

# АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № \_\_\_\_\_

м. Київ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

ТОВ «Американська туристична група», юридична особа, яка належним чином зареєстрована та існує згідно із законодавством України, в особі директора Шевчук Лесі Юріївни, що діє на підставі Статуту та відповідно до ліцензії Державної служби туризму і курортів на туроператорську діяльність серія АВ, № 538729 від 11.08.2010р. надалі **ТУРОПЕРАТОР**, з однієї сторони та \_\_\_\_\_,

яка належним чином зареєстрована та існує згідно із законодавством України, в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_ та відповідно до ліцензії № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р. на здійснення \_\_\_\_\_ діяльності, , виданої Державною службою туризму і курортів Міністерства культури і туризму України, надалі - **ТУРАГЕНТ**, з другої сторони, які разом надалі іменуються **СТОРОНИ**, уклали даний Договір про наступне :

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- 1.1. „Договір” – даний Агентський договір.
- 1.2. „Сторони” - Туроператор та Турагент.
- 1.3. „Туроператор” – юридична особа, що створює туристичний продукт, має ліцензію на туроператорську діяльність та для якої цей вид діяльності є виключним відповідно до закону.
- 1.4. „Турагент” - особа (юридична, або фізична особа – суб’єкт підприємницької діяльності), що реалізує туристичний продукт, запропонований туристичним оператором та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до закону.
- 1.5. „Турист” - особа, яка здійснює подорож до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов’язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.
- 1.6. „Туристичний продукт” або „турпродукт” – попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення, харчування, страхування та інші послуги відповідно до даного Договору та законодавства України про туризм.
- 1.7. „Тур” – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, перевезення, розміщення, харчування та інше).

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 2.1. В цілях розширення ринку туристичних послуг і розвитку міжнародного туризму Туроператор доручає, а Турагент приймає на себе зобов’язання з :
  - реалізації, від імені Туроператора, туристичних продуктів, що пропонуються останнім, громадянам України та іноземним громадянам (надалі – споживачі туристичних послуг або ж споживачі);
  - формування туристичних груп;
  - проведення рекламно-маркетингової діяльності на користь взаємовигідної співпраці, відповідно до умов, викладених нижче.
- 2.2. При здійсненні діяльності з реалізації туристичного продукту „Турагент” виконує наступні функції :
  - вивчення попиту та пропозицій на туристичному ринку регіону (місцевості) де провадить господарську діяльність „Турагент”;
  - пошук та залучення споживачів туристичних послуг;
  - укладання зі споживачами договорів на туристичне обслуговування.
- 2.3. Договори на туристичне обслуговування, що укладаються відповідно до пункту 2.2. цього договору, повинні укладатися „Турагентом” з обов’язковим включенням до них положень (істотних умов), перелік яких встановлено **Додатком № 2** до цього договору.

## 3. ТЕРИТОРІЯ НАДАННЯ АГЕНТСЬКИХ ПОСЛУГ ТА ФОРМА ПІДТВЕРДЖЕННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ «ТУРАГЕНТА»

- 3.1. „Турагент” здійснює свою діяльність, визначену цим договором, в межах території України.
- 3.2. Формою підтвердження повноважень „Турагента” за цим договором є пред’явлення третім особам цього договору та підтвердження, отриманого від „Туроператора” щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг.

## 4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 4.1. „Турагент” повинен особисто виконати дії, на які він уповноважений „Туроператором” та не може передавати на свій розсуд іншим особам прав, якими він володіє користується в інтересах „Туроператора”.
- 4.2. „Туроператор” має право довірити комерційне посередництво щодо реалізації турпродуктів також іншим суб’єктам, а „Турагент” має право здійснювати комерційне посередництво, також для інших „Туроператорів.”
- 4.3. „Туроператор” зобов’язується надавати „Турагенту”, для подальшого ознайомлення з нею туристів, наступну інформацію :

