

м. Київ

“ ____ ” _____ 201_ року

Туристичний оператор - товариство з обмеженою відповідальністю «Панда - Тревел» в особі директора Горбач О.М., яка діє на підставі Статуту, іменоване в подальшому Туроператор, з одного боку, та _____ в особі _____, що діє на підставі _____ іменованій в подальшому Турагент, з іншого боку, уклали цей договір про наступне.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Туроператор доручає, а Турагент зобов'язується укладати від імені, під контролем, в інтересах Туроператора цивільно-правові договори з споживачами туристичних послуг (надалі – туристами), юридичними особами, а також виконувати інші дії, пов'язані із реалізацією туристичного продукту та передбачені умовами цього Договору.

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.

1.2. Під туристами (споживачами туристичних послуг) слід розуміти фізичні особи, які виявили бажання придбати туристичний продукт Туроператора та його іноземних контрагентів і уклали з Турагентом договір про надання туристичних послуг.

1.3. За письмовим погодженням з Туроператором Турагент може укладати субагентські договори, пов'язані із реалізацією туристичного продукту Туроператора, при цьому Турагент несе відповідальність за субагента перед Туроператором в повному обсязі.

1.4. Під цивільно-правовим договором слід розуміти договір (угоду), предметом якої є надання Туроператором та його контрагентами комплексу туристичних послуг як на території України, так і за її межами.

1.5. Туроператор діє на підставі ліцензії Державного агентства України з туризму та курортів АЕ № 272949 від 23.01.2015 року - необмежений.

1.6. Сторони домовляються, що до умов цього Договору застосовуються положення чинного законодавства, що стосуються комерційного посередництва (агентські відносини).

1.7. Турагент представляє інтереси Туроператора на умовах, визначених цим Договором на території України.

1.8. Агентські відносини за цим Договором є монополюськими.

1.9. Від імені Турагента дії по виконанню умов цього Договору здійснюють службові особи Турагента, через які Турагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав (обов'язків) та виконує їх.

1.10. Змістом доручення Туроператора Турагенту, що надається відповідно до цього Договору є укладення Турагентом від імені, в інтересах, під контролем Туроператора договорів про надання туристичних послуг з туристами (п.1.1 Договору) за формою, що додається до цього Договору на підставі акцептованих Туроператором заявок.

1.11. Повноваження Турагента за цим Договором не потребують оформлення дорученням.

1.12. При виконанні умов цього Договору сторони, у випадку досягнення про це окремої домовленості, застосовують ваучери за формою, встановленою центральним органом виконавчої влади в галузі туризму.

2. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

2.1. Туроператор зобов'язується:

2.1.1. Оформляти та видавати Турагенту у порядку, передбаченому цим договором, завірені печаткою Туроператора документи (ваучери (путівки), страхові поліси, проїзні документи) на кожную групу туристів (туриста), обов'язок по наданню яких покладений на Туроператора.

2.1.2. Надавати Турагенту інформацію про туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: про умови перетинання державного кордону, розміщення, харчування, страхування, правила поведінки фізичних осіб на території місця надання туристичної послуги, ризик та засоби його запобігання щодо кожної конкретної туристичної послуги, правила одержання віз, порядок відшкодування збитків та розгляду претензій та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору.

2.1.3. Здійснювати бронювання туристичних послуг відповідно до наданої Турагентом заявки за наявності можливості у Туроператора забезпечувати надання таких послуг.

2.1.4. Своєчасно, у порядку, передбаченому п.2.2.3 цього Договору акцептувати заявки Турагента.

2.1.5. Надавати Турагенту інформацію про ціни на туристичний продукт та своєчасно оновлювати її.

2.2. Турагент зобов'язаний:

2.2.1. При наданні туристичних послуг дотримуватися вимог чинного законодавства.

2.2.2. Формувати заявки виключно на підставі наданих Туроператором цін на туристичний продукт, доведених до Турагента у будь-якій формі.

2.2.3. Своєчасно подавати Туроператору заявки на бронювання (Додаток №2 до Договору) туристичних послуг, замовлених туристами. Кожна заявка Турагента повинна містити прізвища та імена туристів, номер закордонного паспорта, строк його дії, країну відвідування, строк відвідування, готель, обраний туристами (або декілька готелів на вибір), вимоги до харчування, транспортного обслуговування, терміни надання екскурсійних послуг та перелік обраних туристами екскурсій, іншу інформацію, що є необхідною для надання туристам якісних послуг у відповідності з їх побажаннями.

