

## ДОГОВІР

201

про реалізацію туристичного продукту № \_\_\_\_\_

м. Львів

« р.

Товариство з обмеженою відповідальністю спільне українсько-канадське підприємство «Міст-Тур» Україна, (ліцензія Державного Агенства України з туризму та курортів від 16.03.2012 АГ № 580895, фінансове забезпечення визначається банківською гарантією ПАТ «Комерційний Банк «Глобус»» від 28.12.2018р. , №919/31 у сумі 624710,00 грн. (еквівалент 20 000 Євро)) дійсною до 30.12.2019р. (адреса : 04073 м. Київ, пров. Куренівський, 19/5, телефон (044) 392-00-00, ЄДРПОУ 35591059) іменоване надалі «Туроператор», в особі Генерального директора Мазуркевича Євгена Йосифовича, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та \_\_\_\_\_

іменоване надалі «Турагент», в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_ з іншої Сторони, уклали даний

**Договір про нижченаведене:**

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

**Туристичний оператор (Туроператор)** - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

**Туристичний агент (Турагент)** - в Договорі значення терміну «Туристичний агент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

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

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

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

**Договір** – даний Договір;

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

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

**Підтвердження заявки - акцепт Туроператором** Заявки Турагента, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу або юридичній особі;

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

**Високий сезон** - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня;

**Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer))** – дані про вартість Турпродукту (туристичних послуг), спеціальні цінові пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора. До ціни можуть бути включені вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії ( в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру які туристу надає безпосередньо Турагент.

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

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

**Сторони** - Туроператор та Турагент;

**Овербукінг**- від англійського «overbooking» - пере бронювання, надмірне бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом або більше особам, яке трапилося з технічних причин.

### 1. Предмет Договору

1.1. За цим Договором Турагент зобов'язується **за винагороду** проводити діяльність з реалізації Турпродукту (туристичних послуг) шляхом **укладення договорів** на туристичне обслуговування з ТУРИСТАМИ чи юридичними особами **від імені ТУРОПЕРАТОРА** і за його рахунок, а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із забезпечення надання ТУРОПЕРАТОРОМ Турпродукту (туристичних послуг) ТУРИСТУ.

ТУРОПЕРАТОР погоджується, що Турагент може надавати ТУРИСТАМ супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, 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), СПО** – зазначеної на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах туроператора.

1.2. Формою підтвердження повноважень Турагента є Договір.

1.3. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК

## **2. Для забезпечення реалізації повноважень Турагента ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний:**

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

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

2.3. Вчасно інформувати Турагента (зокрема, по електронній пошті) або шляхом розміщення інформації на сайті, про необхідну інформацію зазначену в статті 19-1 Закону «Про Туризм», зокрема, але не виключно про:

- зміни тарифів **на транспортні послуги**, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

- зміни у порядку перевезення ТУРИСТІВ, зміни цін на авіаквитки авіакомпанією, дату з якої діють нові ціни. У випадку зміни програми поїздки, ТУРОПЕРАТОР інформує про це Турагента (по електронній пошті та іншими засобами зв'язку), про що Турагент повинен повідомити ТУРИСТА. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію ТУРИСТУ, то ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони ТУРИСТА. А також надавати іншу необхідну для виконання цього договору інформацію.

2.4. З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг ТУРОПЕРАТОРА здійснювати фінансове забезпечення своєї відповідальності перед ТУРИСТОМ Турагента, що підтверджується Гарантією виконання зобов'язань банківською гарантією №34/12-Г ПАТ Банк «Контакт» від 31.01.2012. Розмір фінансового забезпечення ТУРОПЕРАТОРА становить 20000 євро.

Розмір відшкодування збитків, завданих ТУРИСТУ з вини ТУРОПЕРАТОРА, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

2.5. Забезпечувати полісами (договорами) страхування ТУРИСТА (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками, якщо страхування туриста замовлене у ТУРОПЕРАТОРА.