- 4.3.1. про основні вимоги щодо оформлення необхідних виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до/з країни тимчасового перебування);
- 4.3.2. про медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, в тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки.
- 4.4. При появі потенційного клієнта на укладання з „Турагентом” договору на туристичне обслуговування останній надсилає на адресу „Туроператора”, за допомогою факсимільного зв'язку або електронної пошти, заявку (за формою, наведеною у Додатку № 3 до даного договору; надалі - заявка), з метою отримання відповіді від „Туроператора” щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг, з переліком послуг та іншими умовами вказаними в заявці. Всі пункти вказаної заявки повинні бути заповнені.
- 4.5. В строк від одного до трьох робочих днів „Туроператор” повинен підтвердити можливість надання споживачу певних туристичних послуг на умовах викладених в заявці або повідомити про неможливість надання туристичного продукту, щодо якого була отримана заявка, вказана в пункті 4.4. цього договору. Підтвердження заявки здійснюється „Туроператором” за допомогою факсимільного зв'язку або електронної пошти.
- 4.6. Без отримання підтвердження від „Туроператора” щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг на умовах, викладених „Турагентом” в заявці, оформленій у відповідності з пунктом 4.4. цього договору, „Турагент” в жодному разі не має права укласти зі споживачем договір на туристичне обслуговування, а у разі його укладення – самостійно нести відповідальність перед таким споживачем.
- 4.7. Після укладання договору на туристичне обслуговування „Турагент” отримує від туриста оплату вартості туристичного обслуговування, що надається за договором в повному обсязі та протягом 3 днів перераховує її на розрахунковий рахунок „Туроператора”.
- 4.8. Після укладання договору на туристичне обслуговування „Турагент”, в разі необхідності та в порядку, передбаченому розділом 5 даного договору, передає „Туроператору” документи туриста (або за згодою „Туроператора” їх копії), які необхідні для бронювання туристичних послуг, що входять до складу турпродукту та/або для оформлення в'їзних віз в країну тимчасового перебування.
- 4.9. Після отримання від „Турагента” 100 % вартості заброньованого турпродукту та повного комплексу вказаних у попередньому пункті документів „Туроператор” оформлює та передає „Турагенту” або туристу всі необхідні для отримання туристичних послуг документи (туристичний ваучер, закордонні паспорти з візами у випадку, якщо послуги з оформлення документів для отримання таких віз надавалися „Туроператором”, тощо). Документи передаються „Туроператором” „Турагенту” (або туристу) в порядку, передбаченому розділом 5 даного договору, та до моменту, після спливу якого заброньована подорож або її продовження будуть неможливими.
- 4.10. Після отримання від „Туроператора” документів, необхідних для отримання туристичного обслуговування „Турагент” в максимально короткі строки передає їх туристу.

## **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **5.1. Відповідно до предмета Договору Туроператор зобов'язується :**

- 5.1.1. Своєчасно повідомляти „Турагента” про правила реалізації певних туристичних продуктів та їх зміни.
- 5.1.2. Приймати від „Турагента” заявку на туристичні послуги .
- 5.1.3. Інформувати „Турагента” про всі вимоги, умови та обмеження, що пред'являються туристам з боку перевізників, консульських, митних та інших органів і установ, а також надавати „Турагенту” достовірну інформацію про споживчі властивості туру (турів), включаючи інформацію про програму перебування, маршрут подорожі, тарифи, ціни, особливості медичної страховки, необхідні щеплення, документи і таке інше.
- 5.1.4. Інформувати „Турагента”, протягом 1-3 робочих днів з моменту отримання від нього заявки встановленої форми, про можливість надання зазначених у такій заявці туристичних послуг і виставляти рахунок на їх оплату, а в разі неможливості організації туру (відсутність вільних місць тощо) пропонувати альтернативні варіанти турів.
- 5.1.5. Надавати (на прохання „Турагента”) послуги з оформлення і подання до посольства (консульства) країни тимчасового перебування документів, необхідних для отримання туристами відповідних в'їзних віз, за умови своєчасного надання „Турагентом” всіх необхідних і правильно оформлених для цього документів.
- 5.1.6. Оформляти необхідні проїзні документи та туристичний ваучер на реалізований „Турагентом” тур і передавати їх „Турагенту” (або туристу) не пізніше, ніж за 24 години до початку туру, або в офісі Туроператора в день вильоту.

