

«Затверджено»

Наказ № 25 від 02.09.2013 р.

Генеральний директор ТОВ СП « Міст-Тур»

Є.Й.Мазуркевич

## ТИПОВІ ПРАВИЛА

**надання туристичних послуг, права і обов'язки туроператора і туриста  
Товариства з обмеженою відповідальністю «Спільне українсько-  
канадське підприємство «Міст-Тур», що є невід'ємною частиною  
Договору на туристичне обслуговування**

### ЗМІСТ

1. Визначення основних термінів
2. Інформування споживача туристичних послуг
3. Зобов'язання туриста
4. Зобов'язання туроператора
5. Права туриста
6. Права туроператора
7. Порядок відмови від туристичного продукту
8. Зміна або розірвання договору на туристичне обслуговування
9. Відповідальність сторін договору
10. Форс-мажорні обставини
11. Інші умови
12. Правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там.

### 1. ВИЗНАЧЕННЯ ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ

- 1.1 З метою уніфікації термінів, Сторони домовились, що вони використовують поняття, які вважаються спеціальною термінологією, виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:

**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, а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукту (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі. Ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи, печаткою Турагента та підписом Туриста;

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

**Договір** – Договір на туристичне обслуговування; **Додаток/Додатки** – письмові додатки, доповнення та уточнення до Договору на туристичне обслуговування, оформлені в належному порядку, підписані сторонами правочини, що є невід'ємною частиною / частинами Договору;

**Договір на туристичне обслуговування** – договір за яким одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його;

**Заявка туриста(замовника)** – пропозиція Туриста або юридичної особи, направлена Туроператору безпосередньо або через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці ;

**Овербукінг** – від англійського «overbooking» - перебронювання, надмірне

бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом або більше особам, яке трапилось з технічних причин;

**Особи, від імені та за дорученням яких укладено договір** – особи, які уповноважили Туриста укласти договір на туристичне обслуговування з Туроператором ( турагентом), кожен з яких має права та обов'язки Туриста ;

**Підтвердження замовлення (заявки)** – згода Туроператора щодо Заявки туриста (замовника), яка надається Турагенту або через Турагента Туристу або юридичній особі. Підтвердженням заявки є також виставлений рахунок Туроператором для оплати Турагентом або юридичною особою замовленого Туристом Турпродукту;

**Споживач туристичного продукту** – турист та **особи, від імені та за дорученням яких укладено договір** на туристичне обслуговування;

**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 оператор (Туроператор)** – ТзОВ СП «Міст-Тур»;

**Туристичний агент (Турагент)** – юридична особа, створена згідно із законодавством України, або фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту Туроператора, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;

**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 туристичних послуг;

**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 включенні 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.

## **2. ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ**

2.1 Будь-яка інформація, надана Туроператором, повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

2.2 Інформація про умови надання туристичних послуг, яку Туроператор поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

- 1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
- 2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;
- 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;
- 4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
- 5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те,

що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

б) ціну туристичних послуг.

2.3 Туроператор зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

2.4 До укладення договору на туристичне обслуговування Туристу надається інформація про:

1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора, його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) 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;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) 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;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

### **3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТУРИСТА**

3.1 Уважно ознайомитися з умовами Договору та **Правилами надання туристичних послуг, правами і обов'язками туроператора і туриста**, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі.

3.2 Повністю сплатити вартість Туристичного Продукту (туристичних послуг), транспортних послуг, страхових послуг та інших, в терміни, передбачені Договором.

3.3 У випадку виклику ТУРИСТА чи осіб, які з ним подорожують, до Консульської установи іноземної країни, до якої прямує чи через яку транзитом проїжджає

ТУРИСТ, для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візи, прибути до зазначеної установи за власний кошт та у визначений строк.

3.4 Прийняти по акту від ТУРОПЕРАТОРА всі результати виконання зобов'язань за Договором упродовж трьох днів після закінчення подорожі. У випадку не прибуття для підписання акту у вказаний термін, відмови від підписання акту або не повернення акту та відсутності претензій по закінченню 2 – х тижневого терміну з моменту закінчення подорожі, Договір на туристичне обслуговування вважається виконаним.

3.5 Отримати під підпис та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та негайно повідомити ТУРОПЕРАТОРА про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).

3.6 Прибути до місця початку подорожі та для реєстрації, за дві години до відправлення транспорту, як наземного так і повітряного.

3.7 Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час поїздки, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій ТУРИСТА чи осіб, що подорожують з ним.

