

**АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР**  
**на реалізацію №-**

м. Кіровоград

«   » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Приватне підприємство “ Олена Капустян ” (ліцензія Державної служби туризму і курортів на тур операторську діяльність від 15 лютого 2008 р., серія АВ, № 392185), платник податку на прибуток підприємств на загальних підставах, іменоване надалі «Турагент», в особі директора Тернівської Ольги Миколаївни, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та \_\_\_\_\_ (ліцензія Державної туристичної адміністрації України від „\_\_\_” \_\_\_\_\_ р., серія \_\_\_ № \_\_\_\_\_ платник

іменоване надалі „Турагент”, в особі \_\_\_\_\_ що діє на підставі \_\_\_\_\_ з іншої Сторони, уклали даний Договір про нижченаведене:

**1. Терміни Договору.**

**Загальна Термінологія Договору**

З метою уніфікації та скорочення тексту цього Договору використовується загальна термінологія:

„**Законодавство**” – закони України, чинні міжнародні договори України, згода на обов’язковість яких надана Верховною Радою України, а також постанови Верховної Ради України, укази Президента України, декрети і постанови Кабінету Міністрів України, прийняті в межах їх повноважень та відповідно до Конституції України і законів України.

„**Договір**” – даний договір;

„**Додатки**” – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою, які є невід’ємною частиною Договору;

„**Повноваження**” – права та обов’язки Сторін, передбаченні Законодавством, і Договором;

„**Третя особа**” – будь-який учасник цивільних відносин, який не є Стороною даного договору.

**Спеціальна Термінологія Договору**

З метою однозначного застосування і тлумачення положень даного Договору використовується така спеціальна термінологія:

„**Турист**” - особа, яка здійснює подорож до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов’язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

„**Туристичний продукт**” - попередньо 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);

„**Просування туристичного продукту**” - комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо);

„**Клієнт**” - турист, Турагент.

„**Туристичні оператори**” - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

„**Туристичні агенти**” - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб’єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту турагентів та туристичних послуг інших суб’єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

„**Реалізація туристичного продукту**” - оформлення договором на туристичне обслуговування або ваучером відчуження турпродукту на користь клієнта.

„**Сторони**” - Турагент та Турист;

„**Туристичний Ваучер**” - документ, що встановлює право Туриста на послуги, що входять до складу Турпродукту;

„**Подорож**” - рух Туриста по маршруту придбаного ним Турпродукту;

„**Замовлення Турагента**” - заповнений Турагентом бланк, встановленої Турагентом форми, на паперовому чи електронному носії для замовлення (у необхідних випадках бронювання) Турпродукту;

„**Підтвердження Замовлення**” - відповідь Турагента по електронних чи факсимільних засобах зв’язку на Замовлення Турагента, у якій міститься згода Турагента на надання Турпродукта, а також рахунок Турагента, виписаний для оплати Турагентом замовленого Турпродукта;

„Ануляція” - письмова відмова Турагента від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини;

„Зміна Замовлення Турагента” - ануляція попереднього Замовлення Турагента та подання нового Замовлення Турагента, що має відмінність від раніше поданого.

## 2. Предмет Договору.

2.1 Туроператор доручає, а Турагент приймає на себе за винагороду права й обов'язки агента з реалізації Турпродукта на умовах даного Договору в інтересах, від імені, під контролем і за рахунок Туроператора із самостійним набором та комплектацією туристичних груп.

2.2. Турпродукт включає в себе:

- бронювання та продаж проїзних документів;
- забезпечення проживання;
- харчування;
- трансферів;
- екскурсійне обслуговування;
- страхування;
- інші послуги, передбачені уставними документами Туроператора.

2.2 Відносини, що виникають з даного Договору не є монопольними агентськими відносинами.

2.3 Формою підтвердження повноважень Турагента є даний договір.

## 3. Порядок укладання і обслуговування Договорів на туристичне обслуговування

3.1 На підставі даного Договору Турагент від імені та за дорученням Туроператора укладає договори на туристичне обслуговування з Туристами (додаток № 1), при цьому Турагент бере на себе всю відповідальність за дії субагента.

3.2. Для реалізації повноважень Турагента **Туроператор зобов'язаний:**

3.2.1 Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

3.2.2 В період дії цього Договору оперативно надавати допомогу Турагенту, при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні конкретних договорів на туристичне обслуговування.

3.2.3. Вчасно інформувати (зокрема, по електронній пошті) Турагента про зміни у порядку обслуговування і перевезення Туристів, а саме про: зміни вартості туру, зміни цін на авіаквитки Авіакомпанією, дату з якої діють нові ціни на Турпродукт чи його частину, а також надавати іншу необхідну для виконання цього договору інформацію. При зниженні вартості туру знижена частина вартості Турпродукта, сплачена Турагентом, поверненню Турагенту може не підлягати.

У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента письмово (по електронній пошті), про що Турагент повідомляє Клієнтів. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Клієнту, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони Клієнта.

3.2.4 Нести відповідальність перед Туристом, в розмірі, який не перевищує подвійної вартості Турпродукту, за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного із виконавців послуг, обумовлених договором на туристичне обслуговування, укладеним Турагентом на виконання положень даного Договору.

Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

3.2.5 Здійснювати страхування Туристів (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками.

3.2.6 Оформляти, та передавати представникам Турагента виїзні документи Туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання Туристу Турпродукта. Передача таких документів здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 5 годин до початку Туру. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Неповна, чи несвочасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів.

3.2.7 Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять у замовлений Турпродукт, за наявності можливості у Туроператора надання такого Турпродукта. При цьому Турагент повинен виконати зобов'язання, передбачене в п.п. 3.3.12 Договору.

3.2.8 На підставі бронювання послуг Туроператор протягом 2-х робочих днів з дня бронювання надає Турагенту Підтвердження Замовлення у вигляді рахунку на оплату вартості Турпродукта.

3.2.9 Відповідно до Замовлення Турагента, підтвердженого Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг Туроператор надає Турпродукт Турагенту для реалізації. Дотримання Турагентом зазначених у цьому Договорі, та додатках к ньому вимог, у тому числі відносно вартості Турпродукту, а також порядку здійснення замовлення Турпродукту є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Турпродукта.

3.2.10 Надавати Турагенту повну інформацію про Турпродукти ( відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та ін.), яка, зокрема може міститися на сайті Туроператора.

### 3.3 При укладанні договорів на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний:

#### 3.3.1 Надати Туристам повну і достовірну інформацію про:

- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд до країни тимчасового перебування), в тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;
- Туроператора і Турагента, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів та ліцензійних умов провадження тур операторської та тур агентської діяльності ;
- розмір фінансового забезпечення Турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

#### **На вимогу Туриста повинна бути додатково надана інформація про:**

- про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;
- програму туристичного обслуговування;
- характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристику 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, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, 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;
- про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- про місце перебування організації (організацій) , уповноваженої Туроператором на прийнятті претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

3.3.2 Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд.