### **5.2. Відповідно до предмета Договору Турагент зобов'язується :**

- 5.2.1. Здійснювати посередницьку діяльність з продажу турпродуктів „Туроператора” згідно з положеннями цього Договору та законодавства України.
- 5.2.2. Проводити комерційну, рекламну та іншу діяльність, що направлена на продаж та просування на ринку туристичних продуктів „Туроператора” на умовах повної фінансової самостійності; за рахунок власних коштів сплачувати усі свої витрати зі здійснення вказаної діяльності, враховуючи вартість поштового (кур'єрського), телефонного (мобільного, факсимільного) зв'язку та інших супутніх витрат, а також вартість реклами згаданої вище діяльності та „Турпродуктів”, що пропонуються для продажу.
- 5.2.3. Направляти „Туроператору” (електронною поштою або факсом) заявку на бронювання „Турпродукту” із зазначенням всіх необхідних та обов'язкових даних, за підписом уповноваженої особи та круглою печаткою „Турагента” (за формою, що наведена у Додатку № 3 до даного Договору) заздалегідь.
- 5.2.4. В обов'язковому порядку, при укладенні з туристом договору на туристичне обслуговування, включати в такий договір положення (істотні умови), перелік яких наведено у Додатку № 2 до даного договору. У випадку невиконання „Турагентом” цього обов'язку договір на туристичне обслуговування не буде вважатися укладеним, а „Турагент” самостійно нести всю відповідальність перед туристом за можливі негативні наслідки цього;

- 5.2.5. У разі необхідності оформлення для туристів в'їзних віз до країн за маршрутом туристичної поїздки, забезпечувати передачу Туроператорові, не пізніше, ніж за 14 (чотирнадцять) календарних днів до початку туру (якщо інше не вказано в підтвердженні заявки), дійсних закордонних паспортів туристів та інших документів, необхідних відповідно до вимог законодавства України та/або країн тимчасового перебування;
- 5.2.6. Здійснювати контроль своєчасної оплати туристами повної вартості туристичного продукту.
- 5.2.7. Сплачувати рахунки, виставлені „Туроператором” в порядку і строки, обумовлені цим Договором.
- 5.2.8. Інформувати туристів про умови перебування, екологічний, епідеміологічний та політичний стан в країні призначення, митні, прикордонні, еміграційні, санітарні та інші правила та норми, передбачені Законом України „Про туризм”.
- 5.2.9. У письмовій формі сповістити „Туроператора” про зміни в заявці або її анулювання. Часткові зміни у замовленні „Турпродукту” можуть бути проведені не пізніше, ніж за 21 день до початку туру. У разі надходження змін пізніше вказаного строку, „Турагент” зобов'язаний сплатити штрафні санкції, що передбачені цим Договором для випадків відмови від замовлення (п. 7.7. Договору) та відшкодувати фактичні витрати „Туроператора” на організацію туру.
- 5.2.10. Забезпечувати отримання довіреною особою Турагента оформлених проїзних документів і туристичного ваучера у відповідності з п. 5.1.6. даного договору.
- 5.2.11. Своєчасно видавати туристам отримані від „Туроператора” проїзні і інші необхідні для здійснення туру документи, а також завчасно інформувати туристів про мінімальну кількість осіб у групі, за наявності якої може відбутися груповий тур.
- 5.2.12. Не використовувати отримані від „Туроператора” матеріали з метою, що не відноситься до даного Договору та не передавати їх третім особам.
- 5.2.13. Забезпечувати задоволення формальних вимог, умов і обмежень, що пред'являються до туристів з боку іноземних турагенцій, перевізників, консульських, митних і тому подібних установ, у тому числі, але не виключно :
- роз'яснювати туристам обов'язковість своєчасного і неухильного виконання вимог посольства (консульства) країни тимчасового перебування, що пред'являються останнім в процесі оформлення в'їзних віз, незалежно від того, яким чином (письмово або по телефону) турист був повідомлений про такі вимоги посольства (консульства);
  - попереджати туристів про можливі негативні наслідки (відмова або затримка в наданні в'їзної візи) невиконання (несвоєчасного виконання) туристами вимог посольства (консульства) країни тимчасового перебування, що пред'являються останнім в процесі оформлення в'їзних віз;
  - попереджати туристів про необхідність дотримання, під час туристичної поїздки, візового режиму країни тимчасового перебування, а також усіх умов туристичної поїздки (у тому числі обов'язковості заселення в готель протягом першої заброньованої туристом доби і виселення з готелю не раніше останньої заброньованої туристом доби).
- 5.2.14. В день підписання даного договору в обов'язковому порядку надати „Туроператору” копію власної ліцензії на туристичну діяльність і свідоцтво про реєстрацію в якості платника ПДВ або свідоцтво про реєстрацію в якості платника єдиного податку. Вказані копії мають бути завірені круглою печаткою „Турагента” і підписом уповноваженої особи.
- 5.3. „Туроператор” має право збільшувати вартість турпродукту або окремих туристичних послуг до 5 % від його (їх) вартості, або ж зменшувати тривалість проживання у готелі (готелях) (кількість ночей, - не більше, ніж на одну ніч), або вносити інші зміни в програму туру, повідомивши про це „Турагента” не пізніше, ніж за 5 (п'ять) календарних днів до початку туристичної подорожі.
- 5.4. У випадку, якщо розміщення туриста в попередньо заброньованому готелі буде неможливим, Туроператор має право розмістити туриста в іншому готелі тієї ж або більш високої категорії без додаткової оплати.
- 5.5. При організації групового туру „Туроператор” має право, не пізніше ніж 12 днів до початку відмінити туристичну поїздку та повернути сплачені за неї кошти „Турагенту”, якщо за два тижні до початку групового туру „Туроператором” сформована група налічує менше 25 осіб.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.**