3.8 У випадку прийняття рішення ТУРИСТОМ про відмову від поїздки негайно повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА в письмовому вигляді .

3.9 Надати ТУРОПЕРАТОРУ всі необхідні для бронювання та замовлення Туристичного Продукту відомості та документи (або їх копії) в необхідній кількості примірників.

3.10 Не порушувати права та інтереси інших осіб, вимог законів, які діють на території країн перебування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила.

3.11 Поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування.

3.12 Зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування.

3.13 Обов'язково довести до відома ТУРОПЕРАТОРА до моменту укладення Договору всю інформацію, що дає ТУРОПЕРАТОРУ змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг Туристичного Продукту зокрема і Туристичного Продукту в цілому, включаючи, але не обмежуючись: наявність різного роду захворювань (в тому числі хронічних), наявність стану вагітності та його строку, перебування на обліку у психоневрологічному диспансері; інших обставин стану здоров'я ТУРИСТА тощо. В разі ненадання такої інформації ТУРОПЕРАТОРУ до моменту укладення Договору, ТУРИСТ несе одноосібну відповідальність за зміну стану здоров'я та/або настання летального випадку через, включаючи але не обмежуючись: зміну кліматичних умов, особливості національної кухні держав перебування, погодні умови в державах перебування, норми діючих законодавств країн перебування тощо).

3.14 Надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для бронювання Туристичного Продукту.

3.15 Дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

3.16 З'явитися особисто до конкретного консульства / дипломатичної установи іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини в разі такої необхідності, про що ТУРИСТ невідкладно інформується ТУРОПЕРАТОРОМ (якщо отримання візи / дозволу на в'їзд доручені ТУРОПЕРАТОРУ).

3.17 Відшкодовувати ТУРОПЕРАТОРУ збитки, завдані йому неправомірним діями ТУРИСТА.

3.18 При поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду до таких країн самостійно зробити необхідні щеплення та вакцинації;

отримати документ про проведення таких щеплень та вакцинацій.

3.19 Не використовувати отриману для участі в туристичній поїздці візу / дозвіл на в'їзд з метою, відмінною від Туризму і, відповідно до умов Реалізації Туристичного Продукту і цього Договору, повернутися з країни (місцевості) тимчасового перебування до країни початку подорожі або країни постійного проживання.

3.20 Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавствами країн тимчасового перебування.

3.21 В разі, якщо ТУРИСТУ відомо про те, що він зареєстрований у комп'ютерних базах даних відповідних відповідальних органів та організацій іноземних держав як неблагоннадійна особа (через звернення про надання політичного притулку, здійснення кримінальних злочинів, порушення режиму перетину кордонів держав, порушення митних правил держав тощо) він зобов'язаний повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА до моменту укладення Договору.

3.22 При поверненні з закордонної поїздки ТУРИСТ, в разі необхідності, зобов'язаний передати свій закордонний паспорт громадянина України до відповідної дипломатичної чи консульської установи іноземної держави для контролю повернення особисто або за посередництва ТУРОПЕРАТОРА.

3.23 В період Реалізації Туристичного Продукту не мати з собою та/або у супроводжувачому багажі тварин, рослин, грибів, мохів і лишайників; не розміщувати представників згаданих царств природи у засобах розміщення та транспортних засобах за програмою Туристичного Продукту.

3.24 В разі групового туру, визнавати за будь-яких умов авторитет гіда / супроводжувачого в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточних рішень гіда/супроводжувачого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Туристичного Продукту.

3.25 В разі групового туру, ТУРИСТ підписанням Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гіда/супроводжувачого групи для групи в цілому та/або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені; будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги для групи в цілому та/або окремих ТУРИСТІВ у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені.

3.26 В разі групового туру, ТУРИСТ підписанням Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: груповий тур з Реалізацією Туристичного Продукту може не відбутися в разі недобору групи; в разі належного повідомлення ТУРИСТА про недобір групи не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі Договір втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов Договору кошти в розмірі, передбаченому чинним законодавством України.

