

# АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР (ПУБЛІЧНА ОФЕРТА) на реалізацію туристичного продукту

Туристичний оператор (надалі – Туроператор) ТОВ «ГЛОБАЛ ТРЕВЕЛ ХАБ», ідентифікаційний код 42625719, платник податку на прибуток на загальних підставах, наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України на видачу ліцензії на здійснення туроператорської діяльності № 1876 від 12.12.2018 р., в особі директора Бурка Артема Ігоревича, керуючись положеннями Цивільного кодексу України, Закону України «Про туризм» та інших актів чинного законодавства України, публічно надає пропозицію (оферту) туристичним агентам (надалі – Турагенти або Турагент), що зареєстровані на території України в якості суб'єктів господарювання, та які повністю виконують вимоги Закону України «Про туризм» та вимоги інших законодавчих актів у сфері туристичної діяльності, за винагороду надати Туроператору послуги з реалізації Туристичного продукту шляхом укладення договорів на туристичне обслуговування від імені та в інтересах Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, що передбачені даним Агентським договором (надалі - Договір), на умовах, що викладені нижче:

## 1. Визначення термінів

«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» («Турпродукт») або «Тур» - туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом, у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (перевезення, розміщення, харчування та ін.).

«Договір на туристичне обслуговування» - договір, що підписаний Турагентом (з одного боку) та Туристом (з іншого боку) за формою, наведеною у Додатку № 2 до даного Договору.

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

«Заявка на бронювання» або «Заявка» - оферта Туриста або юридичної особи-платника, яка містить перелік туристичних послуг, обраних Туристом, складена за формою, наведеною у Додатку № 1 до даного Договору, що направлена Туроператору Турагентом (в тому числі з використанням системи On-line бронювання Туроператора), та яка є пропозицією укласти Договір на туристичне обслуговування за формою, наведеною в Додатку № 2 до цього Договору, та на умовах, зазначених в Заявці. Підтверджена Туроператором Заявка є невід'ємною частиною Договору на туристичне обслуговування.

«Підтвердження заявки» - акцепт Заявки Туроператором, який надсилається Турагенту, або через Турагента Туристу, або юридичній особі-платнику (в тому числі з використанням системи On-line бронювання Туроператора) у відповідь на Заявку. Підтвердженням Заявки також може вважатися рахунок-фактура Туроператора на оплату зазначених у відповідній Заявці туристичних послуг.

«Високий сезон» - періоди часу з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня (включно).

«Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer))» – спеціальні пропозиції Туроператора, зазначені на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua), в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості туристичних послуг, яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту (туристичної послуги). До цієї суми може бути включено вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультативно-інформаційні послуги з підбору Туру, які Туристу надає безпосередньо Турагент.

«Транзитні кошти» - кошти, сплачені Туристом чи юридичною особою-платником Туроператору через Турагента, які не є власністю та доходом останнього. Сума транзитних коштів зазначається в рахунку-фактурі Туроператора.

«Офіційний курс НБУ» - офіційний курс гривні до іноземних валют (долара США або євро), що встановлюється Національним банком України (НБУ) відповідно до «Положення про встановлення офіційного курсу гривні до іноземних валют та розрахунку довідкового значення курсу гривні до долара США й облікової ціни банківських металів», затвердженим постановою Правління НБУ від 10 грудня 2019 року № 148 (або іншим нормативним актом, прийнятим замість вказаної постанови), оприлюднюється на сторінці офіційного Інтернет-представництва НБУ та починає діяти наступного робочого дня після дня його встановлення. Офіційний курс НБУ застосовується Туроператором при визначенні суми вартості Туристичного продукту (туристичної послуги).

«Ануляція» - направлена Турагентом Туроператору, з використанням системи On-line бронювання Туроператора, поштою або засобами електронного зв'язку, відмова від отримання Турпродукту (туристичних послуг), вказаного в підтвердженій Туроператором Заявці (або зміна такої Заявки), повністю або частково, а також зменшення кількості Туристів, внесення виправлень в імена та/або прізвища Туристів, зміна раніше погоджених та підтверджених Туроператором строків та обсягів туристичних послуг, а також відмова Туроператора від надання заброньованого Турпродукту (туристичних послуг) у випадках, визначених у Договорі. Інші, не визначені цим розділом терміни, вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про туризм» та інших нормативно-правових актах в галузі туризму.

## **2. Предмет Договору**

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

- а) реалізації, від імені та в інтересах Туроператора, Туристичних продуктів, що пропонуються Туроператором, громадянам України та іноземним громадянам (Туристам);
- б) формування туристичних груп;
- в) проведення рекламно-маркетингової діяльності на користь взаємовигідної співпраці, відповідно до умов, викладених нижче.

Турагент підтверджує, що на момент укладення Договору він ознайомлений з Туристичними продуктами, які пропонуються Туроператором для продажу Туристам.

2.2. При здійсненні діяльності з реалізації Туристичного продукту Турагент виконує наступні функції:

- а) вивчення попиту та пропозицій на туристичному ринку регіону (місцевості), де провадить господарську діяльність Турагент;
- б) пошук та залучення споживачів туристичних послуг (Туристів);
- в) укладання з Туристами договорів на туристичне обслуговування.

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

2.4. Договір на туристичне обслуговування укладається Турагентом із зазначенням в ньому, в тому числі, відомостей, що містяться у відповідній підтвердженій Туроператором Заявці Турагента.

2.5. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційно-інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких супутніх послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом, при цьому вартість таких послуг повинна бути в межах ціни (загальної вартості) Турпродукту (в тому числі, на умовах СПО), зазначеної на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua.](http://www.gth.com.ua), в каталогах та інших, в тому числі рекламних, матеріалах Туроператора.

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

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

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

## **3. Територія виконання Договору та форма підтвердження повноважень Турагента**

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

3.2. Документом, що підтверджує повноваження Турагента за цим Договором перед третіми особами, є даний Договір. Повноваження Турагента за цим Договором не потребують видачі довіреності.

## **4. Умови та порядок виконання Договору**

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

4.2. Туроператор має право укладати договори з предметом, аналогічним предмету цього Договору, з іншими туристичними агентами (невиключні повноваження Турагента). Турагент має право здійснювати комерційне посередництво (укладати агентські договори) також з іншими туристичними операторами.

4.3. Туроператор надаватиме Турагенту (у відповідь на запит останнього або ж шляхом розміщення на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua.](http://www.gth.com.ua)), для подальшого ознайомлення з нею Турагента/Туристів та/або включення її в договори на туристичне обслуговування, інформацію про:

- 4.3.1. строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;
- 4.3.2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію, а також дату, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);
- 4.3.3. готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорію, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;
- 4.3.4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
- 4.3.5. мінімальну кількість Туристів у групі (у випадку, якщо умовою здійснення Туру є формування організованої групи Туристів), а також інформування про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше, ніж за три дні до початку туристичної подорожі;
- 4.3.6. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