- 6.1 Бронювання „Турпродукту” вважається дійсним при отриманні „Турагентом” відповідного письмового підтвердження від „Туроператора”.
- 6.2. Вартість „Турпродукту” розраховується згідно калькуляції „Туроператора”, або інших розрахункових документів (оплата в гривнях по комерційному курсу на день виставлення рахунку).
- 6.3. Грошові кошти, отримані „Турагентом” внаслідок реалізації „Турпродукту” „Туроператора” є транзитними і „Турагент” не має права власності на них, окрім суми агентської винагороди.
- 6.4. За виконання умов цього Договору „Турагент” отримує агентську винагороду, розмір якої встановлює самостійно без погодження з „Туроператором” з оплати, отриманої від реалізації турпродукту туристам. „Турагент”, за рахунок агентської винагороди, отриманої за цим договором, самостійно сплачує всі власні витрати, пов'язані з реалізацією „Турпродукту”.
- 6.5. Оплата вартості турпродукту здійснюється „Турагентом” у безготівковій формі на рахунок „Туроператора” згідно рахунку-фактури, виставленому „Туроператором” протягом 3-х банківських днів з моменту виставлення такого рахунку. У випадку необхідності оформлення в'їзних віз для туристів повна оплата вартості турпродукту має бути проведена „Турагентом” до подання „Туроператором” документів до посольства (консульства) країни тимчасового перебування, але не пізніше ніж за один день до граничної дати, встановленої правилами посольства (консульства) для такого подання.
- 6.6. В разі несвоєчасної оплати вартості турпродукту або несвоєчасного надання „Турагентом” або туристом необхідних для оформлення в'їзних віз та/або інших документів, „Туроператор” не гарантує своєчасного оформлення

таких в'їзних віз та можливості своєчасного виїзду туристів за кордон, а також не несе відповідальність за таку затримку.

6.7. Несвоєчасна, неповна, чи неправильна оплата „Турагентом” виставлених рахунків знімає з „Туроператора” будь-яку відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим договором. У цьому випадку „Туроператор” залишає за собою право анулювати підтвердження заявки „Турагента” із утриманням (стягненням) з останнього на свою користь штрафу що розраховується відповідно до правил пункту 7.6. даного договору.

6.8. При відмові Турагента або туриста(-ів) від туристичного продукту або в разі такої, що не відбулася з вини Турагента, туриста(-ів) або третіх осіб туристичної поїздки (у тому числі і у випадку, якщо причиною цьому стала затримка у видачі в'їзних віз посольством країни тимчасового перебування з причин, не залежних від Туроператора) Туроператор повертає Турагенту вартість невикористаної частини туристичного продукту, за вирахуванням штрафу, що утримується відповідно до правил пункту 7.6. даного договору.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.**

7.1. За невиконання / неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність передбачену законодавством України..

7.2. „Туроператор” не несе відповідальності за відмову Посольства іноземної держави у наданні в'їзних віз туристу „Турагента”, а також за будь-які правомірні чи неправомірні дії державних органів країни перебування чи транзиту, в тому числі митних органів та прикордонних служб. Конкретні причини відмови у наданні візи „Турист” з'ясовує самостійно в консульстві.