При цьому Турагент відмовляє Туристу в укладанні договору на туристичне обслуговування якщо:

- a) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;
- б) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;
- в) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
- г) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- д) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
  - 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;
  - при виїзді за межі України дитини, яка не досягла шістнадцяти років, відсутня нотаріально посвідчена згода батьків (усиновлювачів), піклувальників та відсутній їхній супровід або супровід осіб, які уповноважені ними.

3.3.3 Приймати від Туристів плату за надання Турпродукту шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.

3.3.4 У межах своїх зобов'язань вести звітність у формі та в строки, що визначені цим Договором.

3.3.5 У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора. Протягом одного робочого дня, вжити усіх можливих заходів до врегулювання суперечки, отримання та передачі Туроператору усіх документів, що стосуються спору для його врегулювання із Туристом. На рівні договору про туристичне обслуговування Турагент зобов'язується передбачити договірні умови для Туристів про те, що їх претензії після закінчення чотирнадцяти календарних днів з моменту закінчення подорожі, а також без копії Акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завірений підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються. У разі порушення вимог цього пункту Турагент відповідає перед Туроператором за завдані цим останньому збитки у повному обсязі. 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.

3.3.6 Забезпечити зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу або іншому Клієнту.

3.3.7 Здійснювати за погодженням з Туроператором діяльність із просування та реалізації Туристам Турпродукта, який наданий Туроператором, згідно із прайс-листами Туроператора на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.

3.3.8. Сплатити Туроператору вартість Турпродукта в строк, встановлений у п.4.1 Договору, та незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста і незалежно від дати фактичної реалізації Турагентом Турпродукта.

3.3.9. Реалізувати Турпродукт тільки після отримання від Туроператора підтвердженого Замовлення.

3.3.10. Негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Замовленні Турагента чи відмову від нього у вигляді Зміни Замовлення або Ануляції.

3.3.11. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукта, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, вибраного туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, рік і дату народження, номер телефону Туриста.

3.3.12. Сплатити Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора Турпродукта або його частини, а також за скасування попереднього Замовлення Турагента та подачу нового Замовлення Турагента, що має відмінність від раніше поданого, в розмірі, вказаному в п. 6.2.3. Договору.

#### 4. Розрахунки Сторін

4.1. Турагент здійснює повну оплату замовленого Турпродукту згідно виставленого Туроператором рахунку, протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку, але в будь-якому випадку не пізніше ніж за один день до початку подорожі. Оплата повинна бути підтверджена надходженням грошових коштів на поточний рахунок Туроператора. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У випадку одержання Турагентом рахунку за одну, дві чи три доби до початку подорожі, строк оплати також становить два банківські дні, але при цьому Турагент повинен підтвердити своє зобов'язання (про сплату вартості Туру протягом двох банківських днів) Гарантійним листом. При несплаті коштів в строки, визначені в Гарантійному листі, Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості Турпродукту.

4.2. Ціна Турпродукту для громадян України визначається шляхом множення прайсової вартості Турпродукту в іноземній валюті на курс НБУ на дату оформлення рахунку та на коригуючий коефіцієнт 1,01.

Ціна Турпродукту для іноземних громадян може визначатись іншим шляхом. У разі укладення Турагентом договору на туристичне обслуговування з іноземним громадянином, Турагент повинен з'ясувати ціну Турпродукту у Туроператора.

4.3. Несвочасна, неповна оплата Турагентом вартості Турпродукта наділяє Туроператора правом відмовити в наданні Турпродукта, навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Замовлення. При відмові Туроператора від надання Турпродукта за один день до початку туру через причини зазначені у цьому пункті, Турагент зобов'язаний сплатити штраф Туроператору в розмірі 100% (сто) відсотків від вартості Турпродукту.

При відмові Туроператора від надання Турпродукта з причин зазначених в цьому пункті, Турагент несе відповідальність перед туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування.

4.4. За виконання зобов'язань за Договором Турагент одержує агентську винагороду яка вказана в прайс листах Тур оператора.. Вказаний розмір плати включає в себе ПДВ. Турагент утримує свою винагороду з плати, отриманої від реалізації Турпродукту Туристом.

4.5. Усі види платежів по Договору провадяться в гривнях.

4.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором.

У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій відповідно до п.6.2.3.даного Договору. Виставлений Туроператором рахунок на оплату є відповідним письмовим попередженням Турагента.

При ануляції Замовлення Турагента з причин зазначених в цьому пункті, Турагент несе відповідальність перед туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування.

4.7. Турагент має право зменшити ціну реалізації Турпродукта, встановлену Туроператором в прайсах-листах, виключно за рахунок своєї агентської винагороди.

4.8. У випадку реалізації Турагентом туристичного продукту за ціною, вищою ніж та, що встановлена Туроператором, всі отримані додатково кошти залишаються у власності Турагента.

## 5. Права і обов'язки Сторін

### **5.1 Турагент має право:**

5.1.1 За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування.

5.1.2 На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання цього Договору та іншої інформації, необхідної для виконання даного договору.

### **5.2 Туроператор має право:**

5.2.1 Зменшити або збільшити повноваження Турагента, що оформляється у вигляді додаткової угоди до цього Договору.

5.2.2 Здійснювати перевірку документів, пов'язаних з укладенням Турагентом конкретних договорів на туристичне обслуговування.

5.2.3 Здійснювати перевірку зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, з метою передачі їх Туристу або іншому Клієнту.

### **5.3 Турагент зобов'язаний:**

5.3.1 Надавати допомогу Туроператору при врегулюванні ним питань, що виникли в результаті пред'явлення Туристом претензії.

5.3.2 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.

5.3.3. За 1 день до початку подорожі Туристів з'ясувати час відправлення літака.

5.3.4. Надавати Туроператору, на його письмову вимогу, інформацію (звіт) про розрахунки Сторін за певний період дії цього Договору – станом на 1-е число конкретного місяця.

### **5.4 Туроператор зобов'язаний:**

5.4.1 Своєчасно та якісно виконувати свої обов'язки за укладеними Турагентом договорами на туристичне обслуговування;

5.4.2 Надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за певний період дії цього Договору – станом на 1-е число конкретного місяця.

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

5.5 Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за цим Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених діючим законодавством.

## 6. Відповідальність Сторін.

6.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України та до умов цього Договору.

6.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

### **6.2.1 Для Турагента:**

- надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення туру;
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Замовлення Турагента;
- ненадання своїм Туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі, включаючи інформацію, зазначену в п. 3.3.1.;
- неперевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до пп.3.3.2 Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

6.2.2. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукта (п.4.1.) Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочки, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

6.2.3. У випадку ануляції Турагентом (чи Туроператором відповідно до п. 4.6 даного Договору) раніше поданого Замовлення штраф для Турагента складає:

Термін відмови до початку туру	Штраф
-Від 25 до 15 днів	-20 (двадцять) відсотків від вартості Турпродукта
-Від 14 до 7 (семи) днів	-50 (п'ятдесят) відсотків від вартості Турпродукта
-Від 6 (шести) до 4(чотирьох) днів	-80 (вісімдесят) відсотків від вартості Турпродукта
-3 (три) дні і менше	-100 (сто) відсотків від вартості Турпродукта
-За 1 (один) день (при відмові Туроператора надати Турпродукт Турагенту за умов, викладених в п. 4.4 даного Договору)	-100 (сто) відсотків від вартості Турпродукта

Штраф сплачується на підставі рахунку виставленого Тур оператором, або утримується Тур оператором штрафів з коштів Тур агента, які знаходяться на рахунку Туроператора.