- 4.3.7. види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу Туристів та інші послуги, включені до вартості Туристичного продукту;
- 4.3.8. інших суб'єктів туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до Туристичного продукту;
- 4.3.9. страховика, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування Туристів;
- 4.3.10. правила в'їзду (перебування) до країни (місця) тимчасового перебування;
- 4.3.11. вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;
- 4.3.12. форму розрахунку за туристичні послуги;
- 4.3.13. основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо строків їх оформлення;
- 4.3.14. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку Туристів, обов'язкові умови щодо наявності у Туристів відповідних щеплень, а також умови безпеки Туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- 4.3.15. Туроператора, його місцезнаходження і поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- 4.3.16. керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;
- 4.3.17. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке Турист займатиме в певному виді транспортного засобу;
- 4.3.18. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
- 4.3.19. назву, адресу та контактний телефон представництв Туроператора або організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій Туристів (приймаючої сторони), а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
- 4.3.20. порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування Туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою Туриста, страхування майна;
- 4.3.21. розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності, чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.
- 4.4. При появі потенційного клієнта на укладання договору на туристичне обслуговування, Турагент направляє Туроператору запит на бронювання у усній або письмовій формі (електронною поштою, із зазначенням специфікації (СПО)) Турпродукту (туристичних послуг), необхідного Туристу.
- 4.5. Після одержання попередньої інформації від Туроператора у відповідь на вказаний вище запит, а також якщо така інформація задовольняє вимоги клієнта (Туриста), Турагент зобов'язаний:
- а) заповнити Заявку на бронювання, підписати її та отримати підпис Туриста на такій Заявці;
  - б) проінформувати Туриста про умови відмови від замовленого (заброньованого) Турпродукту та внесення змін до нього (в тому числі, про умови сплати неустойки, пов'язаної із відмовою (ануляцією) або зміною замовленого (заброньованого) у Туроператора Турпродукту (туристичних послуг));
  - в) виконати обов'язки, передбачені, зокрема, п/п. 5.2.8. пункту 5.2. цього Договору;
  - г) підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з Туристом за формою, встановленою Туроператором (Додаток № 2 до даного Договору);
  - д) прийняти від Туриста грошові кошти на суму виставленого Туроператором відповідного рахунку-фактури, або ж (на власний ризик Турагента) частину вказаної суми в розмірі, не меншому, ніж сума неустойки, яку може бути стягнуто Туроператором за умовами п. 7.6. даного Договору.
- 4.6. Турагент надсилає на адресу Туроператора, за допомогою електронної пошти (або з використанням системи On-line бронювання Туроператора, в порядку передбаченому п. 4.11. даного Договору), Заявку (за формою, наведеною у Додатку № 1 до даного Договору), з метою отримання відповіді від Туроператора щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг, з переліком таких послуг та іншими умовами, які Турагент (Турист) побажає зазначити в Заявці. Всі пункти Заявки повинні бути заповнені, в іншому випадку Заявка вважатиметься неподаною.
- 4.7. Туроператор повинен підтвердити можливість надання споживачу (Туристу) Туристичного продукту на умовах, викладених в Заявці, або повідомити про неможливість надання Туристичного продукту, щодо якого була отримана Заявка. Підтвердження Заявки здійснюється Туроператором за допомогою електронної пошти або з використанням системи On-line бронювання Туроператора.
- 4.8. Після укладання договору на туристичне обслуговування з Туристом:
- а) Турагент сплачує на користь Туроператора, в строк (термін), зазначений в рахунку-фактурі останнього, 100 (сто) % вартості Туристичного продукту, заброньованого за цим Договором. Оплата здійснюється в національній валюті України на поточний рахунок або в касу Туроператора, згідно відповідного рахунку-фактури;
  - б) Турагент (в разі необхідності та в порядку, передбаченому розділом 5 даного Договору) передає Туроператору документи Туриста (або, за попередньою письмовою згодою Туроператора, їх копії), які необхідні для бронювання туристичних послуг, що входять до складу Турпродукту, та/або для оформлення в'їзних віз до країни тимчасового перебування (за необхідності попереднього оформлення таких віз).

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

Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання вказаних вище документів надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Неповна чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору анулювати відповідний Тур та відмовити у видачі таких документів (із застосуванням до Турагента положень п. 7.6. цього Договору). У виключних випадках передача документів, оформлених у паперовій формі, може здійснюватись безпосередньо Туристу в аеропорту вильоту (пункті початку туристичної подорожі) представником Туроператора.

4.10. Після отримання від Туроператора документів, необхідних для отримання туристичного обслуговування в межах придбаного Туристом Турпродукту, Турагент в максимально короткі строки передає їх Туристу.

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

4.11.1. Система On-line бронювання являє собою систему резервування Туристичних продуктів (туристичних послуг), що пропонується Туроператором, за допомогою Інтернет. Система On-line бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua).

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

4.11.3. Всі Заявки на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line бронювання, мають силу Заявок, оформлених письмово, з усіма наслідками, передбаченими умовами цього Договору.

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

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

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

## **5. Права та обов'язки Сторін**

5.1. Туроператор зобов'язується:

5.1.1. Своєчасно повідомляти Турагента про правила реалізації певних Туристичних продуктів (туристичних послуг) та їх зміни. Таке повідомлення може бути виконане як шляхом відповіді на Заявку або письмовий запит Турагента, так і шляхом розміщення відповідної інформації щодо правил реалізації Туристичних продуктів (послуг) на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua);

5.1.2. Приймати від Турагента Заявку на бронювання, оформлену відповідно до вимог Договору;

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

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

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

5.1.6. Оформлювати необхідні проїзні (та інші) документи і туристичний ваучер на реалізований Турагентом Тур і передавати їх Турагенту через засоби електронного зв'язку (у випадку оформлення вказаних документів/ваучера

в електронній формі) або уповноваженому представнику Турагента в офісі Туроператора (у випадку оформлення вказаних документів/ваучера у паперовій формі) не пізніше, ніж за 5 (п'ять) годин до початку Туру, або безпосередньо в аеропорту вильоту (місці початку туристичної подорожі). Неповна чи несвоєчасна оплата Турагентом вартості Туру надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів, знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням цього зобов'язання, а також тягне за собою відповідальність для Турагента, визначену в п. 7.6. Договору;

5.2. Турагент зобов'язується:

5.2.1. Здійснювати діяльність з продажу Турпродуктів Туроператора згідно з положеннями Договору та чинного законодавства України;

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

5.2.3. Направляти Туроператору (способами, визначеними цим Договором) Заявку на бронювання із зазначенням всіх необхідних та обов'язкових даних, зазначених в Договорі, за підписом уповноваженої особи та відбитком круглої печатки Турагента (виключно за формою, що наведена у Додатку № 1 до даного Договору), у строки, визначені Договором;

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

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

5.2.6. Здійснювати контроль своєчасної оплати Туристами повної вартості Туристичного продукту;

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

5.2.8. До укладення договорів на надання туристичних послуг в обов'язковому порядку надавати Туристам достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг та про порядок відмови Туриста від них у доступній, наочній формі, а також розбірливу та зрозумілу інформацію, зазначену в п. 3.1. Типової форми Договору на туристичне обслуговування (Додаток № 2 до цього Договору).

5.2.9. У письмовій формі своєчасно сповістити Туроператора про зміни в Заявці або її анулювання. Зміни у Заявці можуть бути проведені, як правило, не пізніше, ніж за 21 (двадцять один) календарний день до початку Туру (якщо інший строк/умови зміни/анулювання Заявки не будуть вказані у Підтвердженні Заявки) з урахуванням положень п.п. 5.5. та 7.6. Договору. У разі надходження такої інформації пізніше вказаного в цьому підпункті строку (або у випадку, коли у Підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату Турагентом неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)), Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору передбачену цим Договором для випадків відмови від заброньованого Туру неустойку;

5.2.10. Забезпечувати отримання повноважною особою Турагента (або ж, в окремих випадках, безпосередньо Туристом) оформлених проїзних документів і туристичного ваучера (у випадку оформлення вказаних документів/ваучера у паперовій формі) у відповідності з пп. 5.1.6. Договору;

5.2.11. Своєчасно видавати Туристам отримані від Туроператора проїзні і інші необхідні для здійснення туристичної подорожі документи;

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

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

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

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

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

5.2.14. Щомісяця (на умовах, передбачених Договором) надавати Туроператору підписаний Акт про надання Туристам послуг - Звіт Турагента (надалі – Акт-Звіт);

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

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

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

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

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

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

д) документи, що надані Туристом для бронювання/отримання туристичних послуг, перебувають у відверто неохайному вигляді, або пошкоджені, або містять ознаки виправлення/підроблення, або окремі реквізити/дані в документах не читаються, або фото, надане Туристом для оформлення анкети на отримання візи не відповідає фото Туриста у його паспорті, або таке фото виконане більше, ніж за 6 (шість) місяців до дати оформлення згаданої анкети.

