

**ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № _____**

м. Київ

« ____ » _____ 2024 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Вояжтрел 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 (розмір фінансової гарантії відповідальності складає еквівалент суми 20000,00 Євро, яка надана АК Банк Інвестицій та Заощаджень (Україна, 04119, м. Київ, вул. Ю. Ілленка, 83-Д), на підставі Договору №50/16-Г від 15.01.2020), в особі Директора Кікоть Владислава Ігоровича, який діє на підставі Статуту, з однієї Сторони та Громадянин(ка) _____ (паспорт, _____), іменовані далі у цьому Договорі Турист, разом іменовані Сторони, уклали договір про надання туристичних послуг (надалі -Договір) про наступне:

§1. Предмет договору

1.1. За цим Договором Туроператор зобов'язується забезпечити надання Туристу туристичних послуг (туристичного продукту/туру), на умовах, визначених цим Договором, а Турист зобов'язується прийняти і своєчасно та в повному обсязі оплатити вартість туристичних послуг згідно цього Договору. В цілях виконання даного Договору Туроператор надає туристичні послуги (Турпродукт/тур), що відповідають вказаним в Договорі вимогам Туриста.

1.2. Турист не має право використовувати надані Туроператором туристичні послуги з метою працевлаштування, у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, досягнення інших підприємницьких цілей, або в сімейних справах та в інших випадках, заборона на які передбачена діючим законодавством.

1.3. Туроператор за замовленням Туриста (далі у тексті Договору - Заявка), надає останньому туристичні послуги (в т.ч. обробки замовлення та попереднього бронювання). Перелік туристичних послуг, їх умови та параметри визначаються Сторонами у Додатку №1 до цього Договору, який є його невід'ємною частиною.

§2. Вартість та порядок розрахунків

2.1. 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.

Вартість туристичних послуг включає в себе вартість туристичного продукту/туру та вартість послуг Туроператора.

2.2. Оплата за цим Договором може здійснюватися Туристом в порядку та на умовах визначених у п. 2.2.1. або п. 2.2.2. цього Договору.

2.2.1. 100% вартості туристичних послуг (Турпродукту) в момент укладення цього Договору.

2.2.2. У разі не сплати 100 % вартості замовлених туристичних послуг (Турпродукту) в момент укладення Договору Турист сплачує вартість послуг за наступним графіком:

- в розмірі не менше 30% (тридцяти відсотків) вартості замовлених послуг, яка сплачується Туристом в момент підписання Договору з урахуванням умов визначених п. 2.1. цього Договору;

- в розмірі не менше 20% (двадцяти відсотків), що в сумі з попередньою оплатою становить не менше 50 % (п'ятдесяти відсотків) вартості замовлених послуг (Турпродукту), яка сплачується Туристом не пізніше ніж за 28 днів до початку подорожі з врахуванням умов визначених п. 2.1. цього Договору.

- решта оплати здійснюється Туристом до моменту надання Туроператору документів для відкриття візи Туристу та не пізніше, ніж за 14 днів до початку подорожі з врахуванням умов визначених п. 2.1. цього Договору.

2.3. У випадку здійснення короткотермінового замовлення (менш ніж чотирнадцять днів до початку поїздки), Турист зобов'язується оплатити повну (100%) вартість туристичних послуг (Турпродукту) при підписанні цього Договору.

2.4. 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, що укладення цього Договору свідчить про належність виконання таких послуг Туроператором.

2.5. Турист здійснює повну оплату замовлених туристичних послуг (Турпродукту) згідно з виставленим Туроператором рахунком, протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку. Зобов'язання Туриста з оплати вважаються виконаними з моменту надходження грошових коштів на банківський рахунок або в касу Туроператора. У призначенні платежу Турист 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.

2.5. Оплата туристичних послуг (Турпродукту) здійснюється Туристом не пізніше терміну вказаного у рахунку Туроператора. У випадку здійснення оплати після закінчення терміну оплати вказаного в рахунку, вартість туру перераховується згідно п.2.1. 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 Турист.

2.6. Несплата або неповна сплата вартості туристичних послуг в терміни передбачені п.п. 2.2. та/або 2.3. цього Договору, вважається відмовою від туристичних послуг (Турпродукту) – Ануляцією Заявки за ініціативою Туриста, з настанням наслідків, передбачених п. 5.3 цього Договору. При цьому з Туроператора знімається будь-яка (уся) відповідальність, пов'язана з виконанням зобов'язань за цим Договором, у зв'язку з відмовою (ануляцією) замовлених/придбаних Туристом (споживачем послуг) у Туроператора туристичних послуг (Турпродукту).