**Якщо це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси та/або спеціальними умовами турів, про що буде попереджений Турагент, то Турагент зобов'язаний відшкодувати і збитки, які перевищують штрафні санкції, вказані в таблиці даного пункту.** При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси та оформлені по спеціальним тарифам на регулярні рейси не повертаються .

6.2.4. У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність ануляції Турагента;
- відсутність оплати Турагентом Турпродукта;
- неявка туриста на рейс,

на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

6.2.5. При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних, Травневих (з 26 квітня по 10 травня) свят, виставок, ярмарок і т.п. терміни відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації Туру.

6.2.6. У випадку внесення змін до прізвищ в документах Туриста, за виключенням авіаквитків, виправлення неточностей в записах з вини Турагента, він сплачує Туроператору штраф в розмірі 5 (п'ять) доларів США за кожну особу.

За переоформлення авіаквитків, з вини Турагента: Штрафи утримуються згідно з правилами застосування тарифів авіакомпанії перевізника.

При внесенні змін до прізвища в оформлені документи, застосовуються штрафи, як за відмову від подорожі;

6.2.7. 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. Туроператор та Турагент в даному випадку відповідальності не несуть;

6.2.8. У випадку подорожі до Об'єднаних Арабських Еміратів Тур агент сплачує Туроператору штрафи за нелегальне перебування групи чи одного з її туристів в розмірі 1400 (одна тисяча чотиреста) доларів США за кожного туриста, які залишаються в ОАЕ після закінчення строку дії його (їх) візи.

6.2.9. Турагент несе повну відповідальність за наявність і правильність оформлення у Туристів необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд в розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю.

### **6.3. Для Туроператора:**

- ненадання вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Туроператором Турпродукта;
- неправильне оформлення документів (у т.ч. візових), необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;
- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукта;
- ненадання або несвоєчасне надання інформації, необхідної для належного виконання даного Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

6.3.1. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукта, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості не наданого з вини Туроператора Турпродукта або його ненаданої частини. Туроператор у випадку необхідності має право замінити замовлений готель на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування.

6.3.2. 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 Туристами відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

6.3.3. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду Туру.

6.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин., або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом.

6.3.5. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодує Турагенту та/або Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента, підтвердженому Туроператором.

## **7. Рекламация.**

7.1. Усі пред'явлені Турагентом рекламация 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. Рекламация повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламациєю Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, підписана туристом претензія інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором рекламациями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.

7.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламацияні документи протягом 14 днів, починаючи з моменту їх одержання.

7.3. Рекламация, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.7.1 даного Договору з його вини, Туроператором до розгляду не приймаються Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора..

## **8. Форс-мажорні обставини.**

8.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- Повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи;
- Пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів;
- Страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;
- Оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя;
- Законні чи незаконні дії органів державної влади.

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

## **9. Порядок вирішення спорів.**

9.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд у господарський суд.

## **10. Інші умови.**

10.1. Даний Договір набуває сили з моменту його підписання і діє до 01 червня 2009 р. Як що ні одна з сторін за 30 днів письмово не підтвердила закінчення цього договору в строк вказаний в цьому пункті, цей договір автоматично продовжується ще на один рік.

10.2. Сторони домовилися вважати пріривніями до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.

10.3. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір. У цьому випадку ініціатор розірвання Договору зобов'язаний направити письмову пропозицію іншій стороні, сторона договору, яка одержала пропозицію у двадцятиденний строк після одержання пропозиції повідомляє другу сторону про результати її розгляду.

У разі якщо сторони не досягли згоди щодо розірвання договору або у разі неодержання відповіді у встановлений строк з урахуванням часу поштового обігу, заінтересована сторона має право передати спір на вирішення суду.

10.4. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

10.5. Будь-які зміни і доповнення даного Договору мають свою силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені додатками до нього.

10.6. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

10.7. Зміни в цей Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється

додатковою угодою до цього Договору.

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. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

10.10. Цей Договір складений українською мовою, на 7 сторінках у двох примірниках, кожний з яких має однакову юридичну силу.

### 11. Додатки.

- 11.1. Додаток № 1.Зразок договору на туристичне обслуговування (тур агента з туристом);
- 11.2. Додаток № 2.Зразок заяви на бронювання туру від Турагента.
- 11.3. Додаток № 3.Зразок заяви на бронювання туристичного обслуговування від туриста;
- 11.4. Додаток № 4. Профілактики малярії (Пам'ятка\* для тих, хто від'їжджає за кордон)
- 11.5. Додаток № 5. Пам'ятка з пташиного грипу, обов'язкові рекомендації санітарно епідеміологічної станції (лист від 16.01.2006 р.)

### 12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

#### ТУРОПЕРАТОР:

Приватне підприємство «Олена Капустян»

Адреса: 25006, м. Кіровоград,  
вул.Гоголя,67/24

Тел. 098 5826752 Факс: 0522 361386

Ел .адреса: [sale@ok-travel.com.ua](mailto:sale@ok-travel.com.ua)  
[www.ok-travel.com.ua](http://www.ok-travel.com.ua)

Рахунок: 26000060105908

Банк: КФ ЗАТ КБ «Приватбанк»

МФО : 323583 м. Кіровоград.

Код ЄДРПОУ 34629112

Банківська гарантія на 20000 (двадцять тисяч євро) АБ „Старокиївський банк” № 174/02-02 від 29 січня 2008 року.

Платник податку на прибуток на загальних умовах.

№ св. платника ПДВ 100126406 ,  
ПІН 346291111235

#### Директор

\_\_\_\_\_  
(Тернівська О.М.)

М. П.

#### ТУРАГЕНТ:

\_\_\_\_\_  
ТУРИСТИЧНА  
АГЕНЦІЯ  
М. П.

Додаток 1 до агентського договору на реалізацію № \_\_\_\_\_ від „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Зразок договору на туристичне обслуговування, Тур агента с туристом.

**ДОГОВІР № \_\_\_\_\_  
на туристичне обслуговування**

м. \_\_\_\_\_ „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ року

\_\_\_\_\_, надалі «Турист», з одного боку та \_\_\_\_\_, в особі \_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_ та ліцензії № \_\_\_\_\_ від „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. на здійснення тур. \_\_\_\_\_ діяльності, виданою Державною туристичною адміністрацією України, надалі «Турагент», з іншого боку, уклали цей договір про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.**

1.1. Цей договір укладено «Турагентом» за дорученням та від імені тур. Оператора : „Приватне підприємство „Олена Капустян” на підставі агентської угоди № \_\_\_\_\_ від „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ року, який діє на підставі ліцензії виданою Державною туристичною адміністрацією України тур операторську діяльність від 15 лютого 2008 р., серія АВ, № 392185), юридична адреса тур. оператора вул.. Садова, 119, м. Кіровоград, 25001, Україна тел. (+380 522) 32-09-13

1.2. „Турагент” за встановлену договором плату зобов’язується забезпечити надання за замовленням “Туриста” комплексу туристичних послуг узгоджених в цьому договорі .