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

5.2.18. Повідомляти Туристів про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення іншого транспортного засобу (у випадку, якщо транспортні послуги включені до Туру). Турагент за 1 (одну) добу до вильоту повітряного судна (відправлення іншого транспортного засобу) зобов'язаний уточнити час вильоту (відправлення) та довести інформацію до Туриста;

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

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

5.2.21. Не відступати від змісту доручення Туроператора (без письмового дозволу на це останнього), викладеного в цьому Договорі.

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

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

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

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

5.5. При організації групового туру Туроператор, у випадку, якщо сформована ним організована група не налічує потрібної, заявленої раніше кількості осіб, має право, не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку Туру, скасувати Тур та повернути сплачені за неї кошти Турагенту. При цьому Турагент має право або вимагати повернення отриманих від Туриста та сплачених за Тур коштів, або бронювання іншого аналогічного Туру. У випадку якщо вартість такого іншого Туру буде відмінною від вартості вже оплаченого Туру, Туроператор повертає Турагенту (Туристу) надміру сплачені кошти або Турагент (Турист) здійснює доплату на користь Туроператора в розмірі різниці вартості вказаних вище Турів.

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

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

## **6. Порядок розрахунків**

- 6.1. Бронювання Турпродукту (замовлення Туру) вважається дійсним при отриманні Турагентом відповідного письмового підтвердження від Туроператора у відповідь на Заявку Турагента, а також за умови отримання Туроператором коштів за замовлені туристичні послуги на умовах цього Договору.
- 6.2. Вартість Турпродукту вказується у рахунку-фактурі Туроператора. Оплата вартості Турпродукту здійснюється Турагентом в гривнях за офіційним курсом НБУ, що діє в день виставлення рахунку-фактури.
- 6.3. Грошові кошти, отримані Турагентом внаслідок реалізації Турпродукту Туроператора є коштами Туроператора і Турагент не має права власності на них, за винятком суми своєї агентської винагороди та плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту.
- 6.4. За виконання умов Договору Турагент отримує агентську винагороду в розмірі 10 (десять) гривень 00 коп. за кожне замовлене та підтвержене Туроператором бронювання Турпродукту (сума винагороди включає в себе ПДВ, якщо Турагент є платником ПДВ на загальних підставах).
- 6.5. Туроператор сплачує агентську винагороду Турагентові за умови повної оплати Турагентом вартості підтверджених Туроператором Турів та у випадку підписання (надання) Турагентом належним чином оформлених документів, визначених у п. 6.6. Договору.
- 6.6. Туроператор щомісяця направляє Турагенту поштою Акт про надання Туристам послуг - Звіт Турагента (Акт-Звіт), на загальну суму агентської винагороди Турагента. Турагент зобов'язаний, протягом 5 (п'яти) днів, розглянути вказаний Акт-Звіт, підписати його (проставити відбиток власної круглої печатки, за її наявності) та повернути його Туроператору. У випадку відмови Турагента від підписання Акту-Звіту або неповернення ним Акту-Звіту у вказаний вище строк, Туроператор має право внести до Акту-Звіту запис про відмову Турагента від підписання або про неотримання Акту-Звіту від Турагента, при цьому такий Акт-Звіт вважатиметься підписаним обома Сторонами.
- 6.7. Оплата вартості Турпродукту здійснюється Турагентом у безготівковій формі, на поточний рахунок Туроператора протягом строку, який буде зазначено у відповідному рахунку-фактурі. У випадку необхідності оформлення в'їзних віз для Туристів повна оплата вартості Турпродукту має бути проведена Турагентом до подання Туроператором документів до посольства (консульства) країни тимчасового перебування, але не пізніше, ніж за 1 (один) робочий день до граничної дати, встановленої правилами посольства (консульства) для такого подання.
- 6.8. В разі несвоєчасної оплати вартості Турпродукту або несвоєчасного надання Турагентом або Туристом документів (відомостей), необхідних для оформлення в'їзних віз та/або інших документів, Туроператор не гарантує своєчасного оформлення таких в'їзних віз та можливості своєчасного виїзду Туристів за кордон, а також не несе відповідальність за викликану цим затримку (відмову від) Туру.
- 6.9. До моменту отримання Туроператором 100 % вартості туристичних послуг, заброньованих на умовах Договору, такі послуги наданню Туристу не підлягають, без застосування при цьому до Туроператора будь-яких штрафних санкцій.
- 6.10. При відмові Турагента або Туриста(-ів) від Турпродукту або в разі такої, що не відбулася з вини Турагента, Туриста(-ів) або третіх осіб, туристичної подорожі (у тому числі і у випадку, якщо причиною цього стала затримка (відмова) у видачі в'їзних віз посольством країни тимчасового перебування з причин, не залежних від Туроператора) Туроператор повертає Турагенту вартість невикористаної частини Турпродукту, за вирахуванням сум неустойки, що утримуються Туроператором відповідно до умов п. 7.6. даного Договору.
- 6.11. Туроператор має право збільшувати вартість туристичних послуг за укладеним договором про надання туристичних послуг (ціну Турпродукту) у зв'язку зі збільшенням цін компаніями-партнерами з організації туру, підвищення тарифів на транспортні послуги, введення нових або підвищення діючих податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміною курсу національних валют та іншими об'єктивними обставинами, передбаченими чинним законодавством України. Зміна ціни Турпродукту можлива не пізніше, як за 20 (двадцять) днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни турпродукту не може перевищувати 5 % його початкової ціни. У разі якщо ціна Турпродукту вища за початкову ціну на 5 %, Турист має право відмовитися від виконання договору про надання туристичних послуг, а Туроператор (Турагент) зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.
- 6.12. Витрати на оплату банківських послуг за платежами, що здійснюватимуться в межах даного Договору, несе Турагент.

## **7. Відповідальність Сторін**

- 7.1. За невиконання/неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.
- 7.2. Туроператор не несе відповідальності за відмову (затримку) посольства (консульства) країни тимчасового перебування у наданні в'їзних віз Туристу Турагента, а також за будь-які правомірні чи неправомірні дії (бездіяльність) державних (муніципальних) органів України, країни тимчасового перебування чи транзиту, в тому числі правоохоронних, митних та прикордонних служб, якщо такі дії (бездіяльність) будь-яким чином вплинули на можливість здійснення або хід туристичної подорожі Туриста. Конкретні причини відмови (затримки) у наданні візи або причини згаданих вище дій (бездіяльності) державних (муніципальних) органів Турист з'ясує самостійно у відповідному посольстві (консульстві) або органі.
- 7.3. Туроператор не компенсує збитки та вартість туристичних послуг, не наданих Туристу з причин виникнення форс-мажорних обставин (в тому числі, але не виключно, стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна,

військові дії, антитерористичні операції, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо), які знаходяться поза сферою його компетенції, а також не несе відповідальності:

- а) за дії (бездіяльність) страхових компаній та за можливі витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку всі претензії щодо понесених у зв'язку з цим витрат Турист пред'являє страховій компанії, зазначеній в страховому полісі;
- б) за наслідки порушення Туристами митних і прикордонних правил, правил проживання в готелях тощо, а також порушення інших вимог законодавства країни тимчасового перебування (транзиту) тощо;
- в) за відсутність у Туриста під час туристичної подорожі проїзних та інших документів, належним чином виданих йому Туроператором або Турагентом;
- г) за нез'явлення або запізнення Туриста в аеропорт вильоту або транзиту (до місця початку або продовження туристичної подорожі), до місця збору організованої групи Туристів тощо;
- д) за втрату багажу Туристом та за недотримання останнім встановлених перевізником або чинним законодавством правил перевезення пасажирів та багажу;
- е) за відсутність у Туриста на день початку туристичної подорожі належним чином оформлених закордонних паспортів, а також відповідних документів, що надають право виїзду з України разом з Туристом неповнолітніх дітей;
- є) за неможливість виїзду Туриста з України у зв'язку з наявністю у нього невиконаних зобов'язань зі сплати аліментів, штрафів, податків чи інших зобов'язань;
- ж) за несвоєчасну передачу Турагентом Туристу документів, отриманих від Туроператора та необхідних Туристу для використання Турпродукту;
- з) за ненадання Турагентом Туристу повної та достовірної інформації про Турпродукт, його споживчі властивості, а також про умови надання туристичних послуг згідно вимог Закону України «Про туризм» та законодавства України про захист прав споживачів.