Заявка Турагента вважається акцептованою Туроператором, якщо Туроператор електронними чи факсимільними засобами зв'язку підтвердив можливість надання послуг, визначених в заявці Турагента. Акцептом заявки також може бути виставлений Туроператором рахунок. У випадку, якщо Туроператор не може організувати надання повного переліку послуг, замовлених Турагентом, він в телефонному режимі або засобами факсового зв'язку повідомляє про це Турагента, після чого,

засобами факсового зв'язку направляє Турагенту узгоджений варіант заявки, яка для цілей цього Договору вважається акцептованою Туроператором та Турагентом. Відсутність у Турагента акцепту заявки Туроператора свідчить про те, що заявка не була акцептована Туроператором. Турагент несе самостійну відповідальність перед туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між туристом і Турагентом договору без акцептованої Туроператором заявки. В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

2.2.4. Укладати з третіми особами договори про надання туристичних послуг від імені і в інтересах Туроператора за формою, що додається до цього Договору (додаток №1), для юридичних осіб – за формою, що відповідає даному договору, виключно на підставі акцептованих Туроператором заявок Турагента. Турагент не має повноважень на укладення з туристами договорів від імені Туроператора без одержання акцепту заявки Туроператора.

2.2.5. У строки, встановлені Туроператором, передавати Туроператору чинні на момент споживання туристичних послуг паспорти та інші документи туристів, необхідні для оформлення в'їзних віз до країни відвідування туриста, якщо послугу з оформлення відповідних документів надає Туроператор, а також забезпечувати їх явку у посольство країни відвідування у день і час, призначений Туроператором.

2.2.6. Якщо інші строки не будуть зазначені в рахунку Туроператора, оплата здійснюється Турагентом протягом 3 (трьох) банківських днів від дати виставлення рахунку Туроператором. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом вартості туристичного продукту Туроператор має право відмовити Турагенту в наданні замовлених послуг та вимагати оплати штрафних санкцій, передбачених даним Договором та чинним законодавством.

2.2.7. Надавати туристам своєчасну, повну, достовірну, необхідну інформацію про комплекс туристичних послуг Замовника, в тому числі про порядок перетинання державного кордону України, оформлення віз, страхування, харчування, розміщення в готельній установі, правила перебування на території іншої держави, про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом, про перелік країн ендемічних з малярії, про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст.28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» перелік країн (Турагент зобов'язаний видавати Туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку необхідно отримати в районній СЕС), порядок та розмір відшкодування збитків, порядок розгляду Туроператором претензій та іншу, передбачену чинним законодавством інформацію. До укладення договору на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний надати туристам повну і достовірну інформацію, передбачену ст. 20 Закону України «Про туризм». Турагент зобов'язується відшкодувати будь-які збитки Туроператора і туриста завдані наданням туристу неповної інформації. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години готелю туристом (особами, на користь яких юридичною особою укладено договір). Клієнт самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години.

2.2.8. Повідомляти туристів про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 добу до вильоту повітряного судна зобов'язаний уточнювати час вильоту повітряного судна та доводити інформацію до туриста чи юридичної особи. У разі невиконання даної умови Турагент самостійно несе відповідальність перед туристом.

2.2.9. В межах своїх можливостей добросовісно рекламувати послуги Туроператора.

2.2.10. Одержувати у Туроператора та видавати туристам ваучери (путівки) та інші документи, оформлені Туроператором відповідно до вимог даного договору, що посвідчують право туриста на одержання послуги.

2.2.11. Забезпечувати страхування туристів (якщо така послуга надається Турагентом) та оформляти інші необхідні для одержання комплексу туристичних послуг документи, крім документів, обов'язок з оформлення яких покладено на Туроператора.

2.2.12. Вчиняти інші дії, спрямовані на належне виконання умов цього договору.

2.2.13. При укладенні договорів про надання туристичних послуг по напрямках, визначених Туроператором, Турагент (його субагент), зобов'язаний першочергово реалізовувати турпродукт, що пропонується Туроператором. Напрямами, що визначені Туроператором, є країни, які представлені на сайті Туроператора.

2.2.14. Не розголошувати конфіденційну інформацію Туроператора, що стала відомою Турагенту у зв'язку з виконанням умов цього Договору, в тому числі і умови цього Договору.

2.2.15. Повідомляти Туроператору на його вимогу будь-які відомості, пов'язані з виконанням умов цього Договору та надавати звіт про виконання Договору. Турагент виконує умови цього Договору з додержанням чинного законодавства у сфері туризму.

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

При цьому Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

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

б) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;

в) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

г) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

д) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

2.3. У випадку неможливості розміщення туристів у попередньо заброньованих готелях, інших об'єктах розміщення, Туроператор розміщує туристів в готелі тієї ж чи більш високої категорії без додаткової доплати. У разі неможливості здійснення авіаперельоту рейсом, запропонованим Туроператором, Туроператор забезпечує здійснення авіаперельоту до пункту призначення ін. рейсом або маршрутом.

2.4. Факт надання послуг Турагентом Туроператору за цим Договором посвідчується Актом приймання наданих послуг, що підписується сторонами.

2.5. Турагент не має права відступати від змісту доручення Туроператора.

2.6. Туроператор не забезпечує Турагента засобами, необхідними для виконання умов Договору, крім засобів прямо в ньому вказаних.

2.7. Туроператор має право здійснювати контроль за виконанням Турагентом умов цього Договору, в тому числі і перевіряти відповідні документи Турагента, пов'язані з виконанням умов цього Договору.