2.6. Оформляти, та передавати представникам Турагента документи ТУРИСТА (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний ваучер та інші), обов'язок по наданню яких лежить на ТУРОПЕРАТОРІ і які підтверджують забезпечення надання ТУРИСТУ Турпродукту (туристичних послуг). Передача таких документів здійснюється в офісі ТУРОПЕРАТОРА представнику Турагента не пізніше, ніж за 5 годин до початку Туру, або безпосередньо в місці початку подорожі представником ТУРОПЕРАТОРА.

Неповна, чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право ТУРОПЕРАТОРУ відмовити у видачі таких документів, знімає з ТУРОПЕРАТОРА всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань, що тягне за собою наслідки, визначені в п. 7.2.3. Договору.

2.7. Відповідно до Заявки Турагента, підтверженої ТУРОПЕРАТОРОМ, та на підставі зробленого бронювання послуг надати документи визначені в п.2.6. на Турпродукт (туристичні послуги) Турагенту для подальшої передачі споживачу послуг. Дотримання Турагентом зазначених у каталогах, на сайті ТУРОПЕРАТОРА та у цьому Договорі вимог, у тому числі відносно порядку укладення договору на туристичне обслуговування, а також порядку здійснення замовлення Турпродукту і порядку оплати є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Турпродукту (туристичних послуг).

2.8. Надавати Турагенту повну інформацію про Турпродукти (туристичні послуги) (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та іншу інформацію зазначену в законі «Про туризм»)

## **3. При укладанні договорів на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний**

3.1. На підставі Договору від імені та за дорученням ТУРОПЕРАТОРА укладати **договори** на туристичне обслуговування з ТУРИСТОМ у формі, встановленій ТУРОПЕРАТОРОМ – **Додаток № 2** до

договору, предметом якого є надання послуг, що містяться в Підтвердженій заявці. Договір на туристичне обслуговування вважається укладеним в момент отримання Турагентом Підтвердження Заявки.

3.2. До укладення договору на туристичне обслуговування надати споживачу Турпродукту повну необхідну інформацію, визначену в статті 19-1 Закону України «Про туризм» та оформити письмово Заявку з ТУРИСТОМ або юридичною особою і передати її ТУРОПЕРАТОРУ. Заявка має статус оферти ТУРИСТУ поданої через Турагента ТУРОПЕРАТОРУ. В заявці повинна бути зазначена інформація про умови надання туристичних послуг, яку ТУРОПЕРАТОР (Турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування.

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

3.4. У нестандартних випадках (наприклад, у разі іноземного громадянства ТУРИСТА) інформувати письмово про це ТУРОПЕРАТОРА та отримувати роз'яснення щодо особливих вимог до оформлення туристичних віз, а також попереджувати про це ТУРИСТІВ. Відмовляти ТУРИСТУ в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

- а) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує ТУРИСТ, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- б) неоформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
  - відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду чи виїзду, що не супроводжується обома батьками, неповнолітнього за кордон;
  - відсутні у паспорті відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорті батьків чи одного з батьків (законних представників);
  - не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років;

3.5. Приймати від ТУРИСТА плату за надання Турпродукту (туристичних послуг) шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.

3.6. У випадку звернення ТУРИСТА до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це ТУРОПЕРАТОРА протягом одного робочого дня з моменту отримання претензії від ТУРИСТА. Попередити ТУРИСТІВ про те, що претензії після закінчення 2-х тижневого строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного ТУРИСТОМ та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги ТУРИСТУ, та завіреного підписом представника ТУРОПЕРАТОРА в країні перебування, до розгляду ТУРОПЕРАТОРОМ не приймаються.

3.7. Забезпечити зберігання документів ТУРИСТА (проїзних документів, страхового поліса, ваучера та інших), отриманих від ТУРОПЕРАТОРА, до моменту передачі їх ТУРИСТУ.

3.8. Здійснювати за погодженням з ТУРОПЕРАТОРОМ діяльність із просування та реалізації ТУРИСТАМ Турпродукту (туристичних послуг), який запропонований ТУРОПЕРАТОРОМ, на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед ТУРОПЕРАТОРОМ.