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

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

7.6. У випадку відмови Турагента або Туриста від заброньованого Туру (Ануляція Турагентом підтвердженої Туроператором Заявки, неповна або несвоєчасна оплата вартості туру Турагентом, відмова посольства в наданні візи або невчасна видача візи посольством Туристу автоматично вважаються такою відмовою від Туру) або зміни дати початку/закінчення туристичної подорожі не з вини Туроператора, Турагент (самостійно або коштами Туриста) сплачує Туроператору неустойку у таких розмірах (якщо інший розмір штрафу не вказаний Туроператором у Підтвердженні Заявки):

- а) за відмову або зміну в строк від 20 (двадцяти) до 15 (п'ятнадцяти) днів до початку туристичної подорожі – 30 (тридцять) % загальної вартості Турпродукту, але не менше 100 (ста) євро;
- б) за відмову або зміну в строк від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) днів до початку туристичної подорожі – 50 (п'ятдесят) % загальної вартості Турпродукту;
- в) за відмову або зміну в строк від 7 (семи) до 4 (чотирьох) днів до початку туристичної подорожі – 75 (сімдесят п'ять) % загальної вартості Турпродукту;
- г) за відмову або зміну в строк від 3 (трьох) до 0 (нуль) днів до початку туристичної подорожі або за нез'явлення на посадку до транспортного засобу чи до місця початку туристичної подорожі (або у випадку, коли у Підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (ста) % вартості Туру)) – 100 (ста) % загальної вартості Турпродукту.

Неустойка за цим пунктом є оперативно-господарською санкцією.

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

Також при відмові Турагента (Туриста) від Туру (незалежно від строків такої відмови), заброньованого (повністю або частково) на дні періоду Високого сезону, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі Туриста міжнародних виставок, конференцій, конгресів, релігійних, етнічних та/або національних свят, спортивних змагань та ін. (про що Турист має бути попереджений Турагентом до укладення договору на туристичне обслуговування), що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, а також якщо при бронюванні Туру було застосовано незворотній тариф бронювання послуг розміщення у готелі (готелях), а також якщо умовами Туру передбачається участь Туриста у морському (океанічному) круїзі, Турагент зобов'язується сплатити на користь Туроператора неустойку в розмірі 100 (ста) % вартості Турпродукту, але не більше суми фактично понесених Туроператором витрат на організацію Туру.



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

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

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

7.9. У випадку відмови Турагента (Туриста) від туристичних послуг незалежно від дати початку Туру, частина вартості Турпродукту, яка дорівнює фактичним витратам Туроператора, пов'язаним з організацією Туру, поверненню Турагенту (Туристу) не підлягає.

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

7.11. У випадку подання Турагентом невірних оформлених або неправдивих документів, що спричинить неможливість оформлення виїзних документів та/або в'їзних віз, Турагент сплатить Туроператору неустойку у розмірі 100 (ста) % вартості Турпродукту, але не більше суми фактично понесених Туроператором витрат на організацію Туру.

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

У випадку порушення Турагентом строку (терміну) платежу, зазначеного у відповідному рахунку-фактурі, **Туроператор також має право**, на свій вибір (при цьому повідомивши Турагента за допомогою електронної пошти):

а) анулювати відповідну Заявку Турагента, підтверджену відповідно до умов п. 4.7. Договору, що не вважається порушенням умов Договору (із застосуванням положень п. 7.6. останнього), або

б) виставити Турагенту оновлений рахунок-фактуру за відповідною підтвердженою Заявкою, який враховує зміну вартості Турпродукту внаслідок прострочення Турагента (з урахуванням пені та зміни офіційного курсу НБУ). Сторони домовились, що такий рахунок замінюватиме попередній та буде обов'язковим до сплати Турагентом.

7.13. Турагент вживатиме усіх заходів, аби переконатися, що всі Туристи, з якими Турагент укладає договори на туристичне обслуговування, є фізичними особами, цілі поїздки яких не входять до переліку, наведеного в п. 2.8. Договору.

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

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

7.16. У випадку відмови Туриста чи Турагента від заброньованих туристичних послуг у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування Туриста ситуацій, які, на думку Туриста (Турагента), можуть викликати певні ускладнення протягом туристичної подорожі (відхилення погодних показників від раніше прогнозованих, затори на автошляхах тощо), але які офіційно не визнані обставинами непереборної сили (форс-мажором) і які не перешкоджають фактичному наданню туристичних послуг Туристу, застосовуються положення п. 7.6. Договору.

7.17. Сплата Турагентом неустойки за цим Договором може, за бажанням Туроператора, відбуватися шляхом вирахування Туроператором коштів із сум, що підлягають поверненню Турагенту за відповідною Заявкою.

## 8. Претензії

8.1. У випадку виникнення скарг зі сторони Туриста на якість обслуговування, Турагент повинен надати Туроператору наступні документи: претензію Туриста, договір на туристичне обслуговування, підписаний Турагентом і Туристом відповідно до Типової форми (Додаток № 2 до даного Договору), туристичний ваучер Туроператора, в якому вказані умови Туру, документ (акт) з відмітками готелю або приймаючої сторони, який

підтверджує порушення умов Туру, документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені Туристом внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг. Претензії та всі інші необхідні документи повинні бути надані Туроператору не пізніше, ніж через 14 (чотирнадцять) днів з дня закінчення Туру. Всі претензії розглядаються Туроператором тільки в тому випадку, якщо Туроператор був проінформований Турагентом або Туристом про ненадання або неякісне надання оплаченої послуги протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення такого факту для можливості усунення проблеми, що виникла.

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

8.3. Претензії, подані Турагентом з порушенням вимог п. 8.1. Договору Туроператором до розгляду не приймаються і Турагент несе за ними самостійну відповідальність, без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

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

8.5. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години готелю Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, необхідність в яких виникла внаслідок порушення ним розрахункової години.

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

### **9. Форс-мажор**

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

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

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

### **10. Порядок вирішення спорів**

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

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

### **11. Конфіденційність**

11.1. Сторони погодилися, що текст Договору, будь-які матеріали, інформація та відомості, які стосуються Договору, є конфіденційними і не можуть передаватися третім особам без попередньої письмової згоди іншої Сторони, крім випадків, коли таке передавання пов'язане з одержанням офіційних дозволів, документів для виконання Договору або сплати податків, інших обов'язкових платежів, а також у випадках, передбачених чинним законодавством.

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

### **12. Зв'язок між Сторонами**

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

### **13. Строк дії Договору**

13.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання Сторонами і діє протягом одного року. Якщо Сторони, за один місяць до дати закінчення дії цього Договору, не повідомили одна одну письмово про небажання продовжити дію Договору, Договір вважається автоматично пролонгованим ще на один рік (без обмеження кількості таких пролонгацій).

