повідомлення від Туроператора. У випадку порушення зазначеного строку сплати, Турагент сплачує Туроператору пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми за кожний день прострочки.

6. Претензії.

- 6.1. Претензії з приводу якості туристичного обслуговування приймаються Туроператором протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту закінчення Туру - фактичного надання туристичних послуг.

- 6.2. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, Турагент обов'язково повинен поінформувати про це Туроператора у письмовій формі протягом одного робочого дня з моменту отримання претензії від Туриста.
- 6.3. Усі пред'явлені Турагентом претензії повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. Разом з претензією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, підписана туристом претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором претензіями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.
- 6.4. У разі задоволення претензій Туриста в країні перебування шляхом надання відповідних компенсуючих послуг і, якщо Турист ними не скористався, вважається, що Турагент/Туроператор і приймаюча сторона виконали свої зобов'язання належним чином і претензії по даному питанню не приймаються.
- 6.5. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, його претензії вважаються необґрунтованими, а туристичні послуги за договором вважаються наданими належним чином.
- 6.6. Туроператор розглядає отримані від Турагента претензії і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».
- 6.7. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог розділу 6 цього Договору. Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.
- 6.8. Турагент не наділений правом розглядати та приймати будь-які рішення щодо поданих туристами претензій без відома та погодження Туроператора. В разі прийняття Турагентом будь-яких рішень, щодо повернення коштів, виплати компенсацій, тощо, без попередньої письмової згоди на це Туроператора, Турагент втрачає будь-яке право на відшкодування таких виплат за рахунок Туроператора.
- 6.9. Претензії і позови, предметом яких не є якість туристичних послуг (Турпродукту), в тому числі претензії і позови, пов'язані з ненаданням або поданням неналежної інформації, зокрема, про Турпродукт та/або туристичну послугу, їх споживчі властивості, пред'являються Туристами безпосередньо Турагенту та підлягають розгляду ним. У випадку пред'явлення претензій, таких позовів безпосередньо до Турагента, останній зобов'язаний не пізніше наступного дня після їх отримання, письмово повідомити Туроператора про це із зазначенням суті пред'явлених вимог та в подальшому інформувати про хід розгляду спору.
- 6.10. Турагент зобов'язується інформувати Туристів про те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування, необхідно негайно з моменту виявлення недоліків звернутися до Турагента за телефонами зазначеними у договорі на туристичне обслуговування, а також про те, що претензії після закінчення 14-ти денного строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреного підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються.

7. Форс-мажорні обставини.

- 7.1. Сторона звільняється від відповідальності за невиконання будь-якого із своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання сталося внаслідок випадку або непереборної сили, форс-мажору, було викликане перешкодою поза її контролем і нерозумно було очікувати прийняття до уваги цієї перешкоди під час укладення договору або уникнення чи подолання цієї перешкоди чи її наслідків.

7.2. Сторони домовились, що під форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) вони розуміють надзвичайні та невідворотні за даних умов обставини, які об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами цього Договору.

Дія таких обставин може бути викликана:

- винятковими погодними умовами і стихійними лихами (наприклад, але не виключно – ураган, буревій, сильний шторм, циклон, торнадо, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, пожежа, посуха, блискавка, просідання і зсув ґрунту, епідемія тощо);
- непередбачуваними діями/бездіяльністю сторони, що не є стороною Договору, та/або які відбуваються незалежно від волі і бажання сторони Договору (наприклад, але не виключно -страйк, локаут, дія суспільного/іноземного ворога, загроза війни, оголошена та неоголошена війна, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, військові дії, ворожа атака, військове вторгнення, введення комендантської години, збурення, безладу, терористичний акт, диверсії, піратства, блокада, революція, заколот, страйк, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, загальна військова мобілізація, протиправні дії третіх осіб, аварія, пожежа, вибух, примусове вилучення, експропріація, реквізиція, захоплення підприємств тощо);
- умовами, регламентованими відповідними рішеннями та актами органів державної влади та місцевого самоврядування, а також пов'язаними з ліквідацією наслідків, викликаних винятковими погодними умовами і непередбаченими ситуаціями (наприклад, але не виключно – закриття сухопутних чи водних шляхів, заборона (обмеження) перетину кордонів, тривалі перерви у роботі транспорту тощо).

7.3. Сторона, для якої склались форс-мажорні обставини (обставини непереборної сили), зобов'язана не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дати, коли їй стало відомо про їх настання письмово (факсом або електронною поштою) інформувати іншу Сторону про настання таких обставин та про їх наслідки. У випадку, коли такі обставини та/або їх дія не визнаються Сторонами, як належна причина невиконання зобов'язань за цим Договором у добровільному та/або договірному порядку, Сторона, для якої виконання зобов'язань стало неможливим, зобов'язана надати іншій Стороні документ, яким засвідчене настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), виданий відповідним компетентним органом або Торгово-промисловою палатою України.