3.9. Сплатити належну ТУРОПЕРАТОРУ частину ціни (загальної вартості) Турпродукту (туристичних послуг) в строк, встановлений у п.4.8. Договору, та нести повну відповідальність за сплату заброньованого Турпродукту.

3.10. Протягом одного робочого дня у письмовій формі повідомляти ТУРОПЕРАТОРА про зміни в Заявці чи відмову від неї у вигляді Зміни Заявки або Ануляції.

3.11. Вчасно, згідно з вимогами ТУРОПЕРАТОРА, надавати ТУРОПЕРАТОРУ всі документи, необхідні для оформлення Турпродукту (туристичних послуг).

3.12. Відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ фактично здійснені ним витрати, пов'язані із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтвердженій Турпродукт (туристичні послуги), в розмірі, вказаному в п. 7.2.3.Договору, за рахунок коштів ТУРИСТІВ чи за власний рахунок.

3.13. При Ануляції або Зміні заявки здати ТУРОПЕРАТОРУ невикористаний інформаційний ваучер, страховий поліс та інші. У разі неповернення вказаних документів, нові документи на ім'я того самого туриста ТУРОПЕРАТОРОМ не видаються.

3.14. При Ануляції або Зміні заявки Турагент зобов'язаний оформити зміни шляхом внесення доповнень які є невідомою частиною договору на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову відповідальність перед ТУРОПЕРАТОРОМ та ТУРИСТОМ за претензіями від ТУРИСТІВ щодо розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими ТУРИСТИ керувалися під час укладення договору. При цьому Турагент зобов'язується відшкодувати ТУРИСТУ чи юридичній особі збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

#### **4. Порядок бронювання, оплати та укладання договорів на туристичне обслуговування.**

4.1. Турагент направляє ТУРОПЕРАТОРУ запит на бронювання в усній або письмовій формі: електронною поштою або факсом із зазначенням специфікації (СПО) Турпродукту (туристичних послуг) необхідного ТУРИСТУ або через систему он-лайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14.

4.2. ТУРОПЕРАТОР в оптимальні терміни, після одержання запиту подає Турагенту інформацію про наявність місць у готелях, авіаквитків, тощо.

4.3. Після одержання попередньої інформації від ТУРОПЕРАТОРА щодо здійсненого запиту, яка задовольняє вимоги ТУРИСТА, Турагент зобов'язаний:

4.3.1. заповнити згідно затвердженого зразку (Додатку №1 до даного Договору) Заявку для бронювання Туристичного продукту (туристичних послуг) та підписати з ТУРИСТОМ;

4.3.2. проінформувати ТУРИСТА про умови здійснення оферти, ануляції, внесення змін до здійсненого замовлення, а також щодо умов відшкодування ТУРОПЕРАТОРУ фактично здійснених ним витрат, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги) відповідно до умов ТУРОПЕРАТОРА;

4.3.3. підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з ТУРИСТОМ, згідно з формою, встановленою ТУРОПЕРАТОРОМ (Додаток №2 даного Договору),

4.3.4. прийняти від ТУРИСТА платіж згідно виставленого ТУРОПЕРАТОРОМ рахунку, або авансову частину платежу в розмірі не меншому, ніж такий відсоток загальної вартості Турпродукту, який необхідний для покриття фактично здійснених ТУРОПЕРАТОРОМ витрат на випадок відмови від Турпродукту (туристичних послуг).

4.4. Турагент направляє ТУРОПЕРАТОРУ електронною поштою або факсом Заявку на Турпродукт або через систему он-лайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14. Турагент зобов'язаний отримати підтвердження від ТУРОПЕРАТОРА про отримання заявки.

4.5. Всі заявки на бронювання, відправлені Турагентом через систему он-лайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14., електронною поштою або факсом мають чинність заявок оформлених письмово. Відповідальність за відмову від заброньованого Турпродукту (туристичних послуг) чи зміни в заявках, здійснених Турагентом та переданих ТУРОПЕРАТОРОВІ електронною поштою, факсом у письмовий спосіб настає відповідно до п 7.2.3. даного Договору.