2.7. Вартість 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, тарифів на розміщення в готелях та на поромках 4) підвищення ставок податків (зборів, обов'язкових платежів), 5) корегування маршруту туристичної поїздки, тощо. В такому випадку, Турист зобов'язаний доплатити різницю у вартості Туристичних послуг (Турпродукту) протягом 2-х (двох) днів з моменту повідомлення Туриста (в будь-який спосіб) про зміну вартості послуг.

2.8. Зміна вартості туристичних послуг (Турпродукту) можлива тільки до початку туристичної подорожі.

§3. Права та обов'язки сторін

3.1. Туроператор зобов'язаний:

3.1.1 Забезпечити Туриста необхідною інформацією про туристичні послуги (Турпродукти) (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та іншу інформацію зазначену в законі «Про туризм»), необхідність та умови медичного страхування та страхування від нещасного випадку, повідомити про ціни, умови оплати, розпорядок та умови проживання в готелі чи апартаменті, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового, митного режиму, перетинання державного кордону.

3.1.2 За умови оплати повної вартості туристичного продукту Туристом, забезпечити Туриста необхідними документами для туристичної подорожі не пізніше ніж за 2 дні до виїзду.

3.1.3 Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Заявки Туриста. Якщо Туроператор не може підтвердити замовлення протягом 3-х робочих днів, оплачена сума Туристу повертається, або, за згодою Туриста, йому пропонується інший варіант відпочинку.

3.1.4. Інформувати Туриста про:

- основні вимоги до оформлення виїзних документів, термінів їх оформлення тощо;
- програму туристичного обслуговування;
- характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення; характеристики готелів, інших місць

розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування; про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів; про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість; відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи; відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

3.1.5. Своєчасно інформувати Туриста щодо змін тривалості туру, проживання, харчування, а також змін програми туру. Повідомляти Туристів про час(виключно регулярних авіаперевізників) та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру).

3.1.6. Туроператор несе інші обов'язки, які передбачені чинним законодавством України, з метою надання послуг Туристу у відповідності до умов цього Договору.

3.1.7. 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 про таку відмову.

3.1.8. Відповідно до Заявки Туриста, підтвердженої Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг, за умови своєчасної та повної оплати Туристом туристичних послуг (Турпродукту), забезпечити оформлення та передачу Туристу документів (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний ваучер, тощо), необхідних для отримання послуг відповідно до умов цього Договору. Передача таких документів Туристу може здійснюватися в офісі Туроператора та/або місці початку надання послуг, та/або передаватися засобами кур'єрської служби доставки, направлятися на адресу електронної пошти тощо.

3.1.9. Своєчасно та якісно виконувати свої обов'язки за укладеним Договором про надання туристичних послуг (Турпродукту).

3.2. Туроператор має право:

3.2.1. Отримати від Туриста необхідну інформацію (в тому числі, інформацію персонального характеру, 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.

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

3.2.3. Збільшити вартість туристичних послуг (Турпродукту) не більше ніж на 5% (п'ять відсотків) від попередньої вартості, попередивши Туриста про зміну вартості не пізніше ніж за 3 доби до початку туру. Якщо Турист не погоджується на передбачену цим Договором зміну вартості туристичних послуг (Турпродукту), Туроператор має право розірвати договір з Туристом.

3.2.4. До початку туристичної подорожі вносити зміни до умов Договору, в тому числі, але не обмежуючись, щодо переліку туристичних послуг (Турпродукту) та умов їх реалізації, розірвати його або анулювати у зв'язку зі 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).

3.2.5. Замінити об'єкт розміщення по маршруту на рівнозначний об'єкт розміщення такої ж категорії, яка зазначена в програмі туру. Жодної компенсації у зв'язку з цим не передбачено. Категорія готелю визначається офіційними органами країни розташування готелю. В цьому випадку, обов'язки Туроператора з розміщення Туриста вважаються виконаними і Турист не має права на пред'явлення будь-яких претензій щодо умов розташування готелю та оплати за проживання.