3.27 ТУРИСТ, підписанням Договору, погоджується і визнає свою поінформованість у такому: ТУРОПЕРАТОР має право перестановки (оперативної зміни) виконання будь-яких екскурсійних та супутніх заходів/надання послуг (окрім послуг розміщення) за програмою Туристичного Продукту (в тому числі перенесення таких заходів/послуг з одного дня на інший за програмою Туристичного Продукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Туристичного Продукту; ТУРОПЕРАТОР також має право замінювати екскурсійні та супутні заходи/надання екскурсійних та супутніх послуг на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю виконання запланованих заходів/надання запланованих послуг

з вини третіх сторін, включаючи, але не обмежуючись: через зміну режиму роботи запланованого об'єкту відвідування, через непланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та/або реконструкцію, через оголошення об'єктами відвідування позапланових санітарних днів, тощо.

3.28 ТУРИСТ, підписанням Договору, погоджується і визнає свою поінформованість у такому: ТУРОПЕРАТОР має право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Туристичного Продукту (у випадку зменшення обсягу послуг - за винятком транспортних послуг і послуг розміщення) якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких ТУРОПЕРАТОР не міг передбачити, виникненню яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем ТУРОПЕРАТОРА, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови (затори, припинення руху транспорту дорогами, блокування доріг, страйки, ремонтні роботи, встановлення об'їздів тощо), погіршення погодних умов (ожеледиця, низька видимість, низька швидкість руху тощо), запізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав тощо. При зменшенні або збільшенні обсягів за типами послуг, окреслених цим абзацом, ТУРИСТ дає згоду ТУРОПЕРАТОРУ на таке: в разі настання в процесі Реалізації Туристичного Продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин компенсація ТУРИСТОМ ТУРОПЕРАТОРУ вартості фактично наданих понад обсяг послуг, через дію таких фактичних обставин, Туристичного Продукту, встановлений Договором, не проводиться, і також в разі настання в процесі Реалізації Туристичного Продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин, компенсація ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРИСТУ вартості фактично ненаданих через такі фактичні обставини послуг також не проводиться. ТУРИСТ підписанням Договору погоджується і визнає свою поінформованість у тому, що визнання факту настання вищезазначених фактичних обставин

відбувається таким чином: в момент виявлення дії таких обставин в період Реалізації Туристичного Продукту, виконувати інші вимоги, встановлені Договором.

#### **4. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТУРОПЕРАТОРА**

4.1 Забронювати та надати туристичний продукт (туристичні послуги), замовлені ТУРИСТОМ в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором терміни, про які сторони попередньо домовилися, за умови повної сплати вартості Туристичного Продукту ТУРИСТОМ у строки, встановлені Договором, видати ТУРИСТОВІ документи, необхідні для отримання туристичних послуг та підтвердження статусу ТУРИСТА.

4.2 Вчасно забезпечити ТУРИСТА необхідними для поїздки документами: інформаційними туристичними ваучерами, страховими полісами, проїзними документами, програмою туру, тощо.

4.3 У випадку виникнення обставин, що роблять неможливим надання ТУРИСТУ послуг з вини ТУРОПЕРАТОРА (за винятком випадків форс-мажорних обставин та відмов Консульських установ у видачі віз ТУРИСТУ чи подорожуючим із ним особам) повернути кошти оплачені ТУРИСТОМ.

4.4 Надати ТУРИСТУ інформацію визначену даними **Типовими правилами**.

4.5 Надати ТУРИСТУ консультаційно - інформаційні послуги з підбору туру.

4.6 Забезпечити бронювання послуг та забезпечити (організувати) надання послуг ТУРИСТУ, відповідно до умов Договору.

4.7 Забезпечити ТУРИСТА документами, необхідними для отримання послуг відповідно до умов Договору, а саме; страховий поліс, проїзні документи, тощо. З урахуванням обставин надання послуг, документи можуть надаватись ТУРИСТУ в офісі ТУРОПЕРАТОРА та/або місці початку надання послуг.

4.8 Надати документ, що підтверджує оплату ТУРИСТОМ вартості послуг (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).

4.9 Своєчасно інформувати ТУРИСТА щодо змін тривалості послуг, умов перельоту, проживання, харчування, а також змін програми послуг.

4.10 Перевіряти у ТУРИСТА наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів.