4.6. Всі Гарантійні листи з підписом уповноваженої особи Турагента та печаткою фірми, передані факсом, мають юридичну силу однакову з оригіналом.

4.7. Після підтвердження можливості надання Турпродукту (туристичних послуг) ТУРОПЕРАТОР направляє Турагенту рахунок на сплату. Ціна послуг яка належить до перерахуванню ТУРОПЕРАТОРУ визначена в Дол. США чи Євро, в залежності від обраного туру (туристичних послуг), та зазначається в рахунках-фактурах та в підтвердженні. Загальна вартість послуг, що надаються ТУРОПЕРАТОРОМ та/або іншими постачальниками туристичних послуг ТУРИСТУ відповідно до умов даного Договору, розраховується із застосуванням комерційного курсу ТУРОПЕРАТОРА на дату виставлення рахунку.

4.8. Оплата Туристичних послуг, що надаються ТУРОПЕРАТОРОМ та/або іншими постачальниками туристичних послуг ТУРИСТУ здійснюється Турагентом не пізніше терміну, вказаного в рахунку ТУРОПЕРАТОРА, після закінчення терміну оплати, вказаного в рахунку, вартість туру перераховується згідно п.4.7. Оплата здійснюється в національній валюті України на розрахунковий рахунок або в касу ТУРОПЕРАТОРА згідно виставлених рахунків. Фактом здійснення оплати є наявність коштів на рахунку або в касі ТУРОПЕРАТОРА. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів, оплачує Турагент.

4.9. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, ТУРОПЕРАТОР може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.

4.10. Оплата видатків по банківських операціях здійснюється за рахунок Турагента.

4.11. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом (ТУРИСТОМ) вартості Турпродукту (туристичних послуг) у відповідності до п.4.8., надає ТУРОПЕРАТОРУ право відмовити в наданні Турпродукту (туристичних послуг), навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Заявки.

При відмові ТУРОПЕРАТОРА від надання Турпродукту (туристичних послуг) з причин зазначених в пункті 4.8., Турагент несе відповідальність перед ТУРИСТОМ за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування.

4.12. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого ТУРОПЕРАТОРОМ рахунку знімає з ТУРОПЕРАТОРА всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування. У цьому випадку ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право Анулювати Заявку Турагента із відшкодуванням ТУРОПЕРАТОРУ фактично здійснених ним витрат, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту (туристичних послуг) відповідно до п.7.2.3. Договору.

4.13. Кошти, отримані Турагентом в межах сум зазначених в рахунках ТУРОПЕРАТОРА від реалізації Турпродукту ТУРИСТАМ, не є власністю Турагента (транзитні кошти) і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.14. On-line бронювання

4.14.1. Система On-line бронювання являє собою резервування туристичних послуг, що надаються ТУРОПЕРАТОРОМ за допомогою Інтернету. Система On-line бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора [www.meest-tour.com.ua](http://www.meest-tour.com.ua).

4.14.2. Для повного використання системи On-line бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, ТУРОПЕРАТОР за замовленням Турагента надає йому пароль і логін, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

4.14.3. Всі замовлення на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line бронювання, мають силу замовлень, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами Договору.

4.14.4. ТУРОПЕРАТОР надає Турагенту технічну підтримку, яка включає в себе навчання по використанню і роботі із системою On-line бронювання, надання доступу до переліку заброньованих послуг.

4.14.5. Турагент гарантує, що система On-line бронювання не буде використовуватися неналежним чином, а також, що вона буде експлуатуватися лише співробітниками, компетентними в питаннях експлуатації цієї системи і тими, що мають доступ до неї.

4.14.6. Турагент зобов'язується вчасно інформувати ТУРОПЕРАТОРА про необхідність анулювання або зміни раніше наданих логіну і пароллю.