2.8. Турагент гарантує, що всі споживачі, з якими або на користь яких Турагент укладає договори на реалізацію повноважень, передбачених цим Договором, є фізичними особами, які не підпадають під перелік, встановлений абзацом другим п.1.1 Договору. Турагент несе повну майнову відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Туроператору внаслідок невиконання або неналежного виконання Турагентом умов цього пункту.

2.9. Турагент зобов'язується відшкодувати всі та будь-які збитки Туроператора, що виникли внаслідок оплати останнім збитків його контрагентів та/або штрафних санкцій у зв'язку з (внаслідок) порушення туристами, яким Турагентом був проданий турпродукт Туроператора: правил проживання в готелі; законодавства країни перебування; порушення загальнообов'язкових норм моралі, а також внаслідок заподіяння туристом збитків, вчинення злочину, депортації з країни перебування.

2.10. Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, а також інша інформація, що надається Туроператором відповідно до умов цього Договору та Закону України „Про туризм”, є невід'ємними додатками до цього договору. Подання Турагентом заявок на бронювання туристичних послуг здійснюється Турагентом виключно на підставі наданої йому Туроператором інформації про програми та розцінки, а також іншої інформації про туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора.

2.11. Сторони визнають, що Туроператор діє виключно в якості агента авіакомпаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, а також компаній по організації пасажирських перевезень, і, відповідно, не несе відповідальності за будь-які недоліки або брак в роботі таких авіакомпаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, а також компаній по організації пасажирських перевезень. У той же час Туроператор усіма доступними засобами сприяє вирішенню спірних питань, у разі їх виникнення під час надання ними замовлених послуг.

2.12. Передача представникам Турагента виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання туристу туристичних послуг здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 5 годин до початку туру. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Неповна, чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору анулювати тур та відмовити у видачі таких документів. Передача документів може здійснюватись безпосередньо туристу в аеропорту вільноту представником Туроператора.

2.13. Туроператор має право збільшувати вартість послуг у зв'язку зі збільшенням транспортних тарифів, збільшенням цін партнерів з організації туру, введення нових або підвищення діючих податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміною курсу національних валют та ін. об'єктивними обставинами.

2.14. Туроператор має право анулювати раніше підтвержене Замовлення/ тур у випадку відміни рейсу авіакомпанії, а також з ін. об'єктивних обставин, при цьому відшкодування збитків Турагента обмежується вартістю сплаченого Турагентом Замовлення.

3. ВИНАГОРОДА ПОСЕРЕДНИКА

3.1. Винагорода Турагента за цим договором складає різницю між вартістю туристичних послуг, встановлених в акцептованій Туроператором заявці та фактичною реалізаційною вартістю проданого Турагентом турпродукту. До сум винагороди Турагента включається ПДВ та інші передбачені чинним законодавством податки і збори, що нараховуються на вартість послуги.

Розмір винагороди Турагента визначається Туроператором самостійно у фіксованій сумі чи у відсотках, але не може бути меншим 8% від вартості туристичних послуг, встановлених в акцептованій Туроператором заявці. Розмір винагороди може зазначатися Туроператором у будь-яких письмових документах, включаючи виставлені рахунки на оплату, листи, опубліковані на сайті Туроператора спеціальні умови тощо. В усіх випадках необхідно враховувати, що винагорода Турагента вираховується та отримується ним самостійно із суми коштів, фактично сплачених третьою особою у вигляді плати за надання Туроператором або його контрагентами туристичної послуги. Турагент не має права отримувати винагороду більшу, ніж це зазначено абз. 1 п. 3.2 Договору.

3.3 Туроператор є платником податку на прибуток на загальних підставах.

3.4 Турагент є платником _____.

3.4. Будь-які витрати Турагента, що прямо чи опосередковано пов'язані з виконанням ним умов цього договору, Туроператором не відшкодовуються.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1. Сторони несуть відповідальність згідно чинного законодавства з урахуванням положень даного договору.

4.2. Турагент самостійно несе відповідальність за достовірність змісту рекламних матеріалів щодо послуг Туроператора, розміщених ним у будь-якому засобі масової інформації, а також за інформацію про послуги, повідомлену туристам. Турагент також несе самостійну відповідальність за порушення права туристів на інформацію про послуги, що реалізуються Турагентом.

4.3. У випадку, вирахування Турагентом належної йому виплати у сумі, що перевищує її розмір (п. 3.1.), він сплачує пеню у розмірі 2 % від зайво вирахуваної суми за кожний день користування коштами.

Сплата неустойки не звільняє Турагента від повернення зайво сплаченої суми грошових коштів.

4.4. У випадку ненадання або несвоєчасного надання Туроператору документів третіх осіб, необхідних для оформлення віз (в'їзної чи ви'їзної), та інших необхідних документів, Турагент сплачує штраф у розмірі 250 грн. за кожний випадок порушення.

4.5. Туроператор не відповідає за неможливість одержання віз у зв'язку з неподанням, несвоєчасним поданням необхідних документів Турагентом.

4.6. В разі, якщо одна сторона заподіє іншій стороні збитки, вона зобов'язується відшкодувати їх в повному обсязі.