3.2.6. Замінити транспорт по маршруту на рівнозначний транспорт такої ж категорії, яка зазначена в програмі туру. Жодної компенсації у зв'язку з цим не передбачено.

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

3.2.8. 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.

3.2.9. Вимагати виплати Туристом відшкодувань, передбачених цим Договором та збитків, завданих Туроператору неправомірними діями Туриста.

3.3. Турист зобов'язується:

3.3.1. Сплатити Туроператору вартість туристичних послуг (Турпродукту) в порядку та строки, встановлені п.2.2. цього Договору.

3.3.2. Надати Туроператору необхідну інформацію персонального характеру (в тому числі, інформацію для посольств/консульств/ дипломатичних установ, що запитується ними додатково та/або надання якої передбачено стандартними процедурами) з метою реалізації туристичних послуг (Турпродукту) та проведення належної підготовки до його реалізації.

3.3.3. Своєчасно надати відомості та документи, необхідні для оформлення поїздки (туру) Туриста. В разі, якщо посольство запрошує Туриста на співбесіду, Турист зобов'язаний бути особисто присутнім в посольстві в день та час, що будуть повідомлені Туроператором.

3.3.4. Забезпечити наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд та дотримання встановлених вимог до них, включаючи, але не обмежуючись:

- 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:
- відсутня або невірно оформлена 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 паспорта, за необхідністю, невірно відкрита віза.

Турист самостійно несе повну відповідальність за дійсність наданих документів та відомостей про Туриста та осіб, що з ним подорожують.

3.3.5. Надати Туроператору страховий поліс Туриста або його копію у разі самостійного страхування.

3.3.6. Оплатити за власний рахунок вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо придбання візи у спрощений спосіб передбачено законодавством країни, до якої в'їжджає Турист.

3.3.7. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, митних правил та правил в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування, а також правил розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру з урахуванням розрахункових годин, передбачених готелем за місцевим часом. Туроператор не несе відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години.

3.3.8. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись правил особистої безпеки та збереження особистого майна. 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. Виконувати інші обов'язки, крім вказаних у цьому Договорі, передбачені чинним законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування, а також виконувати вимоги представників Туроператора та приймаючої сторони.

3.3.9. Компенсувати Туроператору витрати та збитки, спричинені неправомірними діями, включно, але не обмежуючи, випадками незаконної імміграції, порушення правил поведінки, громадського порядку, законів, не виконання митних правил і правил перетину державних кордонів; порушення правил і умов повітряних перевезень, недотримання правил поведінки і вимог з охорони об'єктів історії, культури і природи.

3.3.10. До початку подорожі повідомити Туроператора про наявні підстави для відмови Туристу у в'їзді до країни перебування та перевірити всі документи на їх відповідність та дійсність (біометричний паспорт, віза тощо).

3.3.11. Якщо Туристу було відмовлено у в'їзді до країни перебування чи транзиту через відсутність належно оформлених документів на в'їзд, що стало причиною відмови від туристичних послуг (Турпродукту), повернутися до місця проживання/перебування за власний рахунок. У такому випадку цим Договором не встановлюється та не передбачається будь-яких виплат та/або компенсацій на користь Туриста за фактично неотримані туристичні послуги (Турпродукт) та понесені витрати, оскільки Туроператор не несе відповідальності за неналежне оформлення документів Туриста та настання наслідків з цим пов'язаних.

3.3.12. У випадку відмови посольством/консульством/дипломатичною установою іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд до країни тимчасового перебування, що стало причиною відмови від туристичних послуг (Турпродукту), сплатити Туроператору відшкодування у порядку та розмірах, передбачених п.п. 2.4, 5.3. цього Договору.

3.3.13. негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Заявці на бронювання чи відмову від туристичних послуг (Турпродукту) у вигляді Зміни Заявки або Ануляції.

3.3.14. При Ануляції або зміні Заявки на бронювання здати Туроператору невикористаний інформаційний ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг (Турпродукту). У разі нездачі вказаних документів, нові документи на ім'я того самого Туриста Туроператором не видаються.

3.3.15. Відшкодувати Туроператору витрати, пов'язані з Ануляцією (відмовою), замовлених/придбаних Туристом (споживачем послуг) туристичних послуг (Турпродукту), а також за зміну Заявки на підтверджені туристичні послуги, (Турпродукт) у порядку та в розмірі, вказаному в п.п. 2.4, 5.3. цього Договору.