1.3. Відмова від замовлення – відмова Туриста від замовленого Турпродукту чи його частини, в тому числі: від усього Турпродукту, або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель, та/або зменшення числа осіб, та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг в вказаних в цьому договорі, має здійснюватись „Туристом” у письмовій формі.

**2. ОБ’ЄМ ТА СТРОК НАДАВАЄМИХ ПОСЛУГ.**

2.1. “Турагент” за цим договором зобов’язується забезпечити надання комплексу туристичних послуг для \_\_\_\_\_ чоловік ( у тому числі діти \_\_\_\_\_), а саме замовити:

2.1.1. Бронювання та проживання в готелі “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ зvezди, страна \_\_\_\_\_, місто \_\_\_\_\_ з „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. по „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р

2.1.2. харчування - \_\_\_\_\_

2.1.3. бронювання авіаквитків \_\_\_\_\_

2.1.4. трансфер \_\_\_\_\_

2.1.5. екскурсії \_\_\_\_\_

2.1.6. страхування - медичне \_\_\_\_\_

**3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ.**

3.1. «Турагент» повинен надати туристичні послуги за цим договором особисто або покласти виконання цього договору на іншу особу.

3.2. Туристичні послуги замовлені за цим договором надаються тільки після дійснення «Туристом» 100% передоплати вказаних послуг.

**4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОДАТКОВИЙ СТАТУС СТОРІН.**

4.1. Загальна вартість туристичних послуг замовлених “Туристом” за цим договором становить \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ гривень ( \_\_\_\_\_ гривень \_\_\_\_\_ копійок).

4.2. Зміна вартості туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 відсотків його первісної ціни. У разі перевищення загальної вартості туристичного продукту більше ніж 5 відсотків первісної вартості «Турист» має право відмовитися від виконання договору, а «Турагент» зобов’язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

4.3. “Турагент” є платником \_\_\_\_\_.

**5. ПРАВА ТА ОБО’ЯЗКИ СТОРІН.**

5.1. “Турист” має право:

5.1.1. Контролювати хід надання “Турагентом” туристичних послуг вказаних в цьому договорі;

5.1.2. отримати в повному обсязі замовлені за цим договором послуги;

5.1.3. на відшкодування збитки отриманих в результаті дій або бездій “Турагента”.

5.2. “Турист” зобов’язаний:

5.2.1. дотримуватись положень цього договору;

5.2.2. здійснити оплату замовлених за цим договором туристичних послуг в обсягах, на умовах та в строки передбачені цим договором;

5.2.3. не пізніше ніж за 20 днів до початку поїздки надати «Турагенту» всі необхідні документи;

5.2.4. не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території України та країни перебування;

5.2.5. виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

5.2.6. поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;

5.2.7. зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об’єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;

5.2.8. дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

5.2.9. надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

5.2.10. дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

5.2.11. відшкодувати всі збитки, завдані неправомірними діями;

5.2.12. виконувати інші обов’язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування;

5.2.13. письмово повідомити про настання форс-мажорних обставин протягом 3 днів, а прогягом 20 днів надати документ, який підтверджує дію вказаних в повідомленні форс-мажорних обставин;

5.2.14. у разі порушення своїх зобов’язань за цим договором сплатити “Турагенту” неустойку вказану в цьому договорі, відшкодувати збитки „Турагента” та інших третіх сторін, а у разі неможливості виконати цей договір, що виникла не з вини «Турагента», відшкодувати «Турагенту» витрати понесені ним в зв’язку з виконанням своїх зобов’язань за цим договором. Якщо неможливість виконати цей договір виникла з вини «Туриста», сплатити «Турагенту» загальну вартість замовлених послуг;

5.2.15. дотримуватися режиму конфіденційності стосовно інформації зазначеної в цьому договорі;

5.2.16. у разі зміни своєї адреси, номерів телефонів, узгоджених каналів зв’язку повідомити про це “Турагента” протягом 1 дня;

5.2.17. в жодному разі не звертатися в офіційні інстанції зарубіжних країн про надання політичного притулку, з питань іміграції;

5.2.18. не залишатися нелегально в країнах перебування;

5.3. “Турагент” має право:

5.3.1. отримати оплату за надання згідно цього договору туристичних послуг в обсягах, на умовах та в строки передбачені цим договором;

5.3.2. отримати неустойку передбачену цим договором в разі порушення “Туристом” його умов;

5.3.3. відшкодувати збитки отримані в результаті дій “Туриста” або у разі неможливості виконати цей договір, що виникла не з вини «Турагента», відшкодувати за рахунок «Туриста» витрати понесені в зв’язку з виконанням своїх зобов’язань за цим договором;

5.3.4. у разі невиконання «Туристом» своїх зобов’язань за цим договором, повністю відмовитись від своїх зобов’язань за цим договором та вимагати від «Туриста» відшкодування збитків отриманих в результаті порушення умов договору.

5.4. “Турагент” зобов’язаний:

5.4.1. дотримуватись положень цього договору;

5.4.2. надати туристичні послуги замовлені згідно цього договору в обсягах, на умовах та в строки передбачені цим договором;

5.4.3. на вимогу “Туриста” надавати відомості стосовно ходу надання послуг за цим договором;

5.4.4. оформити та передати «Туристу» в час, який «Турагент» визначає самостійно, але до початку поїздки, документи необхідні для її здійснення;

5.4.5. письмово повідомити про настання форс-мажорних обставин протягом 3 днів, а прогягом 20 днів надати документ, який підтверджує дію вказаних в повідомленні форс-мажорних обставин;

5.4.6. у разі порушення своїх зобов'язань за цим договором відшкодувати “Туристу” нанесені своїми діями збитки;

5.4.7. дотримуватися режиму конфіденційності стосовно інформації зазначеної в цьому договорі;

5.4.8. у разі зміни своєї адреси, номерів телефонів, узгоджених каналів зв'язку чи банківських реквізитів повідомити про це “Туриста” протягом 3 днів.

## **6. УМОВИ ПЛАТЕЖІВ.**

6.1. При укладанні цього договору «Турист» здійснює сплату частини загальної вартості замовлених за цим договором туристичних послуг в розмірі \_\_\_\_\_ гривень.

До „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. «Турист» повинен сплатити недонесену частину загальної вартості замовлених за цим договором туристичних послуг, вказаних в п.4.1. цього договору.