7.3. „Туроператор” не несе відповідальності і не компенсує збитки та вартість ненаданих послуг при виникненні форс-мажорних обставин (непередбачені, неконтрольовані явища та події: стихійні лиха, військові події, страйки, прийняття рішень місцевими органами влади, смерть посадових осіб і т. д.)

7.4. „Туроператор” не несе відповідальності за невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів, тощо, затримку авіарейсів та пов'язані з цим зміни у програмі туристичної поїздки, а також за збереження багажу туриста. У цих випадках відповідальність перед туристом несуть авіаційні, залізничні, автомобільні, морські та інші компанії згідно з міжнародними правилами та нормами.

7.5. „Турагент” несе відповідальність за правильність усіх даних, що вказані у заявці на „Турпродукт”, за достовірність інформації, яка подається туристам. „Турагент” зобов'язаний надавати споживачам (туристам) інформацію щодо турпродуктів „Туроператора” виключно згідно рекламних та інформаційних матеріалів „Туроператора”.

7.6. У випадку відмови „Турагента” (туриста) від заброньованого туру послуг або зміни дати початку/закінчення подорожі з будь-яких причин, не залежних від „Туроператора” (відмова посольства в наданні візи або невчасна видача візи посольством туристу автоматично вважається відмовою від туру), у якості штрафу на користь „Туроператора” утримуються (стягуються) наступні суми :

- при відмові за 30-22 доби до початку туру – 10 % від вартості проживання в готелі (для індивідуальних замовлень);

- при відмові за 21-15 доби до початку туру – 25 % від загальної вартості турпродукту;

- при відмові за 14-8 доби до початку туру - 50 % від загальної вартості турпродукту;

- при відмові за 7-3 доби до початку туру – 75 % від загальної вартості турпродукту;

- при відмові за 2-0 доби до початку туру - 100% від загальної вартості турпродукту;

- неявка на посадку до транспортного засобу чи до місця початку поїздки – 100 % від загальної вартості турпродукту.

Правила даного пункту застосовуються як у разі відмови Турагента (туриста) від туру, так і у разі неможливості виїзду туриста з країни або в'їзду до країни з будь-яких, не залежних від Туроператора причин.

Також при відмові Турагента (туриста) від туру заброньованого на період Новорічних/Різдвяних (з 15 грудня по 15 січня включно), Травневих (з 26 квітня по 10 травня включно) та/або інших державних свят, менше ніж за 30 днів, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі релігійних, етнічних та/або національних свят, спортивних змагань та ін., що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, „Турагент” зобов'язується сплатити на користь „Туроператора” штраф у розмірі 100 % вартості туру.

7.7. Повернення вартості транспортних послуг (авіа-, залізничних та автобусних квитків) провадиться згідно правил перевізника.

7.8. Якщо для здійснення перевезення туриста були замовлені квитки на чартерні рейси, то у випадку відмови від туристичних послуг менш ніж за 15 діб до початку туру вартість таких квитків не повертається (за виключенням випадків, коли інші строки погоджені з перевізником).

7.9. У випадку відмови від туристичних послуг незалежно від дати початку туру, фактичні витрати Туроператора, пов'язані з бронюванням та оплатою туристичних послуг поверненню Турагенту (туристу) не підлягають.

7.10. У випадку порушення „Туристами”, що використовують Турпослуги, правил проїзду, реєстрації, або перевезення багажу, нанесення майнових збитків транспортній компанії, порушення правил проживання в готелі, недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених чинним законодавством місця виникнення конфлікту. При цьому „Турагент” сприяє в стягненні таких штрафів.

7.11. У випадку подання „Турагентом” невірно оформлених або неправдивих документів, що спричинило неможливість оформлення виїздних документів та/або в'їзних віз, „Турагент” сплатить “Туроператору” штраф у розмірі 100 % вартості замовлених послуг.

7.12. У випадку прострочення „Турагентом” платежу за виставленим „Туроператором” рахунком, „Турагент” сплачує за кожен прострочений день пеню в розмірі 0,5 % від суми, належної до сплати, але не більше подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочення.