3.3.16. Ознайомити усіх учасників туристичної подорожі (споживачів туристичних послуг (Турпродукту)) з умовами цього Договору.

3.3.17. Турист несе інші обов'язки у відповідності до чинного законодавства України та законодавства країни перебування.

3.4. Турист має право на:

3.4.1. Отримання необхідної і достовірної інформації про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища та іншої необхідної інформації, визначеної Законом України «Про туризм» та положеннями цього Договору.

3.4.2. Отримати інформацію про наявність ліцензії у Туроператора, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством для здійснення відповідної діяльності.

3.4.3. Отримати інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності Туроператора у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії.

3.4.4. Отримання комплексу туристичних послуг, передбачених цим Договором.

3.4.5. Звернутися до Туроператора за забезпеченням його страхуванням при здійсненні поїздки на основі договору зі страховою компанією відповідно до ст. 16 Закону України «Про туризм».

3.4.6. Відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення та відшкодування у порядку та у відповідності до п.п. 2.4., 5.3. - 5.5., 5.19. цього Договору.

§4. Порядок бронювання та укладання договорів на туристичне обслуговування.

4.1. На формування замовлення туристичних послуг, Турист ініціює на адресу Туроператора Заявку/Запит на бронювання у письмовій формі (електронною поштою або факсом) із зазначенням специфікації туристичних послуг (Турпродукту) необхідного Туристу.

4.2. Сторони визнають, що Заявка на бронювання є безвідклична оферта Туриста (споживача послуг), направлена Туроператору, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці та в Договорі.

4.3. Після підтвердження можливості надання Туристичних послуг (Турпродукту) Туроператор направляє Туристу рахунок на сплату.

4.4. У випадку, якщо після підтвердження Заявки на бронювання, Туроператор не може виконати власних зобов'язань по наданню замовлених туристичних послуг він повідомляє Туриста 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 Турист повинен протягом строку встановленого Туроператором у повідомленні, розглянути такі зміни 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. 4.5. Туроператор передає Туристу туристичні ваучери, проїзні документи, візи (паспорта з візами), страхові поліси туристів тільки після сплати Туристом повної вартості туристичних послуг (Турпродукту) за підтвердженою Заявкою. У випадках неналежного виконання Туристом зобов'язань, передбачених п. 2.2., 2.5. цього Договору, Заявка може бути анульована Туроператором без попереднього повідомлення Туриста.

4.6. Прийнята до розгляду Заявка може бути анульована Туристом з власної ініціативи. Ануляція оформлюється шляхом направлення Туроператору письмового повідомлення (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку) про відмову Туриста від даної Заявки, завіреного підписом Туриста. Вказане повідомлення приймається Туроператором до виконання в день його отримання. Ануляція вважається поданою Туристом, якщо вона направлена Туроператору з 09:00 години по 18:00 годину в робочі дні. Усні заяви про Ануляцію (відмову) до розгляду не беруться.

4.7. У випадку внесення Туристом 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 Турист 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.

4.8. У випадках невидачі (відмови у видачі) посольством, консульською установою чи імміграційними службами візи Туристу (Туристам), а також у випадках невиконання, неналежного виконання Туристом зобов'язань, передбачених п.п. 2.2., 2.5. цього Договору, Туроператор може анулювати Заявку, письмово повідомляючи про це Туриста. Така ануляція Заявки є еквівалентною до ануляції Заявки з ініціативи Туриста, відповідно, Турист сплачує Туроператору відшкодування, передбачене п. 5.3. цього Договору та несе відповідальність перед Туроператором у відповідності до цього Договору.

4.9. Будь-яка ануляція Заявки та/або зміни в Заявках, акцептованих Туроператором з ініціативи Туриста тягне за собою наслідки, передбачені п. 5.3. цього Договору, крім випадків Ануляції, коли відповідальність Туриста (або інші наслідки для нього) визначена в цьому Договорі окремо.