7.4. Неповідомлення/несвоєчасне повідомлення Стороною, для якої склались форс-мажорні обставини (обставини непереборної сили), іншу Сторону про їх настання веде до втрати права Сторони посилається на такі обставини як на підставу, що звільняє її від відповідальності за невиконання/несвоєчасне виконання зобов'язань за цим Договором.

7.5. В разі існування форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили) Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин, якщо ними не буде досягнута інша домовленість.

7.6. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання.

8. Конфіденційність

8.1. Сторони зобов'язуються зберігати сувору конфіденційність інформації, отриманої в ході виконання цього Договору, і прийняти всі можливі заходи, щоб зберегти отриману інформацію від її розголошення у відповідності до норм чинного законодавства України та вживатимуть усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, агенти, правонаступники без попередньої згоди Сторін не інформували третіх осіб про деталі цього Договору.

8.2. Обмеження щодо розголошення інформації не стосуються загальнодоступної інформації або інформації, що стала такою не з вини Сторін, а також до інформації, що стала відома Стороні з інших джерел до або після її одержання від іншої Сторони.

- 8.3. У випадку розголошення змісту положень цього Договору, винна Сторона відшкодовує завдані збитки у розмірі визначеному в судовому порядку.
- 8.4. Сторони не несуть відповідальності у випадку передачі інформації державним органам, що мають право її вимагати відповідно до законодавства України.

9. Порядок вирішення спорів.

- 9.1. Усі спори та суперечки між Сторонами за цим Договором чи в зв'язку з ним вирішуються згідно діючого законодавства України.
- 9.2. Сторони мають здійснити всі необхідні дії для вирішення суперечок шляхом переговорів. Якщо Сторони не досягнуть згоди, то такі розбіжності повинні бути врегульовані в судовому порядку згідно з чинним законодавством України.

10. Інші умови.

- 10.1. Даний Договір набуває сили з моменту підписання.
- 10.2. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу/письмовими документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.
- 10.3. Сторони домовились вважати належним письмовим повідомленням (та або інформування) за цим Договором, повідомлення здійснене шляхом особистого надання письмових документів, направлення їх поштою, факсом або на електронну адресу.
- 10.4. Підписанням цього договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних всіх фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання цього Договору та реалізації туристичних послуг (Турпродукту). Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.
Турагент засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Туроператора за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором прав та обов'язків, передбачених законом.
- 10.5. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами. Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 14 днів до дати розірвання Договору.
- 10.6. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
- 10.7. Будь-які зміни і доповнення Договору мають силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін.
- 10.8. Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін.
- 10.9. Після підписання Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються Договору, втрачають юридичну силу.
- 10.10. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

10.11. Договір складений українською мовою, у двох примірниках, по одному примірнику для кожної Сторони. У випадку виявлення розбіжностей між текстами примірників цього Договору, перевага надається примірнику Туроператора.

11. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
ТОВ «ВОЯЖТРЕВЕЛ КЛУБ» Код ЄДРПОУ 40168459 Адреса: Україна, 02098 Київ, вул. Тичини , 18, оф.4 Тел. +38 0660291345 Банківські реквізити: UA963052990000026004016703583 в ПАТ КБ «ПриватБанк» м.Київ , МФО 380775 Е-mail: booking@voyage-travel.com.ua Http://www.voyage-travel.com.ua Дата: Директор _____ Кікоть В.І. М.П.	Дата: Директор _____ М.П.

**БЛАНК ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАЯВКИ
ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАЯВКИ Туриста (Замовника) надана Туроператором через Турагента –
згода Туроператора (акцепт) на укладання договору на таких умовах:**

Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта	Термін дії паспорта
Тур (країна, назва туру/ або маршрут індивідуального туру)				
Дати туру				
Перелік послуг 1) Готель/категорія/номер 2) Каюта/каютасейд 3) Харчування				
Вид транспорту				
Трансфер				
Експерсії				
Страховання				
Віза				
Відповідальний менеджер:				
Інформація про Турагента (заповнюється обов'язково) :				
Повна офіційна назва Турагента Увага! У разі якщо Турагент використовує фактично іншу іміджеву назву – зазначте також іншу назву				
Система оподаткування (загальна, або єдиний податок). Увага! У разі єдиного податку зазначте групу!				
Ліцензія		Турагент/ Туроператор (підкреслити!)		
Фактична адреса Турагента та контактний телефон				

Я, Турист _____, від свого імені та від імені осіб, які подорожують зі мною і які уповноважили мене на підписання даного Договору, заявляю, що з програмою туристичної подорожі ознайомлений та погоджуюсь. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, зобов'язаннях, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країн тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та іншу інформацію згідно Закону України "Про туризм" отримав.

З умовами договору на туристичне обслуговування ознайомлені та згодні

Дата	Підпис Туриста
Підпис Турагента	ЗІ ЗРАЗКОМ ОЗНАЙОМЛЕНІ
М.П.	М.П.