4.7. Турагент несе самостійну відповідальність за неповне одержання коштів від туристів та зобов'язується виконати платіжні зобов'язання за укладеними від імені Туроператора договорами в повному обсязі незалежно від виконання таких зобов'язань туристами.

4.8. Туроператор звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, якщо таке невиконання було викликано винними діями (бездіяльністю) туриста або Турагента.

4.9. В разі відмови Турагента (або туриста) від одержання туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) Турагент зобов'язується сплатити штрафні санкції на користь Туроператора в наступному порядку:

- при відмові більше ніж за 90-30 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 29-15 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 14-4 днів до початку надання туристичних послуг – 80% вартості туристичних послуг;
- при відмові менше ніж за 3 днів до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг.

Наведений розмір штрафних санкцій є приблизним. Розмір штрафних санкцій, що зобов'язаний сплатити Турагент, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір штрафних санкцій, ніж передбачений умовами даного договору, Турагент зобов'язаний сплатити штрафні санкції, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору та у будь-якому разі сплатити винагороду Туроператора за організацію туру.

4.10. Якщо це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами турів, то Турагент зобов'язаний відшкодувати і збитки, які перевищують штрафні санкції, вказані в таблиці даного пункту.

4.11. При організації перевезення чартерним рейсом тариф авіаквитків на чартерні авіарейси є таким, що не повертається.

4.12. На Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта у випадку одночасного настання таких обставин: відсутність ануляції Турагента; відсутність оплати Турагентом Турпродукта; неявка туриста на рейс.

4.13. При анулюванні заявок про надання туристичних послуг у період Новорічних, Різдвяних, травневих свят, виставок, ярмарків і т.п. строки відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації туру.

4.14. Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов цього Договору, в разі, якщо таке невиконання було викликано обставинами форс-мажору. Під обставинами форс-мажору в даному Договорі розуміються стихійні лиха (повені, виверження вулканів, землетруси, погодні явища тощо), страйки, революції, військові дії, оголошена та неоголошена війна, терористичні акти, протиправні дії, бездіяльність, прийняття компетентних рішень державними органами України та країни відвідування туриста, протиправні дії третіх осіб, невиконання договору третіми особами, відмова в видачі візи посольством країни відвідування, відмова пропустити туриста через державний кордон України та (або) країни відвідування, крім випадків, якщо така відмова викликана виною Туроператора та інші обставини, що стали причиною невиконання Клієнтом та (або) Туроператором (його контрагентами) умов даного Договору при умові, що вказані обставини не могли бути усунені сторонами, виникли поза їх волею та не могли бути прямо передбачені ними при укладанні цього Договору.

Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування в видачі візи. При відмові посольства в видачі візи вартість послуги по оформленню візи туристу не повертається.

4.15. Претензії Турагента та/або туриста та/або юридичної особи до обсягу та якості наданих йому послуг приймаються Туроператором протягом 14 днів з часу завершення туру при умові документального підтвердження обґрунтованості таких претензій (у тому числі письмового підтвердження фірми, що приймала туриста).

4.16. Туроператор відповідає за виконання прийнятих на себе зобов'язань тільки за умови виконання Турагентом вимог Договору і чинного законодавства.

4.17. У випадку прострочення зобов'язання по оплаті турпродукту, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочки, від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання за кожен день прострочки. Сплата Турагентом штрафних санкцій, передбачених даним договором, не звільняє Турагента від обов'язку сплатити пеню за дні прострочки платежу починаючи від дати виникнення обов'язку з оплати до дати ануляції туру.

4.18. Турагент несе повну відповідальність за наявність та правильність оформлення у туриста необхідних паспортних, візових та інших документів на в'їзд і виїзд в розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, що виникають у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю чи неправильним оформленням.

4.19. Турагент несе повну відповідальність за укладення (при необхідності зміну, розірвання) договору на туристичне обслуговування або договору з юридичною особою у формі, що відповідає умовам даного агентського договору. У випадку неукладення Турагентом договору на туристичне обслуговування або договору з юридичною особою Турагент зобов'язаний негайно зробити ануляцію. За вказану ануляцію Туроператор має право стягнути з Турагента штрафні санкції, передбачені умовами даного договору.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Цей договір набуває чинності з моменту його підписання та діє до “ ____ ” _____ 201_ р. У випадку, якщо протягом одного місяця до дати припинення дії Договору жодна з сторін не заявить про свій намір не продовжувати агентські відносини, договір вважається продовженим на новий строк.

5.2. Договір може бути припинений за заявою однієї з сторін, яка подається іншій стороні не пізніше, ніж за один місяць до дати припинення дії Договору.

5.3. Договір укладено в двох оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із сторін.

Після підписання цього Договору всі попередні переговори, протоколи про наміри, укладенні агентські договори тощо втрачають юридичну силу.