13.2. Договір припиняється (розривається) за угодою Сторін, у випадках (на умовах), встановлених чинним законодавством або цим Договором, а також у разі:

а) відкликання Туроператором повноважень Турагента. В разі відкликання повноважень Турагента, Туроператор повинен сповістити його про припинення Договору не менш, ніж за один місяць;

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

#### 14. Інші умови

14.1. Цей Договір є договором приєднання та складається з двох частин: Агентський договір (публічна оферта) на реалізацію туристичного продукту (з Додатками №№ 1 та 2), підписаний Туроператором, скріплений його печаткою та розміщений на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua). та Акцепт публічної оферти у формі заяви Турагента на отримання доступу до системи On-line бронювання Туроператора, підписаної Турагентом та скріпленої його печаткою (за наявності). Даний Договір набуває чинності з моменту подачі Турагентом Туроператору оригіналу заяви на отримання доступу до системи On-line бронювання Туроператора і діє до повідомлення Туроператором інформації про його припинення (розірвання) шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua). та/або шляхом письмового повідомлення Турагента будь-яким чином. Туроператор самостійно має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це Турагента шляхом розміщення відповідних змін на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua). У разі незгоди Турагента зі змінами, внесеними до Договору, Турагент має право розірвати Договір, письмово повідомивши про це Туроператора протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору. Неповідомлення Турагентом про розірвання Договору у вказаний строк та продовження співпраці з Туроператором за цим Договором свідчитиме про згоду Турагента зі змінами, внесеними до Договору. При внесенні змін до цього Договору, Туроператор розміщує оновлений Договір, з урахуванням внесених змін, на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua). У разі зміни умов оферти зміни вступають в силу з моменту їх внесення (оновлення редакції Договору на сайті Туроператора), якщо інший строк не визначений Туроператором. При цьому Туроператор гарантує та підтверджує, що розміщена на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: [www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua). поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

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

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

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

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

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

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

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

14.8.1. Свідоцтво про державну реєстрацію або витяг (виписка) з Державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;

14.8.2. Свідоцтво платника ПДВ (у випадку, якщо Турагент є таким платником);

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

14.9. Сторони погодилися, що будь-яка інформація та/або документи, отримані електронною поштою мають для обох Сторін силу оригінала (за умови якщо вони отримані з електронної адреси, зазначеної Стороною в Договорі або іншим належним чином письмово повідомлених однією Стороною іншій), крім випадків, коли вимога надання оригіналу документа прямо встановлена положенням даного Договору або чинного законодавства України.

14.10. Банківська гарантія виконання зобов'язань Туроператора надана ПАТ «КБ «ГЛОБУС» 29.11.2018 року за № 12039. Розмір фінансового забезпечення Туроператора становить 20000 (двадцять тисяч) євро.

14.11. Сторони визнають, що даний Договір укладено в м. Києві за адресою місцезнаходження Туроператора.

**Додатки до Договору:**

Додаток № 1: Типова форма Заявки на бронювання туристичних послуг.

Додаток № 2: Типова форма Договору на туристичне обслуговування.

**ТУРОПЕРАТОР**

**ТОВ «ГЛОБАЛ ТРЕВЕЛ ХАБ»**

**01024, м. Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 23В, офіс 52, 54**

**П/рах. № UA883206490000026006052704801 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

**Код за ЄДРПОУ 42625719**

**e-mail: [info@gth.com.ua](mailto:info@gth.com.ua)**

**[www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua)**



Додаток № 1  
до Агентського договору  
(публічної оферти) на реалізацію  
туристичного продукту

**ТИ П О В А Ф О Р М А**  
**ЗАЯВКА**  
на бронювання туристичних послуг

Ми, громадянин(ка) \_\_\_\_\_, надалі ТУРИСТИ, через ТУРАГЕНТА \_\_\_\_\_  
замовляємо Туроператору організувати створення наступного комплексу туристичних послуг (Турпродукту):

Турист(и) (П.І.Б.):	
Вид туристичного продукту (туристичних послуг)	
Країна	
Дати туру	
Вид / категорія транспортного засобу	
Назва, категорія та розташування готелю, строки і порядок оплати готельного обслуговування	
Тип номеру	
Харчування	
Екскурсії (так або ні/назва)	
Трансфер (груповий, індивідуальний, vip)	
Страховання	Страховик, що здійснює обов'язкове медичне та від нещасного випадку страхування
	Страховик, що здійснює добровільне страхування
Інші послуги	
№ SPO, загальна вартість туру згідно SPO:	

**ПАСПОРТНІ ДАНІ ТУРИСТІВ**  
(латинськими літерами, як в закордонному паспорті)

Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта	Паспорт дійсний до

Я, Турист \_\_\_\_\_, від свого імені та від імені осіб, які подорожують зі мною і які уповноважили мене на підписання даного Договору, заявляю, що з програмою туристичної подорожі я та особи, які подорожуватимуть зі мною, ознайомлені та погоджуємось. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, зобов'язаннях, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країн тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та іншу інформацію згідно Законів України «Про туризм» та «Про захист прав споживачів» отримав. З умовами договору на туристичне обслуговування я та особи, які подорожуватимуть зі мною, ознайомлені та згодні

Дата заповнення \_\_\_\_\_

Підпис Турагента \_\_\_\_\_

М.П.

**ТУРОПЕРАТОР**

**ТОВ «ГЛОБАЛ ТРЕВЕЛ ХАБ»**

**01024, м. Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 23В,  
офіс 52, 54**

**П/рах. № UA883206490000026006052704801в АТ КБ  
«ПРИВАТБАНК»**

**Код за ЄДРПОУ 42625719**

**e-mail: info@gth.com.ua**

**[www.gth.com.ua](http://www.gth.com.ua)**

Підпис Туриста \_\_\_\_\_



ТИ П О В А Ф О Р М А  
ДОГОВІР  
на туристичне обслуговування № \_\_\_\_\_

м. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

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

1. Визначення термінів

«Туроператор» - Товариство з обмеженою відповідальністю «ГЛОБАЛ ТРЕВЕЛ ХАБ» (код за ЄДРПОУ 42625719; м. Київ, вул. Льва Толстого, буд. 8-А, оф. 31; наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України на видачу ліцензії на здійснення туроператорської діяльності № 1876 від 12.12.2018 р.), з яким Турагент уклад Агентський договір і від імені та в інтересах якого він діє в межах даного Договору.

«Туризм» - тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

«Туристичний продукт» («Турпродукт») або «Тур» - туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом, у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (перевезення, розміщення, харчування та інше).

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

«Заявка на бронювання» або «Заявка» - оферта Туриста або юридичної особи-платника, яка містить перелік туристичних послуг, обраних Туристом, складена за встановленою формою, направлена Туроператору Турагентом (в тому числі з використанням системи On-line бронювання Туроператора), та яка є пропозицією укласти Договір на туристичне обслуговування за встановленою формою та на умовах, зазначених в Заявці. Підтверджена Туроператором Заявка є невід'ємною частиною цього Договору.

«Підтвердження заявки» - акцепт Заявки Туроператором, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу або юридичній особі-платнику (в тому числі з використанням системи On-line бронювання Туроператора) у відповідь на Заявку. Підтвердженням Заявки також може вважатися рахунок-фактура Туроператора на оплату зазначених у відповідній Заявці туристичних послуг.

«Високий сезон» - періоди часу з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня (включно).

«Офіційний курс НБУ» - офіційний курс гривні до іноземних валют (долара США або євро), що встановлюється Національним банком України (НБУ) відповідно до «Положення про встановлення офіційного курсу гривні до іноземних валют та розрахунку довідкового значення курсу гривні до долара США й облікової ціни банківських металів», затвердженим постановою Правління НБУ від 10 грудня 2019 року № 148 (або іншим нормативним актом, прийнятим замість вказаної постанови), оприлюднюється на сторінці офіційного Інтернет-представництва НБУ та починає діяти наступного робочого дня після дня його встановлення. Офіційний курс НБУ застосовується Туроператором при визначенні суми вартості Туристичного продукту (туристичної послуги).

«Ануляція» - направлена Туристом Турагенту (Туроператору), з використанням системи On-line бронювання Туроператора, поштою або через засоби електронного зв'язку, відмова від отримання Турпродукту (туристичних послуг), вказаного в підтвердженій Туроператором Заявці, повністю або частково, а також зменшення кількості Туристів, внесення виправлень в імена та/або прізвища Туристів, зміна раніше погоджених та підтверджених Туроператором строків та обсягів послуг, а також відмова Туроператора від надання заброньованого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках, визначених у Договорі.