## **5. Агентська винагорода**

5.1. За виконання зобов'язань за Договором в тому числі з гарантування виконання ТУРИСТОМ зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування Турагент одержує агентську винагороду.

5.2. Розмір агентської винагороди, що одержує Турагент за посередницькі операції, що здійснені ним в інтересах ТУРОПЕРАТОРА, якого він представляє, становить 5,00 гривень без ПДВ за кожне замовлення. Агентська винагорода може змінюватися відповідно до бонусної програми, умови якої розміщуються на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА .

5.3. ТУРОПЕРАТОР сплачує агентську винагороду Турагентові за умови повної оплати Турагентом вартості підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ Турів та у випадку надання Турагентом належним чином оформлених документів, визначених у п. 5.4.

5.4. ТУРОПЕРАТОР направляє Турагенту поштою **Акт** про надання послуг ТУРИСТАМ реалізованих через Турагента на дату завершення туру . Турагент зобов'язаний на протязі 5 днів розглянути акт та повернути його зі своїм підписом та печаткою ТУРОПЕРАТОРУ. У випадку відмови від підписання акту Турагентом або не повернення акту, та відсутності претензій по закінченню 2-х тижневого терміну з моменту закінчення подорожі ТУРОПЕРАТОР має право внести запис в акт про відмову підписання або про неотримання акту від Турагента і такий акт вважається підписаним двома сторонами.

Турагент та ТУРОПЕРАТОР щомісячно підписують **Звіт агента** про виконання доручення на загальну суму агентської (комісійної) винагороди Турагента. Звіт за попередній місяць надається Турагентом в наступному місяці не пізніше 14 днів поточного місяця. Звіт агента може бути сформований та направлений ТУРОПЕРАТОРОМ, незважаючи на те, що обов'язок по направленню Звіту покладено на Турагента. Акт та Звіт може формуватися та направлятися ТУРОПЕРАТОРОМ у формі одного письмового документа.

## **6. Права і обов'язки Сторін 6.1.**

### **Турагент має право:**

6.1.1. За згодою ТУРОПЕРАТОРА проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з ТУРИСТАМИ договорів на туристичне обслуговування.

6.1.2. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання Договору та іншої інформації, необхідної для виконання Договору.

6.1.3. На отримання винагороди від ТУРОПЕРАТОРА в сумах визначених договором.

### **6.2. ТУРОПЕРАТОР має право:**

6.2.1. Отримати від ТУРИСТА через Турагента необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації. Відмова ТУРИСТА (Турагента) в наданні необхідних документів для посольства є ануляцією від замовленого та/чи придбаного в ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини з наслідками передбаченими п. 7.2.3.

6.2.2. У виключних випадках змінювати передбачені Заявкою на бронювання готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварій мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря тощо) та овердбукінг, про що ТУРИСТ має бути проінформованим; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Заявкою на бронювання;

6.2.3. На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки ТУРИСТА;

6.2.4. Подати документи на анулювання виданих ТУРИСТУ туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація Туристичного Продукту не відбудеться, через відмову туриста від подорожі, або з інших об'єктивних причин;

6.2.5. Не видавати ТУРИСТУ закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОРУ, з метою подання документів до посольства на анулювання віз;

6.2.6. Відмовитися від виконання Договору у випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких реалізація Туристичного Продукту виявиться неможливою або є результатом подій, які ТУРОПЕРАТОР (Турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити;

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі ТУРИСТУ візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує ТУРИСТА, з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ) із застосуванням наслідків передбачених п. 7.2.3;

- невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

### **6.3. Турагент зобов'язаний:**

6.3.1. Надавати допомогу ТУРОПЕРАТОРУ при врегулюванні ним питань, що виникли в результаті пред'явлення ТУРИСТОМ претензії.

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

6.3.3. За день до початку туру уточнити час вильоту літака і при його зміні довести інформацію до ТУРИСТА.