## **7. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ.**

7.1. Сторони погодились, що в разі виникнення форс-мажорних обставин (дії нездоланної сили, не залежачеї від волі Сторін), а саме: війни, воєнні дії, блокади, ембарго, інші міжнародні санкції, валютні обмеження, інші дії держав, які роблять неможливим виконання Сторонами своїх обов'язків, пожеж, повенів, інших стихійних лих чи сезонних природних явищ, а саме, таких як замерзання моря, проливів, портів та т.і., закриття шляхів, проливів, каналів, перевалів, Сторони звільняються від виконання своїх обов'язків на час дії вказаних обставин. В разі коли дія вказаних обставин триває більш ніж 15 днів, кожна зі Сторін має право на розірвання договору та не несе відповідальності за таке розірвання при умові, що вона повідомить про це іншу Сторону на пізніше ніж за 5 днів до розірвання. Достатнім доказом дії форс-мажорних обставин є документ виданий Торгово-промисловою палатою України.

7.2. У разі неповідомлення про настання форс-мажорних обставин у порядку та в строки вказані в цьому договорі або не надання документу, який підтверджує дію вказаних в повідомленні форс-мажорних обставин у порядку та в строки вказані в цьому договорі, Сторона втрачає право посилаючись на вказану обставину, як на форс-мажорну.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, САНКЦІЇ ТА РЕКЛАМАЦІЇ.**

8.1. За невиконання або неналежне виконання обов'язків за цим договором, Сторони несуть відповідальність передбачену діючим законодавством України та цим договором.

8.2. У разі виникнення зауважень стосовно надаваних за цим договором туристичних послуг «Турист» повинен звернутися до представників “Турагента” чи приймаючої сторони. Якщо не вдається вирішити суперечку на місці, в такому разі «Туристу» необхідно скласти відповідний акт про всі рекламации відносно надаваних туристичних послуг та підписати його у приймаючої сторони. Про відступи від умов договору та інші недоліки надаваних послуг, «Турист» зобов'язаний повідомити «Турагента» не пізніше трьох діб після їх виявлення.

8.3. “Турагент” не несе відповідальності за правильність оформлення паспортів «Туриста» та осіб для яких замовлялися туристичні послуги та не відповідає за достовірність документів наданих «Туристом» та цими особами для оформлення документів на виїзд. У разі невиїзду «Туриста» та цих осіб на підставі неправильно оформленого паспорта чи інших документів наданих ними або оформленими на підставі наданих ними документів, “Туроператор” відповідальності не несе.

8.4. “Турист” має право відмовитись в будь-який час від замовлених за цим договором туристичних послуг сповістив про свою відмову в письмовій формі. Датою відмови від замовлених туристичних послуг вважається дата отримання “Турагентом” письмової відмови “Туриста”. За відмову від замовлених послуг “Турист” сплачує “Турагенту” штраф в розмірі:

- відмова за \_\_\_\_\_ днів до виїзду – \_\_\_\_\_ відсотків від загальної вартості турпаketу замовленого “Туристом”;
- відмова за \_\_\_\_\_ днів до виїзду – \_\_\_\_\_ відсотків від загальної вартості турпаketу замовленого “Туристом”;
- відмова за \_\_\_\_\_-0 днів до виїзду – 100 відсотків від загальної вартості турпаketу замовленого “Туристом”.

Сплата неустойки не звільняє «Туриста» від обов'язку відшкодувати «Турагенту» збитки нанесені своїми діями (бездіяльністю).

8.5. У випадку припинення туру за ініціативи «Туриста» або осіб для яких замовлялися туристичні послуги, жодні суми сплачені «Туристом» не повертаються.

8.6. Прострочення строків оплати згідно з п.6.1. цього договору “Туристом” не можливо та розцінюється „Турагентом”, як добровільна відмова Туриста від замовлених за цим договором туристичних послуг. В цьому випадку з Туриста утримуються штрафи згідно з п.8.4. цього договору

- 8.7. У разі невиконання «Туристом» своїх зобов'язань за цим договором, «Турагент» має право повністю відмовитись від своїх зобов'язань за цим договором та вимагати від «Туриста» відшкодування збитків отриманих в результаті порушення умов договору.
- 8.8. У разі неможливості виконати цей договір, що виникла не з вини «Турагента», «Турист» зобов'язаний відшкодувати «Турагенту» витрати понесені ним в зв'язку з виконанням своїх зобов'язань за цим договором.
- 8.9. Збитки, завдані «Туристу» невиконанням або неналежним виконанням цього договору, підлягають відшкодуванню «Турагентом», у разі наявності його вини, у повному обсязі, але в разі, якщо «Туроператор» несе одноособову відповідальність перед «Туристом» за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг, він обмежує свою відповідальність за цим договором розміром вартості замовленого «Туристом» туристичного продукту. Якщо «Турагент» порушив умови цього договору він відповідає за це порушення, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок непереборної сили.
- 8.10. У разі невикористання «Туристом» чи особами для яких замовлялися послуги за цим договором, туристичних послуг чи їх частини, вартість таких послуг не повертається.
- 8.11. Розмір майнової відповідальності «Турагента» не може перевищувати фактично завданих «Туристу» збитків завданих з його вини.
- 8.12. В разі відмови у відкритті візи «Туристу» або одній чи всім особам, для яких замовлялися туристичні послуги, «Турист» зобов'язаний сплатити «Турагенту», або «Турагент» самостійно утримує з сум отриманих від «Туриста», суму необхідну для оплати санкцій передбачених договорами з третіми особами за анулювання раніше замовлених для «Туриста» чи вказаних осіб послуг, та відшкодування інших понесених «Турагентом» витрат, пов'язаних з виконанням цієї угоди.
- 8.13. «Турагент» не несе відповідальності за перенесення часу відправлення чи прибуття авіа, залізничного чи іншого транспорту та пов'язаних з цим наслідків.
- 8.14. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення провапорядку або інших причин. Так само Турагент і Туроператор не несуть відповідальності і не здійснюють відповідно компенсації, якщо з будь-яких інших причин, які безпосередньо не залежали від Туроператора/Турагента, в тому числі з причин хвороби, турист не скористався Турпродуктом.
- 8.15. Туроператор/Турагент не приймають на не несуть відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пасіонати (несмачна їжа, неспраності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території й т.і.) Також Туроператор /Турагент не несуть відповідальності щодо будь-яких незручностей у зв'язку з проведенням на території країни подорожі будевельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються за рішенням місцевої влади державними чи приватними структурами.
- 8.16. Всі суперечності виникаючі внаслідок чи в зв'язку з цим договором, повинні вирішуватися шляхом переговорів. У випадку виникнення скарг зі сторони туриста, на якість обслуговування Турист повинен надати Турагенту наступні документи: письмову скаргу, свій примірник цього договору, ваучер Турагента, в якому були вказані умови туру, документ чи акт з відмітками готелю чи приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов туру. Рекламації повинні бути отримані Турагентом не пізніше, ніж через 10 (десять) календарних днів із дня закінчення надання Турпослуг.
- 8.17. Збільшення вартості туристичного обслуговування більш ніж на 5 % після укладення цього Договору здійснюється тільки з письмової згоди Туристів на внесення таких змін. У випадку відсутності такої згоди з боку Туриста (Туристів) на внесення в цей Договір змін, вказаних у цьому пункті, дія цього Договору припиняється. Туристу повертається раніше внесена оплата по цьому договору.
- 8.18. У разі збільшення вартості замовлення в наслідку збільшення діючого розміру топливного збору авіакомпаній – перевізником, Турист зобов'язан на протязі двох діб , після отримання рахунку від Тур агента, здійснити доплату суми топливного збору. У разі відмови Туриста сплатити рахунок за топливний збір в вказані строки, цей договір припиняє дію, частка раніше внесених сум Туристом по цьому договору повертається йому після утримання Агентством вартості вже оказаних послуг по обробки заказу, а також за винятком сум штрафів, які виставлять компанії партнери у зв'язку з анулюванням бронювання.