## **5. ПРАВА ТУРИСТА**

5.1 Турист має право на:

- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місцевості) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місцевості) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність ліцензії у ТУРОПЕРАТОРА, необхідні дозволи, інші документи, наявність яких передбачена законодавством;
- інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТУРОПЕРАТОРА у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність договору з такою установою;
- отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором;
- іншу інформацію, отримання якої передбачене ТУРИСТОМ від ТУРОПЕРАТОРА чинним законодавством України;
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, забезпечення яких здійснюється Туроператором та іншими суб'єктами, що надають туристичні послуги;
- відшкодування матеріальних збитків у випадках, визначених чинним законодавством, зокрема Законом України «Про туризм»;
- здійснити доплату за реалізований туристичний продукт при збільшенні його вартості, або відмовитись від виконання Договору та відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесені ним витрати на організацію туристичних послуг;
- ТУРИСТ вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування ТУРОПЕРАТОРУ фактично здійснених ним витрат, пов'язаних із відмовою.

## **6. ПРАВА ТУРОПЕРАТОРА**

6.1 Туроператор має право:

- відмовитися від виконання Договору у випадках, передбачених даними Правилами. Отримати від ТУРИСТА необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації;
- у виключних випадках змінювати передбачені Договором готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, овербукінг тощо), про що ТУРИСТ має бути проінформованим;
- оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Договором;
- 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;
- подати документи на анулювання виданих ТУРИСТУ туристичних віз/дозволів

на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Туристичного Продукту не відбудеться з вини ТУРОПЕРАТОРА, через недобір групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин;

- своєчасно отримувати від ТУРИСТА повну, достовірну інформацію та документи, в обсязі, необхідному для надання послуг відповідно до умов даного Договору;

- отримувати та утримувати фактично понесені ТУРОПЕРАТОРОМ витрати, у випадку відмови ТУРИСТА від Договору до початку поїздки та на відшкодування збитків, заподіяних ТУРОПЕРАТОРУ, спричинених діями ТУРИСТА;

- змінити ціну туристичного продукту після укладення Договору лише у разі необхідності врахування 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. Зміна ціни туристичного продукту, можлива, не пізніш як за 20 днів до початку туристичної подорожі, якщо інше не погоджено Сторонами. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі, якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, ТУРИСТ має право відмовитися від виконання Договору, а ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму, за винятком фактично понесених витрат ТУРОПЕРАТОРА.

6.2 Туроператор має право відмовитися від виконання Договору на туристичне обслуговування в наступних випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких Реалізація Туристичного Продукту (туристичних послуг) виявиться неможливою;

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі ТУРИСТУ візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує ТУРИСТА, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ);

- в разі невчасного та/або неповного подання ТУРИСТОМ ТУРОПЕРАТОРУ необхідних для оформлення Туристичного Продукту документів;

- в разі подання ТУРИСТОМ ТУРОПЕРАТОРУ неправильних та/або завідомо неправдивих даних і інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів;

- в разі, якщо ТУРОПЕРАТОРУ стане відомо про придбання ТУРИСТОМ Туристичного Продукту з метою, відмінною від Туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок тощо).

## **7. ПОРЯДОК ВІДМОВИ ВІД ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ**

7.1 У випадку відмови ТУРИСТА від Туристичного Продукту ТУРИСТУ повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням фактично здійснених ТУРОПЕРАТОРОМ витрат у відповідності до наступних розмірів:

в дати «високого сезону» - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня, виставок, конгресів, групових заїздів витрати ТУРОПЕРАТОРА складають 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання.

7.2 В зв'язку з різними вимогами готелів витрати ТУРОПЕРАТОРА вказуються в кожному окремому випадку.



В інших випадках - згідно таблиці № 1:

Таблиця № 1

<b>Термін скасування чи зміни до початку туру</b>	<b>Витрати ТУРОПЕРАТОРА</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.

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

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

7.5 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 ТУРИСТА, попередньо повідомивши про це ТУРИСТА.

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

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. При цьому ТУРОПЕРАТОР зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

7.7 Турист вправі відмовитися від виконання Договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

7.8 Туроператор вправі відмовитися від виконання Договору лише за умови

повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

## **8. ЗМІНА АБО РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

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

8.1.1 До істотних змін обставин належать:

- 1) погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;
- 2) непередбачене збільшення транспортних тарифів; 3) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів; 4) різка зміна курсу національних валют;
- 5) інші підстави, за домовленістю сторін.

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

## **9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

9.1 Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну Туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо Договором не передбачена підвищена відповідальність Туроператора.