Інші, не визначені цим Договором терміни, вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про туризм» та інших нормативно-правових актах в галузі туризму.

## 2. Предмет Договору

2.1. Турагент зобов'язується, за дорученням Туроператора та відповідно до замовлення Туриста, на умовах даного Договору надати Туристу розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, зазначених в цьому розділі Договору (Туристичний продукт), а Турист зобов'язується прийняти та оплатити його.

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

2.3. Тур здійснюється \_\_\_\_\_ особою (особами) (вказується кількість Туристів та відомості про них; при подорожі Туриста/ів з дітьми, дата народження кожного із дітей вказується обов'язково):

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

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

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

2.4. Строк Туру: з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ включно, кількість днів/ночей \_\_\_\_\_

2.5. Країна (країни) тимчасового перебування: \_\_\_\_\_

2.6. Місто (місце) тимчасового перебування: \_\_\_\_\_

2.6.1. Правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там (на підставі візи або ні): \_\_\_\_\_

2.7. Транспортні умови: \_\_\_\_\_

2.7.1. Придбання (бронювання) проїзних документів, кількість проїзних документів \_\_\_\_\_

2.7.2. Транспортний засіб: \_\_\_\_\_ (вид транспорту, його категорія)

2.7.3. Пункт і дата відправлення/пункт і дата прибуття: \_\_\_\_\_

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

2.7.4. Трансфер: \_\_\_\_\_ (так/ні; груповий/індивідуальний, - необхідне вказати).

2.8. Готель/і: назва \_\_\_\_\_ /категорія \_\_\_\_\_ /місце розташування \_\_\_\_\_

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

2.8.2. Строк і порядок оплати готельного обслуговування: \_\_\_\_\_

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

2.8.3. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам: \_\_\_\_\_

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

2.10. Мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби): \_\_\_\_\_

2.11. Програма туристичного обслуговування: \_\_\_\_\_

2.12. Екскурсійне обслуговування: \_\_\_\_\_

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

2.14. Страхування:

а) забезпечує страхова компанія \_\_\_\_\_

б) Турист має страховий поліс № \_\_\_\_\_

2.15. Візове забезпечення (необхідне підкреслити):

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

## 3. Інформація

- 3.1. До укладання даного Договору Турагентом Туристу надано достовірну та повну інформацію про умови надання туристичних послуг за Договором у доступній, наочній формі, розбірливу та зрозумілу, а саме про:
- 3.1.1. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
  - 3.1.2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;
  - 3.1.3. характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
  - 3.1.4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
  - 3.1.5. мінімальну кількість Туристів у групі, а також про те, що Турагент повідомить Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку туристичної подорожі;
  - 3.1.6. ціну (вартість) туристичних послуг (Турпродукту);
  - 3.1.7. основні вимоги до оформлення та стану виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо строків їх оформлення;
  - 3.1.8. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку Туристів, обов'язкові умови щодо наявності у Туристів відповідних щеплень, а також умови безпеки Туристів у країні (місці тимчасового перебування);
  - 3.1.9. Туроператора, Турагента, їх місцезнаходження і поштові реквізити, контактні телефони, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
  - 3.1.10. керівника групи та засоби зв'язку з ним (у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею);
  - 3.1.11. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке Турист займатиме в певному виді транспортного засобу;
  - 3.1.12. види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу Туристів;
  - 3.1.13. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
  - 3.1.14. назву, адресу та контактний телефон організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій Туристів (приймаючої сторони), а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
  - 3.1.15. порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування Туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням Договору за ініціативою Туриста, страхування майна;
  - 3.1.16. розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності, чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.
- 3.2. Підписуючи цей Договір, Турист підтверджує отримання ним інформації, що зазначена в п. 3.1. Договору.

#### **4. Обов'язки Сторін**

##### **4.1. Турагент зобов'язується:**

- 4.1.1. Надати сформований Туроператором та заброньований Туристом в межах цього Договору Тур;
- 4.1.2. Вчасно оплатити на користь Туроператора (за рахунок коштів Туриста) заброньований в межах цього Договору Тур;
- 4.1.3. Надати документи Туриста (за необхідності та за його бажанням) Туроператору для подання їх останнім до посольства (консульства) країни тимчасового перебування для отримання в'їзної візи;
- 4.1.4. Передати Туристу отримані від Туроператора документи (закордонні паспорти з візами (у випадку їх оформлення), ваучери, страхові поліси, транспортні квитки тощо), необхідні Туристу для здійснення Туру, заброньованого в межах цього Договору;
- 4.1.5. негайно інформувати Туриста про зміни в програмі або ануляцію Туру (в разі виникнення таких обставин);
- 4.1.6. Повідомляти Туриста про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення іншого транспортного засобу (у випадку, якщо транспортні послуги включені до Туру).

##### **4.2. Турист зобов'язується:**

- 4.2.1. Вчасно оплатити на користь Турагента заброньований в межах цього Договору Тур;
- 4.2.2. Своєчасно надати Турагенту паспорти громадян для виїзду за кордон (проїзні документи дитини) (у випадку необхідності оформлення в'їзних віз) або їх копії (в інших випадках) та інші документи (їх копії) та відомості, необхідні для бронювання (оформлення) туристичних послуг, що входять до складу Туру. Відомості та документи (що повинні бути оформлені у встановленому законодавством України або країни тимчасового перебування порядку) мають бути надані Турагенту не пізніше, ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до початку туристичної подорожі, яка потребує отримання в'їзної візи, та не пізніше, ніж за 5 (п'ять) днів до початку туристичної подорожі, яка не потребує отримання такої візи;
- 4.2.3. При виїзді у туристичну подорож за кордон дитини у віці до 16 років (крім випадків, коли дитина подорожуватиме разом з обома батьками), надати Турагенту, в строк, передбачений попереднім підпунктом Договору, оригінал (у випадку необхідності оформлення в'їзної візи) або копію документа, передбаченого Правилами перетинання державного кордону громадянами України, що надає право на виїзд такої дитини за кордон України з одним із батьків або в супроводі осіб, які уповноважені обома батьками;