8.19. Якщо Сторони не можуть дійти згоди протягом 30 діб з дати перших переговорів, то така суперечка повина бути вирішена судом.

## **9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ.**

9.1. Сторони погодились, що текст цього договору є конфіденційним та не може передаватися третім особам без попередньої письмової згоди іншої Сторони договору, окрім випадків, коли така передача пов'язана з отриманням офіційних дозволів, виконанням договору чи сплати податків, інших обов'язкових платежів, а також у випадках, передбачених діючим законодавством, регулюючим зобов'язання Сторін договору та цим договором.

## **10. ДОГОВІР В ЦІЛОМУ.**

10.1. Цей договір складений при повному розумінні Сторонами предмету договору та він заміняє будь-який інший правочин по цьому предмету, укладений раніше в письмовій чи усній формі.

10.2. Терміни вказані в цьому договорі тлумачаться згідно з визначеннями, які містяться в Законі України "Про туризм" та в підзаконних актах прийнятих на підставі Закону України "Про туризм".

## **11. ЗМІНИ ТА ДОПОВНЕННЯ ДО ДОГОВОРУ.**

11.1. Всі зміни, доповнення та додатки до договору є його невід'ємною частиною та будуть дійсними, якщо вони оформлені в письмовій формі з додержанням вимог законодавства.

11.2. Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору.

До істотних змін обставин належать:

11.2.1. погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;

11.2.2. непередбачене збільшення транспортних тарифів;

11.2.3 введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів;

11.2.4. різка зміна курсу національних валют;

11.3. Сторони за взаємною згодою можуть внести зміни в перелік, об'єм та строки надання замовлених за цим договором туристичних послуг. В разі внесення змін в перелік, об'єм, строки надання туристичних послуг замовлених за цим договором за ініціативи «Туриста», «Турист» одночасно з внесенням відповідних змін, сплачує «Турагенту» суму необхідну для оплати санкцій передбачених договорами з третіми особами за анулювання або заміну раніше замовлених для «Туриста» послуг та відшкодування інших витрат понесених «Турагентом».

11.4. «Туроператор» має право у виключних випадках робити заміну замовленого проживання на проживання в інших засобах розміщення тієї ж категорії або категорії вище без здійснення жодних компенсацій.

11.5. Обсяг та якість послуг надаються згідно даної угоди та програми туру и можуть відрізнятись від того що собі уявив клієнт під час замовлення послуг. Тур. Оператор, та ТурАгент не несуть відповідальності за можливу розбіжність в цьому випадку, а також за суб'єктивність сприйняття туристом умов проживання.

## **12. АДРЕСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН.**

«ТУРАГЕНТ»

„ТУРИСТ”

Паспорт \_\_\_\_\_

Проживає за адресою \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

З програмою туру ознайомлен всі роз'яснення про умови туру мною отримані.

Від Тур оператора

Від Тур агента

О.М. Тернівська

Додаток 2 до агентського договору на реалізацію № \_\_\_ від „\_\_\_ „ \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Зразок заяви на бронювання туру від Тур агента. (заповнюється англійською мовою)

### Reservation Form

<b>Tour Agency:</b>					
<b>SPO №</b>					
<b>Tourist names:</b>					
<b>Accommodation:</b>					
<b>Hotel:</b>					
<b>Check in:</b>		<b>Check out:</b>		<b>Meal:</b>	
<b>Transfer:</b>					
<b>Excursions:</b>					
<b>Air tickets:</b>					
<b>Arrival on:</b>				<b>Airport:</b>	
<b>Arrival on:</b>					
<b>Departure on</b>					
<b>Departure on:</b>				<b>Airport:</b>	
<b>Form of payment:</b>					

З умовами бронювання та відмові від туру ознайомлені ,

Оплату гарантуємо .

Від імені тур агента \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

печатка.

Від Тур оператора

Від Тур агента

О.М. Тернівська

Додаток 3 до агентського договору на реалізацію № \_\_\_\_ від „\_\_\_\_ „ \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Зразок заяви на бронювання туру від Туриста (Замовника)**

Турист (Замовник) \_\_\_\_\_

Проживає за адресою : \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_ факс. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ icq \_\_\_\_\_

діючий в інтересах наступних осіб : \_\_\_\_\_

(вказати всі дані дорослих та дітей, які приймають участь в подорожі у т.ч. самого замовника (Туриста), якщо він також приймає участь у подорожі.)

замовляє Тур оператору ПП „Олена Капустян” (Україна, 25006, м. Кіровоград, вул. Гоголя 67/24, тел. (0522) 32-09-13, ліцензія Державної служби туризму і курортів на тур операторську діяльність від 15 лютого 2008 р., серія АВ, № 392185, Рахунок: 26000060105908 в КФ ЗАТ КБ «Приватбанк» м. Кіровоград, МФО : 323583. Код ЄДРПОУ 34629112 Банківська гарантія на 20000 (двадцять тисяч євро) АБ „Старокиївський банк” № 174/02-02 від 29 січня 2008 року через Тур агента \_\_\_\_\_, далі „Тур агент”, бронювання нижевказаного комплексу туристичних послуг: .

Країна - Місто \_\_\_\_\_

Строки подорожі з \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

Маршрут: \_\_\_\_\_

Транспортне обслуговування : \_\_\_\_\_

Готель та його категорія: \_\_\_\_\_

(категорія готелю вказана по класифікації туристичної компанії партнера – країни тури)

Система харчування : \_\_\_\_\_

Категорія номера та здібності\*: \_\_\_\_\_

Страховка: \_\_\_\_\_

Віза: так/ні. \_\_\_\_\_

Екскурсії: \_\_\_\_\_

(вказати, які екскурсії входять до вартості замовлення)

Додаткові послуги : \_\_\_\_\_

Дата та місце збору туристів прямуючих за кордон : \_\_\_\_\_

Загальна вартість замовлення (з урахуванням збору Агентства) складає : \_\_\_\_\_

З метою виконання зробленого замовлення Турист (Замовник) оплачує вартість послуг Агентства по обробці замовлення в сумі \_\_\_\_\_

\* При бронюванні проживання по системі „фортуна”, фактична наявність готелю проживання та наявність тих чи інших умов сервісу Тур оператором не гарантується.