6.3.4. Не пізніше трьох днів з моменту отримання від ТУРОПЕРАТОРА двох екземплярів Акту до агентського договору надіслати підписаний Турагентом один екземпляр цього акту на адресу ТУРОПЕРАТОРА. В разі не отримання ТУРОПЕРАТОРОМ підписаного Турагентом Акту в термін 5 днів акт вважається підписаним.

### **6.4. ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний:**

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

6.4.2. Надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за певний період дії Договору – станом на перше число конкретного місяця.

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

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

## **7. Відповідальність Сторін.**

7.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України та умов Договору. 7.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

### **7.2.1. Для Турагента:**

7.2.1.1. надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення туру ТУРИСТУ (ТУРИСТАМ);

7.2.1.2. надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять недостовірну інформацію;

7.2.1.3. несвоєчасна чи неповна оплата рахунків ТУРОПЕРАТОРА;

7.2.1.4. ненадання ТУРИСТУ інформації про загальні правила продажу Турпродукту ТУРОПЕРАТОРА, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі;

7.2.1.5. не перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у ТУРИСТИВ відповідно до вимог пп.3.3 Договору;

7.2.1.6 інше невиконання або неналежне виконання умов Договору та чинного законодавства.

7.2.2. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукту Турагент зобов'язаний перерахувати ТУРОПЕРАТОРУ пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочення, за кожен день прострочення. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

7.2.3. У випадку ануляції Турагентом (ТУРИСТОМ) підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони ТУРИСТА здійснити поїздки, Турагент зобов'язаний оплатити самостійно чи коштами ТУРИСТИВ фактично здійснені ТУРОПЕРАТОРОМ витрати у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону», виставок, конгресів, групових заїздів витрати ТУРОПЕРАТОРА складають розмір 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання.

- В зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів, що надають туристичні послуги фактично здійснені ТУРОПЕРАТОРОМ витрати вказуються в кожному випадку в підтвердженні заявки на бронювання послуг.

- В інших випадках згідно таблиці № 1 :

Таблиця № 1

<b>Термін скасування чи зміни до початку туру</b>	<b>витрати Туроператора складають:</b>
Від 20 до 15 днів до початку Туру	30 % вартості замовлених послуг, але не менше 100 Євро
Від 14 до 8 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
Від 7 до 4 днів до початку Туру	75 % вартості замовлених послуг
За 3 дні до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

**Примітка:** За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.

ТУРОПЕРАТОР (Турагент) може виступати як посередник між ТУРИСТОМ, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.

7.2.4. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турагент зобов'язаний здійснити оплату фактично здійснених ТУРОПЕРАТОРОМ витрати заміни, виставлених ТУРОПЕРАТОРОМ.

7.2.5. Турагент зобов'язаний відшкодувати і інші санкції, що не вказані в пункті 7.2.3., та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів готелів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичні послуги) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Турагента буде попереджено - до Турагента (ТУРИСТА) застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на авіарейси може бути таким, що не повертається.

7.2.6. При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарок і т.п. терміни відмов та розміри витрат ТУРОПЕРАТОРА визначаються відповідно до договорів ТУРОПЕРАТОРА з партнерами-постачальниками послуг.

7.2.7. У випадку порушення ТУРИСТАМИ, що використовують туристичні послуги ТУРОПЕРАТОРА, діючих правил проїзду, реєстрації чи перевезення багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. ТУРОПЕРАТОР та Турагент в даному випадку відповідальності не несуть. ТУРОПЕРАТОР та Турагент в даному випадку не несуть відповідальності за неотримання ТУРИСТОМ туристичних послуг.

7.2.8. Турагент несе повну відповідальність за наявність і правильність оформлення у ТУРИСТА необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, в розмірі завданих ТУРОПЕРАТОРУ збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у ТУРОПЕРАТОРА у зв'язку з їхньою відсутністю чи з неправильним оформленням.

7.2.9. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових послуг, ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків для туристів Турагента попередньо повідомивши про це Турагента.