9.2 При відміні рейсу або зміні часу відправлення/прибуття рейсу і пов'язаних з цим змін обсягів і термінів надання туристичних послуг ТУРОПЕРАТОР виступає в якості агента компаній-перевізників, сервісних компаній, оскільки об'єктивно не в змозі впливати на умови і правила перевезень, що затверджені такими компаніями, правила і умови перевезень таких компаній надаються ТУРИСТУ ТУРОПЕРАТОРОМ на запит, або безпосередньо надаються цими компаніями. В таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, які впливають та пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники у відповідності з внутрішніми, державними та/або міжнародними правилами перевезень. При цьому на ТУРОПЕРАТОРА поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, Правилами фактичного перевізника та іншими нормативними актами в сфері перевезень.

9.3 У випадках скасування чи зміни часу відправлення та/чи прибуття регулярних рейсів, відмови у перевезенні на регулярному рейсі і пов'язаними з цим змінами тривалості і програми туру ТУРОПЕРАТОР, як агент з продажу перевезень авіакомпанії, передає претензії ТУРИСТА на розгляд авіакомпанії, яка уклала з ТУРИСТОМ за посередництва ТУРОПЕРАТОРА, договір перевезення.

9.4 ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Туриста протягом всього періоду поїздки.

9.5 ТУРОПЕРАТОР за жодних умов і обставин не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм, отримання тілесних ушкоджень будь-якого ступеня тяжкості, смерть ТУРИСТА, необхідність сплати за його медичне обслуговування, ліки, репатріацію останків тощо. ТУРИСТ підписанням Договору звільняє ТУРОПЕРАТОРА від будь-якої відповідальності в разі настання з ТУРИСТОМ будь-якої з перерахованих у цьому пункті, а також подій аналогічного типу, якщо вони виникли не з вини ТУРОПЕРАТОРА, причому така вина для висунення претензій має бути доведена у встановленому законодавством порядку.

9.6 ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невиконання умов Договору внаслідок відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави в оформленні ТУРИСТУ візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів.

9.7 Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям ТУРИСТА до місця початку споживання Туристичного Продукту (виїзду) – до початку реєстрації в аеропорту, на вокзал і таке інше, - порушення ТУРИСТОМ правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі, завдання ТУРИСТОМ шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на ТУРИСТА. При цьому неявка ТУРИСТА до місця початку Реалізації Туристичного Продукту в належний час вважається відмовою від Туристичного Продукту. У випадку завдання ТУРИСТОМ шкоди перевізнику або приймаючій стороні за межами митної території України, відшкодування завданих збитків здійснюється ТУРИСТОМ готівкою на місці. ТУРИСТ зобов'язаний прибути в місце, визначене місцем початку Реалізації Туристичного Продукту за 2,5 години (якщо йдеться про прибуття до аеропорту з вильотом у міжнародний авіарейс) до часу вильоту вказаного у квитку; за 1,5 години (якщо йдеться про прибуття до вокзалу з виїздом поїздом міжнародного чи внутрішньодержавного сполучення) до часу від'їзду вказаного у квитку; в інший обумовлений час (якщо йдеться про інші види транспорту).

9.8 У випадку виникнення претензій з якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Туристичного Продукту, ТУРИСТ повинен безпосередньо під час знаходження в країні перебування спочатку звернутись до керівника групи/гіда та/або представника приймаючої сторони для вирішення питання/претензії. Якщо питання/претензію вирішити не вдається, то ТУРИСТ готує письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору, її завіряють підписами керівник групи/гід та/або представник приймаючої сторони. ТУРИСТ передає цю претензію ТУРОПЕРАТОРУ протягом 14 календарних днів (встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ відповідно до ЗУ „Про захист прав споживачів ” гарантійний термін) після завершення туристичної подорожі (але не включаючи день завершення Реалізації Туристичного Продукту). Протягом 14 календарних днів ТУРОПЕРАТОР надає ТУРИСТОВІ мотивовану відповідь на його претензію.

9.9 В разі ненадходження до ТУРОПЕРАТОРА претензії ТУРИСТА і також в разі відсутності у ТУРОПЕРАТОРА претензій до Туриста по закінченні 14 календарних днів з моменту завершення Реалізації Туристичного Продукту умови Договору вважаються Сторонами виконаними в повному обсязі і без зауважень, та в подальшому не підлягають оскарженню.

9.10 ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, невиконаним очікуванням, суб'єктивній оцінці та завищеним сподіванням ТУРИСТА, а також не приймає до розгляду будь-які претензії, базовані на вищевказаних мотиваційних критеріях.