5.4. Даний Договір укладається у письмовій формі у вигляді єдиного документу підписаного повноважними представниками сторін та скріпленого печатками. При цьому, на підставі ст. 181 ГК України, допускається укладення договору шляхом обміну факсограмами (факсимільними копіями договору). Даний Договір може бути укладений шляхом обміну факсограмами. Сторони домовились, що надіслання стороною по факсу екземпляра договору, підписаного та скріпленого печаткою відповідної сторони свідчить про повну і безумовну згоду на укладення цього договору.

5.5. Надані Турагентом персональні дані Туриста для оформлення туристичної подорожі, що зазначені в заявці Турагента, використовуються Туроператором для формування супровідних документів для здійснення туристичної подорожі. Наданням Заявки Турагент підтверджує, що туристом/ами надана згода на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг. Вказані дані не використовуються для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

У випадку, якщо Турагент формує власну базу персональних даних він самостійно забезпечує дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

Туроператор «Панда - Тревел»

Адреса: 01001
м. Київ, вул. Велика Житомирська, 13
н/п з №1 по №5, /групи приміщень №22/, /в літ.А/
телефон/факс: (044) 537-23-23
e-mail: happy@panda.fm
р/р 26007014033427 в
ф-лії ПАТ «Укресімбанк»,
МФО 380333 Код ЄДРПОУ 34047701
інд. под. № 340477026558,
св-во ПДВ№ 100153941
ліцензія АЕ № 272949

Директор _____ О.М. Горбач

Турагент

Юридична адреса: _____
фактична адреса: _____
телефон: _____
факс: _____
e-mail: _____
р/р _____
банк: _____
МФО _____
ЄДРПОУ _____
інд. под. № _____
св-во ПДВ _____
ліцензія _____ № _____

Директор _____

**ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № _____**

м. Київ

“ ____ ” _____ 201_ року

_____, (надалі Турагент) в особі _____, що діє від імені, під контролем та за дорученням ТОВ “Панда-Тревел” (Туроператор) (Туроператор надає послуги на підставі ліцензії Державного агентства України з туризму та курортів АЕ № 272949 від 23.01.2015 року - необмежений. Розмір фінансового забезпечення Туроператора перед Туристами, наданого ПАТ «БАНК МИХАЙЛІВСЬКИЙ» (м. Київ, пров. Рильський, 10-12/3) на випадок неплатоспроможності Туроператора, становить суму еквівалентну 20 000 (двадцять тисяч) ЄВРО згідно з офіційним курсом НБУ, гарантія № 1205/12-Г від 11 грудня 2015 року на підставі Агентського договору № _____ від « ____ » _____ 201_ р.

Та гр. _____, що проживає за адресою: _____, (надалі – Турист (и)), які надалі в тексті можуть називатись разом як Сторони, а окремо як Сторона, уклали даний Договір про наступне.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. За цим Договором Турагент зобов’язується забезпечити надання Туристу (ам) туру, сформованого Туроператором, на умовах, визначених цим Договором, а Турист зобов’язується своєчасно і в повному обсязі оплатити вартість туру згідно цього Договору.

1.2. Під "Туристом(ами)" в даному Договорі слід розуміти, як правило, фізичну(их) особу(осіб), яка виявила бажання придбати туристичні послуги та здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою та 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.

1.3. Турист не має право використовувати надані Турагентом туристичні послуги з метою від’їзду з місця постійного проживання з метою працевлаштування, у зв’язку з виконанням професійних обов’язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства, отримання посвідки на проживання або права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

1.4. Розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності Турагента перед туристами, наданого _____, становить суму еквівалентну _____ євро згідно з офіційним курсом НБУ.

1.5. Даний Договір є заявкою Туриста(ів) на організацію туристичної подорожі.

1.6. Строки надання туристичних послуг вказуються в програмі туру, що є невід’ємною частиною цього Договору.

2. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Турист зобов’язується:

2.1.1. Своєчасно, у повному обсязі відповідно до умов цього Договору та калькуляції оплатити вартість туристичних послуг, що надаються Турагентом, але в будь-якому разі не пізніше, ніж _____. Вартість послуг за цим Договором становить _____ (_____) гривень, що є еквівалентом _____ євро (доларів США). Вартість послуг, визначена даним договором, сплачується у гривнях за фіксованим курсом, що становить _____ грн. по відношенню до євро (долару США) на день здійснення оплати. Зазначена вартість послуг автоматично змінюється в разі збільшення фіксованого курсу гривні по відношенню до євро (долару США), встановленого Турагентом пропорційно зміні курсу на день здійснення повної оплати туру. Таке коригування не вважається змінами умов даного договору.

Якщо Турагент у зв’язку зі зміною курсу здійснив оплату за вищим курсом по відношенню до гривні у порівнянні з курсом, зафіксованим в цьому договорі, то Турист зобов’язується відшкодувати Туроператору витрати на придбання валюти в зумовленій різниці між валютними курсами. Якщо Турист не погоджується на передбачене даною угодою відшкодування витрат, Турагент має право розірвати договір з Туристом.

2.1.2. Передавати Турагенту на його замовлення всі необхідні документи (паспорт, фотокартки тощо) для оформлення всіх документів, необхідних для надання послуг не пізніше за _____ днів до дати початку надання туристичних послуг.