7.2.10. У випадку вимоги Посольств держав слідування ТУРИСТІВ рішення про необхідність особистої присутності ТУРИСТА в Посольстві для особистої співбесіди, ТУРОПЕРАТОР має право вимагати від Турагента зобов'язати ТУРИСТА у визначені Посольством терміни пройти дану співбесіду. Вартість поїздки на співбесіду оплачується з власних коштів ТУРИСТА.

7.2.11. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування ТУРИСТА рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.7.2.3. даної Угоди. При цьому ТУРОПЕРАТОР зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи ТУРИСТУ.

### **7.3. Для ТУРОПЕРАТОРА:**

- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукту; -  
інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

7.3.1. У випадку невиконання з вини ТУРОПЕРАТОРА своїх зобов'язань, передбачених Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукту, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості ненаданого з вини ТУРОПЕРАТОРА Турпродукту (туристичних послуг) або його ненаданої частини. ТУРОПЕРАТОР у випадку необхідності має право замінити без грошової компенсації замовлений готель або номер у готелі на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування.

7.3.2. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і ТУРИСТОМ відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії та інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

7.3.3. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів ТУРИСТІВ протягом усього періоду Туру.

7.3.4. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб ТУРИСТУ відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від ТУРОПЕРАТОРА, ТУРИСТ не скористався Турпродуктом (туристичними послугами).

7.3.5. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат ТУРИСТА за оплачені послуги, якщо ТУРИСТ у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодує Турагенту та/або ТУРИСТУ витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у заявці Турагента, підтвердженій ТУРОПЕРАТОРОМ.

7.3.6. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за витрати ТУРИСТА, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку, претензії по витратах ТУРИСТ пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

7.3.7. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальність перед Турагентом, ТУРИСТОМ і (або) замовником Турпродукту за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме:

7.3.7.1. за дії перевізників (зміна, скасування, перенесення, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів і інших транспортних засобів), за збереження, втрату або ушкодження багажу, вантажу, цінностей і документів туристів протягом усієї тривалості їхньої поїздки. У цих випадках відповідальність перед туристами несуть авіаційні, залізничні й морські перевізники у відповідності міжнародними правилами й чинним законодавством України;

7.3.7.2. за дії страхових організацій. У цьому випадку відповідальність несуть страхові організації відповідно до діючого законодавства України;

7.3.7.3. за дії митної й імміграційної влади;

7.3.7.4. за наслідки порушення ТУРИСТОМ митних і прикордонних формальностей, правил проїзду й перевезення багажу, а також порушення особливих правил поведінки в країні тимчасового перебування тощо;

7.3.7.5. за відсутність у ТУРИСТІВ проїзних документів, виданих йому ТУРОПЕРАТОРОМ або Турагентом;

7.3.7.6. за неявку або запізнення ТУРИСТІВ на реєстрацію в місце відправлення, до місця збору групи;

7.3.7.7. за недотримання туристами встановлених авіакомпанією правил поведінки на бортах літаків;

7.3.7.8. за відсутність у ТУРИСТІВ оформлених закордонних паспортів до моменту початку поїздки, та/або документів, що регулюють питання вивозу дітей;

7.3.7.9. за дійсність і правильність оформлення документів (достовірність відомостей, що зазначені у них), які надав Турагент ТУРОПЕРАТОРУ для оформлення віз;

7.3.7.10. за несвоєчасну, неповну або неправильну оплату рахунків Турагентом;

7.3.7.11. за несвоєчасне анулювання або внесення змін у заявці Турагента;

7.3.7.12. за надання неправильних відомостей про ТУРИСТІВ Турагента або умов туристичного обслуговування в заявці Турагента;

7.3.7.13. за ненадання Турагентом своїм клієнтам інформації про загальні правила реалізації туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРОМ;

7.3.7.14. несвоєчасну передачу Турагентом ТУРИСТУ всіх документів, отриманих у ТУРОПЕРАТОРА, необхідних для надання туристичного обслуговування;

7.3.7.15. за ненадання Турагентом своїм клієнтам належної інформації про Турпродукт, його споживчі якості, інформацію згідно Закону України «Про туризм»;

7.3.7.16. за відмову у в'їзній візі або несвоєчасне відкриття в'їзної візи клієнтові й (або) наступної з ним особам, зазначеним у Заявці, консульськими службами іноземних держав і неможливість здійснення поїздки або перенесення терміну подорожі у зв'язку із цим. При цьому ТУРОПЕРАТОР не повертає фактично сплачені збори, мита та інші витрати.