§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 Туристом зобов'язань по оплаті Туристичних послуг (Турпродукту), у відповідності до п.п. 2.1., 2.2., 2.5. цього Договору, Туроператор має право розглядати затримку платежу, як відмову від туристичних послуг (Турпродукту) за відповідною підтвердженою Заявкою, анулювати її з застосуванням наслідків у відповідності до п.5.3. цього Договору або продовжити термін сплати з нарахуванням пені. Турист 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 вартості туристичних послуг (Турпродукту) в строки, визначені Туроператором у зв'язку з продовженням терміну сплати, Туроператор анулює Заявку, а Турист зобов'язаний сплатити Туроператору штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості туристичних послуг (Турпродукту). Сплата Туристом 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 Туристом підтвердженої Заявки в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку, Турист зобов'язаний сплатити Туроператору відшкодування у порядку та на умовах викладених у цьому пункті, а саме:

- в дати «високого сезону» (15 грудня – 15 січня, святкові дні України та країни подорожі, 15 квітня – 31 серпня, 15 жовтня – 02 листопада), 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 - 15 днів до початку Туру/надання туристичних послуг (Турпродукту) – 50% від загальної вартості замовлених послуг;

- у період за 14 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. Турист 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 Турист сплачує Туроператору суму штрафних санкцій, виставлених партнерами у повному розмірі. При цьому Турист має право вимагати від Туроператора документального підтвердження нарахованих партнерами штрафних санкцій, в якості якого можуть виступати листи, договори, рахунки, інші первинні документи від партнерів Туроператора.

5.6. Турист несе повну відповідальність за наявність, правильність оформлення та легітимність власних документів, передбачених п.3.3.4. цього Договору. У випадку, якщо у Туроператора у зв'язку з відсутністю чи з неправильним оформленням таких документів виникли додаткові витрати та/або збитки, Турист зобов'язується сплатити Туроператору компенсацію у розмірі завданих збитків та/або понесених витрат, а у випадку, коли це призвело до Ануляції Туру/Заявки чи неможливості реалізації туристичних послуг (Турпродукту) за цим Договором, Турагент сплачує Туроператору відшкодування у відповідності до п.5.3. цього Договору.

5.7. Турист компенсує Туроператору всі витрати у випадку будь-яких порушень візового, прикордонного, митного режиму, включаючи ті, які можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з необхідністю сплати штрафів та/або у зв'язку з депортацією.

5.8. Турист несе відповідальність за повноту та правильність наданих Туроператору відомостей та інших необхідних документів. Несвоєчасне подання, подання неповних або некоректних даних закордонних паспортів, 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 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), Турист сплачує Туроператору 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, 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, Туроператор несе самостійно повну відповідальність перед Туристом, врегулює 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 унеможлиблює 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 Туриста від оплати замовлених туристичних послуг (Турпродукту) та відповідальності по оплаченому Турпродукту. В цьому випадку Турист 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 Туроператором послуг та не відшкодовує 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 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. Крім того, у такому випадку Туроператор не несе 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 Туристом 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. Турист 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 Туриста буде попереджено до 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, Турист зобов'язується сплатити протягом десяти днів з моменту надходження відповідного повідомлення від Туроператора. У випадку порушення зазначеного строку сплати, Турист 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. Усі пред'явлені Туристом 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 надаються інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженнями Туроператором претензіями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації.

6.3. У разі задоволення претензій Туриста в країні перебування шляхом надання відповідних компенсуючих послуг і, якщо Турист ними не скористався, вважається, що Туроператор і приймаюча сторона виконали свої зобов'язання належним чином і претензії по даному питанню не приймаються.

6.4. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, його претензії вважаються необґрунтованими, а туристичні послуги за цим Договором вважаються наданими належним чином.

6.5. Туроператор розглядає отримані від Туриста претензії і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

6.6. Турист проінформований про те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування, необхідно негайно з моменту виявлення недоліків звернутися до Туроператора за телефонами зазначеними у цьому Договорі, 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 цього 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, безлад, 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 Сторонами або у 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. Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання та діє до повного виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань за ним.

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 Турист, 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.

10.5. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати цей 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 цього 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:	ТУРИСТ
ТОВ «ВОЯЖТРЕВЕЛ КЛУБ» Ліцензія №205 від 09.02.2016 р. Платник податку на прибуток на загальних підставах Код ЄДРПОУ 40168459 Адреса: Україна, 01024 Київ, вул. Тичини 18, оф.4 Тел. +38 0660291345 E-mail: booking@voyage-travel.com.ua Http://www.voyage-travel.com.ua	
Дата:	Дата:
Директор _____ Кікоть В.І.	Турист _____
М.П.	