В разі невмотивованих тверджень, що носять характер наклепу, прямих образ на адресу співробітників ТУРОПЕРАТОРА в претензії, інших документах, поданих ТУРИСТОМ до ТУРОПЕРАТОРА та зафіксованих нею як вхідна документація, співробітники ТУРОПЕРАТОРА мають право на захист своїх честі, гідності та ділової репутації, а також відшкодування моральної шкоди і матеріальних збитків з використанням вищевказаних документів як доказової бази у суді.

9.11 Претензії щодо відмови у видачі візи чи недотримання строків її видачі ТУРИСТ подає безпосередньо до відповідної консульської установи іноземної держави. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за пошкодження чи втрату переданих ТУРОПЕРАТОРОМ документів для оформлення в'їзної візи іноземної держави, якщо такі пошкодження чи втрата сталися з вини відповідної консульської та/або дипломатичної установи іноземної держави.

## **10.Форс-мажорні обставини**

10.1 У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, різноманітні непередбачені акти, 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.

10.2 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.

10.3 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.

## **11. Інші умови**

11.1 Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам Договору та додатків до нього, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів.

11.2 Якщо один або кілька пунктів, умов, положень або тверджень Договору, відповідно до змін у чинному законодавстві України, змін у законодавствах інших держав, тощо, що вступили в дію вже після підписання Договору та додатків, будуть визнані невідповідними нормам законодавства (законодавств), то решта умов, пунктів та положень Договору будуть визнані Сторонами чинними, як і Договір в цілому.

11.3 Усі суперечності, які впливатимуть з умов Договору та додатків будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів в дусі прагнення до порозуміння і конструктивного діалогу. У разі недосягнення згоди сторони продовжують вирішення спору у відповідності до чинного законодавства України.

11.4 Фінансове забезпечення Туроператора 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). Банківською гарантією забезпечується відповідальність ТУРОПЕРАТОРА перед Туристом згідно до Договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності ТУРОПЕРАТОРА, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених Договором, що спрямовані на продаж Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОРОМ, вказаного у Договорі.

11.5 У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за Договором, ТУРОПЕРАТОР має право анулювати замовлений комплекс послуг у відповідності з умовами ануляції туру.

11.6 Збільшення ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише за умови істотної зміни обставин, передбачених ст. 20 Закону України «Про туризм».

11.7 Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість послуг для громадян України може бути змінена у напрямку зростання в залежності із змінами курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість послуг визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ, на комерційний курс ТУРОПЕРАТОРА на дату фактичної оплати та на коригуючий коефіцієнт, встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ.

Усі види платежів по Договору провадяться в національній валюті України – гривні

11.8 У випадку затримки ТУРИСТОМ повної сплати вартості Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому витрат, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з замовленням ТУРИСТА.

11.9 Підписанням Договору ТУРИСТ, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує що надані ТУРИСТОМ персональні дані для укладення та виконання Договору, що зазначені в ньому, використовуються ТУРОПЕРАТОРОМ для формування Договору з ТУРИСТОМ та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для здійснення дій, пов'язаних з виконанням Договору. Підписанням Договору ТУРИСТ надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг і не можуть використовуватись для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

11.10 При споживанні Туристичного Продукту (виїзді за кордон) дітьми до 18-ти років обов'язково наявність письмового нотаріально засвідченого дозволу батьків згідно вимог відповідної консульської та/або дипломатичної установи іноземної держави, митних органів. При виїзді за кордон осіб до досягнення 18-річного віку кожна з таких осіб повинна мати або власний закордонний паспорт, або бути внесеною у встановленому законодавством порядку до закордонного паспорта того з батьків, з ким дитина виїжджає за кордон. При досягненні дитиною 5-річного (а в деяких випадках - 2-річного) віку, дитина обов'язково має бути у встановленому законодавством порядку внесеною в закордонний паспорт того з батьків, з ким дитина виїжджає за кордон. При досягненні 14-річного віку дитина обов'язково повинна мати власний закордонний паспорт. А також ТУРИСТ повинен мати всі інші необхідні документи згідно вимог консульських або дипломатичних установ країни перебування, а також документів згідно вимог Української митниці і митних правил інших держав.

## **12. ПРАВИЛА В'ЇЗДУ ДО КРАЇНИ (МІСЦЯ) ТИМЧАСОВОГО ПЕРЕБУВАННЯ ТА ПЕРЕБУВАННЯ ТАМ**

12.1 Правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там, роз'яснюються ТУРИСТУ ТУРОПЕРАТОРОМ в усній формі в момент укладання Договору.