**Умови бронювання послуг по цій заяві:**

- Після підписання цієї Заяви Агентство на протязі \_\_\_\_\_ діб повідомляє. Замовника (Туриста) про зроблене бронювання туристичних послуг або про неможливість виконання цього замовлення. Повідомлення здійснюється усно , по телефонам вказаним в заяві або при візиті Замовника до офісу Агентства. Бронювання здійснюється в електронній формі.
- У випадку якщо після здійснення бронювання Замовник подає письмову заяву про відмовлення від послуг Агентства, або якщо в день здійснення бронювання Замовником не сплачена повна вартість Замови та/або він не підписав типовий Туристичний договір, пропонує мий Агентством, заява анулюється Агентством без додаткового повідомлення , з утримання вартості послуг по обробці заяви.
- Внесення змін в замовлення після його підписання Сторонами , здійснюється тільки шляхом анулювання попереднього замовлення на умовах вказаних в п.2 та підписання нового замовлення.
- При здійсненні кінцевих розрахунків вартість послуг по обробці Замовлення зараховується в загальну вартість Замовлення.

5. Як що Агентство не має можливості зробити бронювання послуг згідно з цим Замовленням, воно повинно негайно повідомити про це Замовника (Туриста) з метою оформлення нового замовлення, або повернення Замовнику (Туристу) коштів внесених за обробку Замовлення.

6. Замовником (Туристами) отримана достатня інформація про умови здійснення агентством туристичного обслуговування по наданому Замовленню, у тому числі інформацію відносно умов розміщення та проживання в готелі:

- Час заселення та звільнення номеру встановлює адміністрація готелю ;
- Заселення здійснюється в вільні номери підтверженої категорії на розсуд адміністрації готелю. Якщо в цінах готелю відсутні розбіжності в ціні за номер з видом на море, а також етажність, наявність поблизу шумних місць та відстань до пляжу, та інші додаткові характеристики , при бронюванні бажання по розміщенню можуть бути ураховані, однак не гарантуються Агентством та не вносяться до ваучеру. Бажання Замовника (Туриста) доводяться до приймаючий сторони, при цьому Агентство не бере на себе ніяких обов'язків про надання Замовнику (туристам) номерів з додатковими здібностями, що не внесені до ваучеру, незалежно від того , були ці зауваження вказані при оформленні цього Замовлення , або казани їм усно.
- Кондиціонери в готелях , як правило працюють за графіком , встановленим адміністрацією готелю;
- Перелік платних або безкоштовних послуг готелю, може змінюватись по рішенню адміністрації готелю без попереднього повідомлення;
- Розклад праці відкритих (закритих) басейнів, водяних атракціонів та заняття водними видами спорту, а також лижних підйомників та інших подібних послуг встановлюється на розсуд адміністрації та залежить від погодних умов;
- У випадку невиконання туристами встановлених для відпочиваючих правил поведінки, умов отримання послуг на інших вимог приймаючий сторони, туристу може бути відмовлено в розміщенні та перебуванні на території готелю, а також інших пре доплачених послуг без відшкодування готелем та/або Агентством (Тур оператором) матеріальної і моральної шкоди;
- Система харчування ALL Inclusive діє з різноманітними обмеженнями по часу праці та набору продуктів, напоїв , які надаються на розсуд адміністрації.

7. Агентство не несе відповідальності за суб'єктивну оцінку туристами умов проживання.

8. Ця заява здійснена у двох промірниках, один з котрих Замовником отримано.

Замовник/Туристи підтверджують, що до факту оформлення цієї Заяви Агентством була надана вся необхідна інформація по наступним питанням:

- Основні вимоги що до оформлення документів необхідних для подорожуючих (паспорт, дозвіл (віза) в країну тимчасового перебування), а також інформація про строки їх оформлення;
- Медичні застереження до туристичної подорожі, заборони у зв'язку з де якими захворюваннями, відмінностями фізичного стану та віком туристів, бажаних здійснити подорож;
- Ризики захворювання малярії та/або курячим грипом, заходи запобігання та профілактики , існуючи препарати і щеплення, необхідність повідомити дільничного лікаря про подорож в країну епідемічну за малярію;
- Тур оператор, його місце знаходження, поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, наявність сертифікатів , та інша інформація , згідно Закону України „Про захист прав споживачів”;
- Про розмір фінансового забезпечення тур оператора на випадок його не платіж спроможності (банкрутство) та кредитна установа, яка надала таке забезпечення;
- Про умови типового договору про надання туристичних послуг;
- Програму туристичного обслуговування ;
- Про характеристику транспортних засобів, які здійснюють перевезення, в тому числі вид, категорія, строки стиковок рейсів, а також інша обов'язкова інформація, котра передбачена кодексами та правилами перевозок (як що перевозка входить до складу туристичного обслуговування);
- Про характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх знаходження, класифікація згідно законів країни тимчасового перебування, відомості про категорію готелю, відомості про умови тимчасового перебування, строки та умови сплати готельного збору, умови бронювання по системі „фортуна” і системі раннього бронювання, друга обов'язкова інформація , передбачена Законом України „Про туризм”, та іншими нормативно законодавчими актами;
- Про звички населення Країни перебування, пам'ятки природи, історії, культури та інші споруди туристичного показу, які знаходяться під особою вартою, стан екологічного, санітарного та епідемічного становища;
- Про правила перетинання кордону Країни тимчасового перебування та умови знаходження в цій Країні;
- Види та форми забезпечення харчування на термін туристичної подорожі;
- Види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічі та супроводження туристів;
- Дата і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- Відомості про мінімальну кількість туристів в групі, строки інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться за браком кількості туристів;
- Відомості про страхову установу, котра здійснює страхування ризиків, зв'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових видатків, порядок та умови їх відшкодувань, змога додаткового страхування інших ризиків, зв'язаних з туристичною подорожжю;
- Інформація про правила застосування страхових тарифів: обов'язкового страхування (медичного та нещасного випадку) і додаткових видів добровільного страхування. Обов'язкове страхування не передбачає відшкодувань у випадках, яки виникли при отриманні послуг туристом, замовлених в обхід Агентства, як-то : екскурсії, самостійно замовлені туристом в Країні перебування, у тому числі з активними та небезпечними для

життя видами розваг (рафтінг, джип сафарі, квадроцикли, подорожі до аквапарку, дайвінг, парасейлінг, катання на парашутах) та інше;

- Вартість туристичного обслуговування, та порядок здійснення оплати;
- Порядок надання претензій туристами ( в т.ч. адреса, місцезнаходження установи, уповноважених на прийом претензій), адреса і телефони українських дипломатичних установ в Країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких треба звертатись у випадку виникнення труднощів під час туристичної подорожі.