2.1.3. Нести передбачену цим Договором і законодавством відповідальність в разі порушення умов даного Договору.

2.1.4. Дотримуватись законодавства та поважати місцеві звичаї країни відвідування, дотримуватись загальноприйнятих та загальнообов’язкових норм моралі, правил перетину державного кордону, користування послугами авіаперевізників, дотримуватись правил дорожнього руху та інших норм, встановлених чинним законодавством.

2.1.5. Виконувати інші дії, крім вказаних в Договорі, виконання яких є необхідним для організації надання послуг в межах, передбачених законодавством.

2.2. Турист(и) має право відмовитись від одержання послуг (анулювати тур), в тому числі у випадку відмови посольства країни відвідування в видачі візи, відшкодувавши фактичні витрати, які вже поніс Турагент/Туроператор на момент ануляції туру. Сторони погоджуються, що Турагент/Туроператор здійснює такі фактичні витрати на організацію туру.

-у випадку відмови від одержання туристичних послуг більше ніж за 90-30 днів до початку туристичної подорожі, розмір фактичних витрат Турагента/Туроператора становить 25 % від загальної вартості подорожі, визначеної цим Договором.

-у випадку відмови від одержання туристичних послуг за 29-15 днів до початку туристичної подорожі, розмір фактичних витрат Турагента/Туроператора становить 50 % від загальної вартості подорожі, визначеної цим Договором.

-у випадку відмови від одержання туристичних послуг не пізніше ніж за 14-4 днів до початку туристичної подорожі, розмір фактичних витрат Турагента/Туроператора становить 80% від загальної вартості подорожі, визначеної цим Договором.

-у випадку відмови від одержання туристичних послуг менше ніж за 3 дні включно до початку туристичної подорожі, розмір фактичних витрат Турагента/Туроператора становить 100% від загальної вартості подорожі, визначеної цим Договором.

Якщо Турагент/Туроператор поніс більші витрати, ніж передбачені в даному пункті, Турист зобов'язаний компенсувати всі понесені витрати Витрати Турагента/Туроператора покриваються в першу чергу за рахунок внесених Туристом(ами) коштів в оплату за туристичні послуги.

2.3. У випадку внесення Туристом змін у вже заброньований тур (зміна прізвища, імені, термінів подорожі, умов проживання, перевезення, тощо) Сторони вважатимуть такі дії відмовою Туриста від попередньо замовлених послуг (анулювання туру) та одночасне замовлення іншого туру, що не звільняє Туриста від відшкодування витрат Туроператора/Турагента, визначених в п.2.2. Договору.

2.4. 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.

2.5. Про відмову від одержання туристичних послуг Турист(и) подає заяву Турагенту. Неоплата (неповна оплата) туристичних послуг у строк, встановлений п. 2.1.1 даного Договору також вважається відмовою від одержання туристичних послуг Туристом(ами)

2..6. Турагент зобов'язується:

2.6.1. Надати тур, сформований Туроператором, для Туриста (ів) (на _____ осіб, прізвища яких зазначаються в рахунку або калькуляції) в _____ з "_____" _____ 201_ р. по "_____" _____ 201_ р., який включає в себе наступний комплекс туристичних послуг:

- бронювання авіаквитків на літак, що слідує за маршрутом _____. Турагент зобов'язується проінформувати Туриста (ів) про час відльоту, не пізніше, ніж за ____ годин до відльоту. Турагент/Туроператор зобов'язується від імені, за дорученням та за рахунок Туриста (ів) внести грошову суму, що становить вартість авіаперельоту та вказується в калькуляції за курсом долару США до гривні, офіційно встановленого НБУ з урахуванням коефіцієнту авіакомпанії. Турагент може продати авіабілет на підставі укладеного з авіакомпанією агентського або іншого договору.
- Розміщення в готелі _____ або в готелі _____. Турагент має право змінити готель, однак така зміна готелю в будь-якому випадку не повинна потягнути за собою зміну в бік погіршення класу готелю та (або) подорожчання туру, крім випадків, передбачених цим Договором.
- Харчування: _____.
- Трансфер за маршрутом: _____.
- Екскурсійна програма (перелік екскурсій та час їх проведення при їх замовленні у Туроператора вказується в програмі туру, що формується та видається Туроператором).
- Медичне страхування Туриста (ів) та страхування від нещасних випадків, що підтверджується страховим полісом, яке оформлюється безпосередньо Туроператором за допомогою програмного забезпечення. Даний договір є заявкою туриста на страхування і не потребує підписання додаткових документів. Турист вважається застрахованим з дати, вказаної в страховому полісі, страхування починає діяти від дати, вказаної в полісі.
- Оформлення в'їздної візи в _____.
- Інші послуги, вказані в додатках до Договору.

Вартість туристичних послуг може бути змінена Турагентом в бік її збільшення в межах 5 % від загальної вартості туристичних послуг за цим Договором виключно у випадку істотних змін обставин: зміна термінів подорожі, непередбачене збільшення транспортних тарифів, введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, різка (більше ніж на ____ %) зміна курсу національних валют, підвищення вартості туристичних послуг в країні відвідування, непередбачуване збільшення витрат Туроператора/Турагента на організацію туру.