- 4.2.4. У випадку виклику Туриста та/або осіб, які з ним подорожуватимуть, до консульської установи країни тимчасового перебування для проведення особистої співбесіди з метою відкриття в'їзної візи (віз), забезпечити своє прибуття та прибуття вказаних вище осіб до зазначеної консульської установи за власний кошт та у визначений установою строк;
- 4.2.5. Отримати від Турагента документи (закордонні паспорти з візами (у випадку їх оформлення), ваучери, страхові поліси, транспортні квитки тощо), необхідні Туристу для здійснення Туру, заброньованого в межах цього Договору, а також невідкладно перевірити наявність і правильність заповнення вказаних документів, і негайно повідомити Турагента про виявлені в них недоліки або помилки;
- 4.2.6. Слідкувати за можливими змінами у розкладі відправлення повітряних суден (транспортних засобів) на сайтах авіакомпаній (компаній-перевізників), сайтах відповідних аеропортів (вокзалів, станцій тощо) в мережі Інтернет та прибути до аеропорту (вокзалу, станції тощо) за дві години до офіційно повідомленого авіакомпанією (компанією-перевізником) часу вильоту літака (відправлення транспортного засобу), якщо правила авіакомпанії (компанії-перевізника) не вимагають іншого;
- 4.2.7. Дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо перетину державного кордону України, а також прикордонних, митних правил та правил в'їзду/виїзду до/з країни тимчасового перебування, санітарних правил; поважати звичаї, традиції місцевого населення, політичний та соціальний лад країни перебування; не порушувати громадський порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; не порушувати права та законні інтереси інших громадян; дотримуватись правил поведінки на борту літака (транспортного засобу), дотримуватись правил проживання, внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування; виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування;
- 4.2.8. В разі необхідності оплатити вартість в'їзної візи (консульський, сервісний збір тощо) разом з оплатою вартості Туру (у випадку попереднього оформлення такої візи за сприяння Туроператора) або при проходженні паспортного (прикордонного) контролю (у випадку оформлення такої візи самостійно, безпосередньо при перетині кордону країни тимчасового перебування);
- 4.2.9. Надати Турагенту достовірні дані про порушення ним (або особами, що з ним подорожуватимуть) законодавства, митного, прикордонного, візового режиму, якщо такі порушення мали місце в минулому. В разі виникнення негативних наслідків з причини надання Туристом недостовірних, недійсних, невірно оформлених або підроблених відомостей чи документів і завдання, у зв'язку з цим, матеріальних збитків Турагенту (Туроператору), Турист компенсує останнім всі завдані цим збитки;
- 4.2.10. Самостійно оплачувати вартість додаткових послуг, що під час туристичної подорожі будуть обрані Туристом на власний розсуд та не передбачені умовами даного Договору;
- 4.2.11. Не використовувати отриману для цілей Туру в'їзну візу з метою, відмінною від туристичної, дотримуватись під час туристичної подорожі візового режиму країни тимчасового перебування та покинути територію країни тимчасового перебування в терміни, передбачені такою в'їзною візою (у випадку, якщо таку візу було отримано Туристом);
- 4.2.12. Виконувати умови, передбачені цим Договором, а також дотримуватись під час туристичної подорожі усіх умов туристичної поїздки (у тому числі обов'язковості заселення в готель протягом першої заброньованої туристом доби і виселення з готелю, бажано, не раніше останньої заброньованої туристом доби у встановлений правилами готелю час);
- 4.2.13. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись правил особистої безпеки та збереження особистого майна;
- 4.2.14. Якщо умови Туру передбачають подорож до країни з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику, до виїзду з України самостійно зробити необхідні щеплення/вакцинації та отримати (і мати при собі під час туристичної подорожі) документи про такі щеплення/вакцинації (у відповідності до медичних правил/вимог країни тимчасового перебування);
- 4.2.15. Сплатити штрафні санкції (неустойку) у випадках, розмірі та порядку, встановлених Договором;
- 4.2.16. У випадку виникнення у Туриста претензій щодо якості послуг, які входять до складу Турпродукту, негайно надати письмову претензію представнику приймаючої сторони (компанії, що забезпечує надання відповідних туристичних послуг в країні тимчасового перебування) та повідомити про це Турагента протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення факту надання Туристу неякісних послуг для можливості усунення на місці перешкод, що заважають якісному наданню послуг Туристу. В разі неможливості задовольнити претензію на місці, Турист разом з уповноваженим працівником компанії (адміністратором готелю, представником страхової компанії тощо), послуги якої не відповідали вимогам даного Договору за якістю, складають акт, який завіряється їхніми підписами та підписом представника приймаючої сторони, з наступною відміткою про це у туристичному ваучері. Зазначені вище своєчасне повідомлення Турагента, складання акта та відмітка у ваучері є обов'язковими умовами для подальшого розгляду Турагентом (Туроператором) претензії щодо відшкодування вартості туристичної послуги;
- 4.2.17. В разі здійснення Туристом туристичної подорожі у складі організованої Туроператором групи:
- а) визнавати, за будь-яких умов, авторитет та обов'язковість рішень гідя (супроводжуючого групи) з усіх питань організації Туру, в тому числі, визначену ним послідовність проведення заходів програми Туру;
  - б) усвідомлювати, що надання гідом (супроводжуючим групи) або іншими особами будь-яких екскурсійних, перекладацьких, транспортних чи інших супутніх туристичних послуг для групи в цілому та/або для окремих Туристів у вільний (за програмою Туру) час не передбачено програмою Туру.
- 4.2.18. У випадку прийняття рішення про відмову від Туру, негайно письмово повідомити про це Турагента.

## 5. Права Сторін

### 5.1. Турагент (Туроператор) має право:

- 5.1.1. Скорочувати кількість ночей перебування Туриста в попередньо заброньованому готелі (не більше, ніж на 1 (одну) ніч), або вносити часткові зміни в екскурсійну програму Туру у випадку зміни істотних обставин (чи за необхідності гарантування безпеки Туриста), або збільшувати вартість послуг перевезення (у випадку збільшенням перевізниками транспортних тарифів, у т.ч. розмірів паливного або іншого збору тощо), попередивши про це Туриста не пізніше, ніж за 5 (п'ять) днів до початку Туру;
- 5.1.2. В період Туру змінювати черговість надання Туристу будь-яких екскурсійних та супутніх послуг за програмою Туру (в тому числі шляхом перенесення дати та/або часу надання таких послуг) без зміни загального обсягу послуг, передбачених програмою Туру;
- 5.1.3. В період Туру замінювати екскурсійні послуги, що входять до складу Туру, на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю надання певних послуг з вини третіх осіб, в тому числі, але не виключно, через зміну режиму роботи об'єкту відвідування (екскурсії) або закриття його на ремонт (реконструкцію, санітарну обробку тощо), через дорожні умови (затори, припинення руху транспорту, блокування доріг, ремонтні роботи тощо), різке погіршення погодних умов (ожеледиця, туман, злива, снігопад тощо), порушення розкладу руху транспорту тощо;
- 5.1.4. У випадку виникнення об'єктивних обставин, які не дають можливості розмістити Туриста в готелі, вказаному в Договорі, розмістити Туриста в готелі тієї ж або вищої категорії без додаткової оплати Туристом;
- 5.1.5. Розірвати цей Договір без відшкодування Туристу матеріальних і моральних збитків у випадку отримання Туристом від посольства (консульства) країни тимчасового перебування відмови у наданні в'їзної візи, повернувши Туристу отримані від нього в оплату Туру кошти, за вирахуванням сум неустойки (п. 7.4. Договору) та фактично понесених Турагентом (Туроператором) витрат з організації такого Туру;
- 5.1.6. Подати документи на анулювання виданої Туристу, за сприяння Туроператора, в'їзної візи до країни тимчасового перебування в разі, якщо туристична подорож не відбудеться через відмову Туриста від такої подорожі або з інших причин, що не залежать від Турагента (Туроператора);
- 5.1.7. Застосувати право притримання (ст. 594 ЦК України) щодо свого обов'язку передачі Туристу паспорта для виїзду за кордон з оформленою, за сприяння Туроператора, в'їзною візою країни тимчасового перебування до моменту повної сплати Туристом вартості Туристичного продукту, або ж до моменту подання Туроператором документів до посольства на анулювання такої візи;
- 5.1.8. Відмовити Туристу в наданні туристичних послуг в разі неповної та/або несвоєчасної оплати Туру;
- 5.1.9. У випадку, якщо туристична подорож Туриста передбачається у складі групового Туру та якщо сформована Туроператором організована група не налічує потрібної, заявленої раніше кількості осіб, не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку Туру скасувати Тур та повернути сплачені за неї кошти Туристу. При цьому Турист має право або вимагати повернення сплачених за Тур коштів, або бронювання іншого аналогічного Туру. У випадку, якщо вартість такого іншого Туру буде відмінною від вартості вже оплаченого Туру, Турагент (Туроператор) повертає Туристу надміру сплачені кошти або Турист здійснює доплату на користь Турагента в розмірі різниці вартості вказаних вище Турів.

### 5.2. Турист має право:

- 5.2.1. Отримати туристичні послуги, передбачені цим Договором, а також отримувати інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», та консультації Турагента протягом туристичної подорожі;
- 5.2.2. На особисту безпеку, захист життя, здоров'я, дотримання прав Туриста, передбачених цим Договором та чинним законодавством України, з боку Турагента, Туроператора та інших суб'єктів туристичної діяльності;
- 5.2.3. На відшкодування матеріальних і моральних збитків у випадку порушення його прав, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста;
- 5.2.4. Відмовитися від виконання цього Договору до початку туристичної подорожі, за умови сплати Туристом передбаченої Договором (для випадків відмови від Туру) неустойки та відшкодування Турагенту (Туроператору) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із такою відмовою.