## **8. Рекламачії.**

8.1. Усі пред'явлені Турагентом рекламачії повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові ТУРИСТА, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним ТУРИСТОМ, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги ТУРИСТУ, та завіреним підписом представника ТУРОПЕРАТОРА в країні перебування. Рекламачії повинні бути направлені ТУРОПЕРАТОРУ не пізніше 14 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламачією ТУРОПЕРАТОРУ надає копію Договору Турагента з ТУРИСТОМ, підписана туристом претензія та документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими ТУРОПЕРАТОРОМ рекламачіями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, терміну і порядку виплати компенсації ТУРИСТАМ.

8.2. ТУРОПЕРАТОР розглядає отримані від Турагента рекламачії і надає відповідь в межах терміну, визначеного Законом України «Про звернення громадян».

8.3. Рекламачії, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.8.1 Договору з його вини, ТУРОПЕРАТОРОМ до розгляду не приймаються Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до ТУРОПЕРАТОРА та без права задоволення таких вимог за рахунок ТУРОПЕРАТОРА.

8.4. Надаючи інформацію про категорію готелю, ТУРОПЕРАТОР керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться готелями чи туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів затверджених в країні перебування, яка визначена офіційними органами. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, терміни і порядок оплати готельного обслуговування зазначаються в договорах з партнерами та можуть надаватись ТУРИСТАМ у вигляді довідок.

## **9. Форс-мажорні обставини.**

9.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, дії нездоланної сили та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за Договором, Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин або моменту припинення їх дії. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

9.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються



дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше трьох календарних днів з моменту виникнення або настання таких обставин.

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

#### **10. Порядок вирішення спорів.**

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

10.2. У випадку розбіжностей між положеннями цього договору у ТУРОПЕРАТОРА і Турагента перевага надається договору ТУРОПЕРАТОРА.

#### **11. Інші умови.**

11.1. Даний Договір набуває сили з моменту підписання і діє протягом одного року. У випадку, якщо жодна із Сторін не повідомить письмово іншу Сторону про розірвання Договору до закінчення його строку, Договір автоматично продовжується на наступний календарний рік.

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

11.3. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами. Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 14 днів до дати розірвання Договору.

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

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

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

11.7. Зміни в Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється Додатком до Договору.

11.8. Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін.

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

11.10. Договір складений українською мовою, на [ ] сторінках (з додатками) у двох примірниках, по одному примірнику для кожної Сторони, кожен примірник має однакову юридичну силу.

11.11. Підписанням даного договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає ТУРОПЕРАТОРУ згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб ТУРИСТІВ, які були або будуть передані ТУРОПЕРАТОРУ у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані ТУРОПЕРАТОРУ були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних ТУРОПЕРАТОРУ для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та ТУРИСТУ будь-яких послуг, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі ТУРОПЕРАТОРОМ персональних даних для обробки третім особам.

#### **12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

**ТУРОПЕРАТОР**

**ТзОВ СП "МІСТ-ТУР"**

79005, м. Львів, пр.Шевченка,34  
т/ф (032) 297-08-52  
р/р 26001012620 у ЦФ ПАТ "Кредобанк" МФО  
325365, р/р 2600542258 в ПАТ АКБ "Львів"  
МФО 32526 ЄДРПОУ 25234466 № свідоцтва  
17827163 інд.подат. № 252344613047

**Генеральний директор \_\_\_\_\_Мазуркевич Є.Й**

**ТУРАГЕНТ**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
www.\_\_\_\_\_  
email: \_\_\_\_\_ )  
\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_