*Замовник* \_\_\_\_\_ *ПІБ, підпис* \_\_\_\_\_

*Заява прийнята Агентством до виконання* \_\_\_\_\_ *дата* \_\_\_\_\_

*ПІБ, посада уповноваженого фахівця Агента* \_\_\_\_\_ *підпис, печатка* \_\_\_\_\_



Додаток 4 до агентського договору на реалізацію № \_\_\_ від „\_\_\_ „ \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

### Зразок пам'ятки про профілактику малярії

«Додаток N 4

до постанови Головного державного санітарного лікаря України

від 16 вересня 2004 р. N 29

## ПРОФІЛАКТИКА МАЛЯРІЇ

### /Пам'ятка\* для тих, хто від'їжджає за кордон/

Малярія - інфекційне захворювання, збудником якого є найпростіші (плазмодії малярії), що передаються від хворої до здорової людини через укуси малярійних комарів. Хвороба найбільш поширена в країнах з тропічним кліматом. Захворювання часто починається з нездужання, слабкості, розбитості, головного болю, болю в м'язах, суглобах, попереку, сухості в роті, потім - приступи високого підвищення температури, блювота, розлади травлення (пронос), кашель, порушення з боку нервової та інших систем організму. За важкого злякисного перебігу хвороба може закінчитись смертю.

### ЗАХВОРЮВАННЯ МАЛЯРІЄЮ МОЖНА ПОПЕРЕДИТИ!

#### ЗАСОБИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ - ЗАСТОСУВАННЯ ПРОТИМАЛЯРІЙНИХ ПРЕПАРАТІВ ТА ЗАХИСТ ВІД УКУСІВ КОМАРІВ!

Найбільш поширеним протималярійним препаратом є делагіл (хлорохін), застосування якого треба починати за тиждень до виїзду. Доза - 2 таблетки по 0,25 або 1 таблетка по 0,5 на добу. Препарат приймають 2 дні підряд. В період перебування в малярійній місцевості дозу препарату застосовують один раз на тиждень. Дітям препарат призначають згідно з віковими дозами після консультації з лікарем.

В країнах, де у збудника малярії реєструється стійкість до делагілу (хлорохіну) застосовують ларіам (мефлохін), малоприм, які приймають по одній таблетці щотижня підряд до 6-ти місяців з подальшою заміною препарату на делагіл. Дітям препарат призначають відповідно до вікової дози після консультації з лікарем.

Після прибуття до країни призначення доцільно проконсультуватися з лікарем посольства про необхідність хіміопротифілактики малярії в конкретному місці перебування, термінах її проведення, а також про протималярійні препарати, які можна придбати в місцевій аптечній мережі, та схеми і дози їх застосування.

Захист від укусів комарів повинен здійснюватись як під час перебування в приміщенні, так і поза ним. Малярійні комарі нападають на людину найчастіше ввечері, з настанням сутінок, та вночі. В цей час бажано носити одяг, що прикривав би більшу частину тіла (комбінезони, одяг з довгими рукавами, довгі брюки та ін.). Відкриті частини тіла, особливо під час перебування поза приміщенням в присмерку, для запобігання нападу комарів слід змащувати репелентами у вигляді кремів, спиртових розчинів, аерозолів, які дозволені для використання. Репеленти наносять на шкіру тонким шаром, уникаючи попадання їх на слизові оболонки. При необхідності ним же можна просочити одяг. Тривалість дії репелентів залежить від навколишньої температури та вологості: за високих їх показників - 30 - 50 хвилин, за помірних - до 3 - 4 годин. Використання репелентів особливо доцільне, коли працюють в польових умовах (джунглі, плантації каучука та ін.). Змивають репелент з шкіри водою з милом, при цьому механічні засоби (губки, віхті та ін.) не використовувати! У випадку попадання репеленту на слизові оболонки їх потрібно негайно промити водою, бажано перевареною, або слабким розчином охолодженого чаю.

Використання репелентів при травмах та захворюваннях шкіри протипоказано!

В сутінки, після заходу сонця, бажано перебувати у приміщенні, недоступному для зальоту комарів, оснащеному кондиціонером. Для попередження зальоту комарів до приміщення двері й вікна повинні бути засічені. Спати слід під сітчастою запоною, краї якої треба старанно заправити під матрац. При виявленні комарів, що залетіли до помешкання, їх знищують механічно, або за допомогою аерозольних інсектицидів, електрофумігаторів та антимоскітних спіралей. Житлові приміщення рекомендується щоденно ввечері обробляти аерозолем, по можливості таким, що містить синтетичні піретроїди. Після експозиції інсектициду протягом 20 - 30 хвилин приміщення слід провітрити, не знімаючи захисних сіток з вікон і дверей. Доцільно також обробити інсектицидами та репелентами запони, сітки на дверях та вікнах (незалежно від наявності кондиціонерів). Не рекомендується користуватись духами, одеколонами та іншими ароматичними речовинами.

Після повернення додому необхідно негайно повідомити дільничного лікаря про Ваше прибуття з тропічних країн. Застосування протималярійного препарату слід продовжувати ще протягом 4-х тижнів після виїзду з малярійної місцевості, оскільки за відсутності хіміопротифілактики в цей період існує найбільша вірогідність виникнення особливо небезпечної злякисної форми тропічної малярії.

В окремих випадках захворювання на малярію може виникнути в більш пізні терміни, навіть при застосуванні протималярійних препаратів. Тому, при нездужанні, що супроводжується підвищенням температури, потрібно негайно звернутися до лікаря. Протягом 3-х років після повернення додому при будь-якому захворюванні не забувайте нагадати лікарю, який Вас лікує, про Ваше перебування в тропіках, незалежно від попередніх показників дослідження крові на малярію.

**ПАМ'ЯТАЙТЕ, ЩО ЧИМ РЕТЕЛЬНИШЕ І ЧІТКІШЕ ВИ БУДЕТЕ ВИКОНУВАТИ ПРАВИЛА ПРОФІЛАКТИКИ МАЛЯРІЇ, ТИМ МЕНША БУДЕ ВІРОГІДНІСТЬ ЗАХВОРИТИ ЦІЄЮ НЕБЕЗПЕЧНОЮ ХВОРОБОЮ!»**

Від Тур оператора

Від Тур агента

О.М. Тернівська

Додаток 5 до агентського договору на реалізацію № \_\_\_ від „\_\_\_ „ \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Зразок пам'ятки з пташиного грипу.

**«Пам'ятка з пташиного грипу:  
обов'язкові рекомендації санітарно епідеміологічної станції  
(лист від 16.01.2006 р.)**

Санітарно – епідеміологічна станція рекомендує обмежити відвідування туристами країн, де були зареєстровані випадки захворювань людей викликаних високопатогенним вірусом грипу птахів А(Н5N1).

У разі перебування туристів на територіях, де зареєстровані випадки пташиного грипу СЕС рекомендує:

- не відвідувати місця масового скупчення птахів та птахопереробні підприємства;
- утримуватись від відвідування ринків з продажу птиці, у тому числі живої, та місць утримання свійської птиці;
- проводити попередню вакцинацію проти грипу в організованих щеплювальних кабінетах лікувально-профілактичних закладів в Україні.

При прибутті з країн, де зареєстровані випадки пташиного грипу та реєстрації проявів ознак хвороби негайно звертатись до територіальної лікувально-профілактичної установи.»

Від Тур оператора

Від Тур агента

О.М. Тернівська