## 6. Вартість Туристичного продукту та порядок розрахунків

- 6.1. Вартість передбаченого Договором Турпродукту складає еквівалент \_\_\_\_\_ доларів США/Євро (зазначити необхідне) \_\_\_\_\_ (оплата в гривнях за офіційним курсом НБУ, що діє на день оплати).
- 6.2. В момент укладення даного Договору Турист сплачує Турагенту \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) % від загальної вартості Турпродукту, що за офіційним курсом НБУ, що діє на день оплати, складає \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) гривень \_\_\_\_ коп..
- 6.3. Повна оплата вартості Туристичного Продукту повинна бути здійснена Туристом не пізніше, ніж за \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) календарних днів до дати початку Туру. У виняткових випадках Сторонами можуть бути узгоджені інші терміни оплати, про що Сторони укладуть окрему Додаткову угоду до цього Договору. Несплата або неповна (несвоєчасна) сплата Туристом вартості Туристичного Продукту вважається відмовою Туриста від Туристичного Продукту. У цьому випадку Турист зобов'язаний буде сплатити Турагенту (Туроператору) передбачену Договором (для випадків відмови від Туру) неустойку та відшкодувати Турагенту

(Туроператору) фактично здійснені ним документально підтверджені витрати, пов'язані із відмовою Туриста від Туру.

6.4. Турист сплачує Турагенту передбачену Договором вартість Турпродукту в гривнях, готівкою через касу Турагента або в безготівковому порядку на поточний рахунок Турагента, зазначений в Договорі або вказаний в отриманому від Турагента рахунку-фактурі.

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

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

## **7. Умови відмови від Туристичного продукту (Договору).**

### **Відповідальність Сторін**

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

7.2. Турист має право відмовитись від заброньованого Туру без сплати неустойки, передбаченої п.7.4. Договору, якщо відповідна письмова відмова Туриста отримана Турагентом (Туроператором) не пізніше, ніж за 21 (двадцять один) день до початку туристичної подорожі (якщо інший строк/умови зміни/анулювання Заявки не будуть вказані у Підтвердженні Заявки), а також за винятком випадків, окремо передбачених цим розділом Договору).

7.3. Турист вправі відмовитись від заброньованого Туру в строк за 20 (двадцять) або менше днів до дати початку туристичної подорожі (або у випадку, коли у Підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)) виключно за умови оплати ним на користь Турагента (Туроператора) фактичних витрат, пов'язаних з організацією Туру, та сплати неустойки, передбаченої п.7.4. Договору.

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

а) за відмову або зміну в строк від 20 (двадцяти) до 15 (п'ятнадцяти) днів до початку туристичної подорожі – 30 (тридцять) % загальної вартості Турпродукту, але не менше 100 (ста) Євро;

б) за відмову або зміну в строк від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) днів до початку туристичної подорожі – 50 (п'ятдесят) % загальної вартості Турпродукту;

в) за відмову або зміну в строк від 7 (семи) до 4 (чотирьох) днів до початку туристичної подорожі – 75 (сімдесят п'ять) % загальної вартості Турпродукту;

г) за відмову або зміну в строк від 3 (трьох) до 0 (нуль) днів до початку туристичної подорожі або за нез'явлення на посадку до транспортного засобу чи до місця початку туристичної подорожі (або у випадку, коли у Підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)) – 100 (сто) % загальної вартості Турпродукту.

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

Також при відмові Туриста від Туру (незалежно від строків такої відмови), заброньованого (повністю або частково) на дні періоду Високого сезону, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі Туриста міжнародних виставок, конференцій, конгресів, релігійних, етнічних та/або національних свят, спортивних змагань та ін. (про що Турист був попереджений Турагентом до укладення цього Договору), що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, а також якщо при бронюванні Туру було застосовано незворотній тариф бронювання послуг розміщення у готелі (готелях), а також якщо умовами Туру передбачається участь Туриста у морському (океанічному) круїзі, Турист зобов'язується сплатити на користь Турагента (Туроператора) неустойку в розмірі 100 (ста) % вартості Турпродукту, але не більше суми фактично понесених Турагентом (Туроператором) витрат на організацію Туру.

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

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

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

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

в) Турагент (Туроператор) не зобов'язаний замінити або придбати для Туриста авіаквиток на інший рейс замість затриманого, перенесеного або скасованого чартерного рейсу, оскільки заміна повітряного судна, повернення будь-яких сплачених Туристом за чартерне авіап перевезення сум та відшкодування збитків Туриста здійснюватиметься у даному випадку відповідно до умов договору, укладеного між фактичним перевізником (авіакомпанією) та замовником рейсу (фрахтувальником), а також згідно правил перевізника, положень Повітряного кодексу України, Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування

пасажирів і багажу» (затверджених Наказом Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 р. № 1239 або інших правил, затверджених замість них) та правил міжнародних повітряних перевезень, врегульованих міжнародними конвенціями в галузі цивільної авіації.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

є) за неможливість виїзду Туриста з України у зв'язку з наявністю у нього невиконаних зобов'язань зі сплати аліментів, штрафів, податків чи інших зобов'язань.

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

7.12. Турист несе відповідальність за правильність та достовірність усіх даних, що вказані у Заявці на бронювання, а також документів та відомостей, які надаються Туристом Турагенту на виконання умов цього Договору, та за їх відповідність вимогам чинного законодавства України.

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

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

7.15. У випадку невиконання (неналежного виконання) Туроператором договірних зобов'язань з туристичного обслуговування Туриста, Туроператор компенсує Туристу спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням), документально підтверджені та законно обґрунтовані збитки останнього, за умови обов'язкового виконання Туристом положень п/п. 4.2.16. п. 4.2. та розділу 9 цього Договору.

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

7.17. У випадку відмови Туриста від заброньованих туристичних послуг у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування Туриста ситуацій, які, на думку Туриста, можуть викликати певні ускладнення протягом туристичної подорожі (відхилення погодних показників від раніше прогнозованих, затори на автошляхах тощо), але які офіційно не визнані обставинами непереборної сили (форс-мажором) і які не перешкоджають фактичному наданню туристичних послуг Туристу, застосовуються умови п. 7.4. Договору.

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

#### **8. Форс-мажорні обставини**

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

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

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

#### **9. Претензії. Порядок вирішення спорів**

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

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

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

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

9.5. Претензії, предметом яких не є якість Турпродукту, у тому числі претензії, пов'язані з ненаданням або наданням неналежної інформації про Турпродукт, його споживчі властивості, у тому числі інформації, зазначеної в п. 3.1. та п/п. 4.1.6. п. 4.1. цього Договору, пред'являються Туристом Турагенту і підлягають розгляду останнім.

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

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

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

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

9.10. При неможливості такого вирішення спір передаються на розгляд до відповідного суду за підсудністю, встановленою законом.

#### **10. Строк дії Договору**

10.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підтвердження Заявки Туроператором та діє до 20 року, але, у будь-якому випадку, до моменту повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за даним Договором.

#### **11. Інші умови**

11.1. Банківська гарантія виконання зобов'язань Туроператора надана АТ «РВС БАНК» 16.11.2020 року за № Д-8189-20Г. Розмір фінансового забезпечення Туроператора становить 20000 (двадцять тисяч) євро.

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

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

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

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

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

**Місцезнаходження, реквізити і підписи Сторін**

**ТУРАГЕНТ**

**ТУРИСТ**

**ТУРОПЕРАТОР**

**ТОВ «ГЛОБАЛ ТРЕВЕЛ ХАБ»**

**01024, м. Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 23В, офіс 52, 54**

**П/рах. № UA883206490000026006052704801 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

**Код за ЄДРПОУ 42625719**

**e-mail: info@gth.com.ua**

**www.gth.com.ua**