2.6.2. Передати Туристу(ам) всі необхідні документи, які надають йому право на одержання туристичних послуг не пізніше, ніж за _____ годин до початку туру.

2.6.3. Надавати Туристу всю необхідну інформацію, яка стосується туру. Сторони підтверджують, що Туристу (ам) в повному обсязі до надання туристичних послуг була надана інформація про основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), в тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану і віку туристів для участі в поїздки; програма туристичного обслуговування; терміни стикувань рейсів; характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідних послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури, та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку; про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки; про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів; про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість; відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати; про ціну туристичного обслуговування, включаючи інформацію про ціни, які склалися на ринку ідентичних (а за їх відсутності – однорідних) послуг та порядок

здійснення оплати; місце перебування організації, уповноваженої Турагентом на прийняття претензій Туриста(ів), адреси та телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування та/або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

2.6.4. Ознайомлювати Туриста з елементами ризику кожної конкретної послуги та із засобами їх запобігання.

2.7. Турагент має право відмовитись від Договору у випадку, якщо така відмова викликана дією обставин непереборної сили або винними діями (бездіяльністю) Туриста(ів).

2.8. Турист вправі відмовитись від Договору до початку подорожі за умови оплати Турагенту фактично понесених останнім витрат, відшкодування збитків, завданих такою відмовою, а також сплати послуги Турагента у відповідності до п.2.2 даного Договору.

2.9. У випадку відсутності можливості надати послуги відповідно до даного Договору, Туроператор/Турагент має право усно (в телефонному режимі) запропонувати туристу альтернативний набір послуг. У випадку, якщо Турист скористався запропонованими йому альтернативними послугами, послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

2.10. У випадку відмови туриста від Договору у зв'язку з виникненням на території країни слідування туриста ситуацій, пов'язаних з можливою загрозою життю туриста, таких як: повені, епідемії, терористичні акти, стихійні лиха тощо, які офіційно не визнані обставинами непереборної сили (форс-мажором) і які не перешкоджають фактичному наданню туристичних послуг Туристу, застосовуються положення п. 2.8. та 2.1.1. Договору, при цьому Туроператор прикладає максимум зусиль для мінімізації своїх витрат на організацію туру.

3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

3.1. За невиконання, неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством із врахуванням умов цього Договору.

3.2. В разі, якщо невиконанням, неналежним виконанням умов цього Договору однією Стороною іншій стороні будуть заподіяні збитки, винна сторона зобов'язується відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

3.3. Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов цього Договору, в разі, якщо таке невиконання було викликане обставинами непереборної сили. Під обставинами непереборної сили в даному Договорі розуміються стихійні лиха (повені, виверження вулканів, землетруси, погодні явища тощо); страйки; революції; військові дії; оголошена та неоголошена війна; терористичні акти; протиправні дії, бездіяльність, прийняття компетентних рішень державними органами України та країни відвідування Туриста; протиправні дії третіх осіб; невиконання договору третіми особами; відмова пропустити Туриста через державний кордон України та (або) країни відвідування, інші обставини, що стали причиною невиконання Туристом та (або) Турагентом умов даного Договору при умові, що вказані обставини не могли бути усунені сторонами, виникли поза їх волею та не могли бути прямо передбачені ними при укладанні цього Договору. Сторони погоджуються, що невиконані зобов'язання Туроператора через виникнення обставин непереборної сили, припиняються у зв'язку з неможливістю їх виконання.

3.4. При відмові від сплаченої послуги по підготовці документів для відкриття необхідних в'їзних віз, Турагентом не повертається 100% вартості послуги. При відмові від авіа-, ж/д та автобусних квитків, утримання проводиться згідно з умовами транспортних організацій. Відповідно до розділу XXVII Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 23.04.2010 N 216 квиток на чартерний рейс виключає право пасажирів змінити або анулювати бронювання, при відмові від авіаквитків на чартерні рейси, вартість авіаквитків не повертається.

3.5. Турагент/Туроператор не несе будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов цього Договору, в разі, якщо таке невиконання було викликане невиконанням Туристом своїх зобов'язань по Договору, порушенням Туристом законодавства України та (або) країни відвідування.

3.6. Турист несе відповідальність за правильність оформлення та достовірність документів, наданих Турагенту/Туроператору для надання туристичних послуг.

3.7. В разі порушення п.п.1.3., 2.1.4. даного Договору, Турист, крім відшкодування всіх заподіяних збитків, сплачує Турагенту штраф в розмірі 100% від загальної вартості наданих послуг за цим Договором

3.8. Відповідальність Турагента/Туроператора обмежується подвійною вартістю туристичних послуг, виражених у відповідній калькуляції.

3.9. Турист самостійно несе відповідальність за додержання обов'язків, що передбачені законодавством України і країни тимчасового перебування. Турист зобов'язаний відшкодувати збитки та (або) шкоду, та (або) штрафні санкції, які поніс Турагент/Туроператор у зв'язку з порушенням Туристом законодавства України, законодавства приймаючої сторони, правил проживання в готелі, загальноприйнятих норм моралі, а також у зв'язку з іншими винними або необережними діями Туриста, у повному обсязі.

3.10. Претензії Туриста (ів) до обсягу та якості наданих послуг приймаються Турагентом протягом 14 днів з часу завершення туру при умові документального підтвердження обґрунтованості таких претензій (у тому числі письмового підтвердження фірми, що приймала Туриста(ів)).

3.11. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за втрату, пошкодження, викрадення, знищення майна, яке слідує та перебуває з Туристом в місці надання туристичних послуг та в будь-якому іншому місці.

3.12. Туроператор/Турагент не несе відповідальності у випадку депортації Туриста з причин, не пов'язаних з виконанням Туроператором/Турагентом своїх зобов'язань за цим Договором. У разі понесення Туроператором/Турагентом збитків, пов'язаних з депортацією, Туриста, Турист зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

3.13. Турагент/Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення/прибуття транспортних засобів та пов'язаних із цим зміни обсягу і строків туру. Відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 23.04.2010 N 216 квиток є підтвердженням укладення договору перевезення, тому відповідальність перед туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства, Туроператор/Турагент не несе відповідальності за неявку чи запізнення Туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення; за відсутність у Туриста

відповідних документів виданих Туроператором/Турагентом; за зняття Туриста з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядженням місцевої влади и інших установ, організацій. .

3.14. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за дії третіх осіб (засобів розміщення, підприємств громадського харчування, страхових компаній, транспортних компаній та ін.), а також за якість роботи третіх осіб, яку Туроператор не міг передбачити при організації Туру; за невідповідність наданого Турпродукту сподіванням Туриста та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

3.15. В разі понесення Туроператором/Турагентом збитків, пов'язаних з порушенням туристом законодавства та інших правил країни перебування, Турист зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

3.16. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування в видачі візи. У випадку відмови Посольства у видачі візи Турагент повертає Туристу вартість туру, за вирахування витрат, які вже поніс Туроператор/Турагент на організацію туру, визначених в п. 2.2. цього Договору, та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови. Вартість послуги по оформленню візи Туристу не повертається.

3.17. Керуючись ч. 2 ст. 546 Цивільного кодексу України Турагент приймає від Туриста(ів) гарантійну суму (заклад) у розмірі ___дол.США/євро по курсу НБУ на дату сплати, або в іншому розмірі, визначеному Туроператором, що є гарантією виконання зобов'язань туриста, які впливають з умов надання візи, а саме особистий візит в посольство, яке видало візу, після повернення в Україну. У разі порушення зазначених умов (невиконання туристом зобов'язань) гарантійна сума (заклад) не повертається. В іншому випадку, гарантійна сума підлягає поверненню негайно (протягом двох днів) з моменту виконання зобов'язань.

4.ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

4.1. Цей Договір набуває чинності з моменту підписання його сторонами та діє до повного виконання його умов Сторонами..

4.2. Договір не може бути розірваний в односторонньому порядку, крім випадків передбачених Договором.

4.3. Сторони підписанням цього договору також визнають той факт, що Турагентом надано Туристу інформацію відносно фінансового забезпечення своєї цивільної відповідальності.

4.4. Сторони даним свідчать, що Турист був ознайомлений з елементами ризику кожної конкретної туристської послуги та із засобами їх запобігання, отримав належну інформацію про організацію туру, його права, обов'язки та правила поведінки, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг та про правила перетинання державного кордону*.

Турист підтверджує ознайомлення з інформацією про необхідні для виїзду паспортні та візові документи та підстави відмови у в'їзді, а саме.

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

б) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;

в) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

г) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

д) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорті батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорті батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

До початку подорожі Турист зобов'язаний повідомити Туроператора через Турагента про наявні підстави для відмови Туристу у в'їзді до країни перебування, зазначені в цьому пункті. Якщо внаслідок такого неповідомлення Туроператора через Турагента туристу було відмовлено у в'їзді до країни перебування чи транзиту через відсутність належних оформлених документів на в'їзд турист зобов'язується відшкодувати протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання такої вимоги всі витрати та збитки Туроператора / Турагента, понесені ним на оплату авіакомпаніям, які здійснювали таке перевезення, застосованих до них штрафів у відповідності з Законом України «Про відповідальність перевізників під час здійснення міжнародних пасажирських перевезень».

4.5. Спир щодо якості послуг, що надаються, вирішуються із застосуванням стандартів та еталонів якості, прийнятих в країні відвідування Туриста(ів).

4.6. Надані туристом персональні дані для укладення цього Договору, що зазначені в ньому, використовуються Туроператором / Турагентом для формування цього Договору з туристом та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для здійснення дій, пов'язаних з виконанням цього Договору. Підписанням цього 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.

4.7. Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають рівну юридичну силу – по одному для кожної з сторін.

5. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

Турагент

Турист