7.13. За невиконання „Туроператором” договірних зобов'язань по обслуговуванню „Туристів”, він відшкодовує „Турагенту” фактичні, документально підтверджені та законно обґрунтовані витрати останнього по компенсації

„Туристам” різниці у якості послуг та вартість заброньованих, але ненаданих з вини Туроператора послуг, при обов’язковому дотриманні п. 8.1. цього Договору.

7.14. „Туроператор” не несе відповідальності по відшкодуванню грошових витрат „Туриста” за оплачені Турпослуги, якщо „Турист” у період обслуговування на свій розсуд чи в зв’язку зі своїми інтересами, не скористався усіма чи частиною наданих „Туроператором” послуг, і не відшкодовує „Туристу” витрати, що виходять за рамки обумовлених у заявці туристичних послуг.

7.15. „Туроператор” не несе відповідальності та не компенсує збитки у випадку порушення „Туристом” митних правил, прикордонних чи інших законодавчих актів, що потягли за собою відсторонення “Туриста” від маршруту, у випадку запізнення „Туриста” в пункт початку поїздки або дострокове повернення його з поїздки.

7.16. У випадку заяви претензій стосовно якості певного виду послуг в оплаченому турі, вартість використаних „Туристом” інших окремих послуг (проїзд, трансфер, страхівка, віза тощо) не компенсуються.

## **8. РЕКЛАМАЦІЇ ТА АРБИТРАЖ**

8.1. У випадку виникнення скарг зі сторони туристів на якість обслуговування, „Турагент” повинен надати „Туроператору” наступні документи: скаргу туриста, договір між „Турагентом” і туристом, ваучер Туроператора, в якому були вказані умови туру, документ чи акт з відмітками готелю чи приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов туру, документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені туристом внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг. Рекламації та всі необхідні документи повинні бути отримані „Туроператором” не пізніше, ніж через 14 днів із дня закінчення туру. Всі рекламації розглядаються „Туроператором” тільки в тому випадку, якщо „Туроператор” був проінформований „Турагентом”, або „Туристом” про ненадання, або неякісне надання оплаченої послуги протягом 12 годин для можливості усунення проблеми, що виникла.

8.2. „Туроператор” розглядає отриману від „Турагента” рекламацію протягом 30 днів з моменту її отримання.

8.3. Рекламації, подані чи заявлені „Турагентом” з порушенням вимог п. 8.1 даного Договору Туроператором до розгляду не приймаються і „Турагент” несе за ними самостійну відповідальність без права пред’явлення вимог до „Туроператора” та без права задоволення таких вимог за рахунок „Туроператора”.

8.4. Всі суперечки чи розбіжності які виникають в зв’язку з даним Договором, вирішуються Сторонами шляхом переговорів.

8.5 У випадку, якщо спірні питання між Сторонами не можуть бути вирішені шляхом переговорів, Сторони можуть звернутися до судових органів.

## **9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. При виникненні форс-мажорних обставин: війна, повінь, землетруси, пожежі, страйки, епідемії, зміни в законодавстві та інші явища непереборної сили, сторони частково або повністю звільняються від виконання обов’язків за даним Договором.

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

9.3. Дія форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом (Торгово-промислової палати України або її аналог в іншій країні).

## **10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

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

10.2. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд до господарського суду за місцем укладання Договору.

## **11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

11.1. Умови цього Договору є конфіденційними.

11.2. Сторони зобов’язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за цим Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених чинним законодавством.

11.3. Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, агенти, правонаступники без попередньої згоди сторін не інформували інших осіб про деталі цього Договору.

11.4. У випадку розголошення змісту положень цього Договору, винна сторона відшкодовує завдані збитки у розмірі встановленому судом.

## **12. ДОГОВІР В ЦІЛОМУ**

12.1. Цей договір складений при повному розумінні Сторонами предмету договору та він заміняє будь-яку іншу угоду по цьому предмету, укладену раніше в письмовій чи усній формі.

12.2. Терміни вказані в цьому договорі тлумачаться згідно з визначеннями, які містяться в ГК України, ЦК України, Законі України “Про туризм”, ліцензійних умовах та в інших підзаконних актах прийнятих на підставі Закону України “Про туризм”.

### 13. СТРОК ДІЇ

14.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підписання і діє протягом одного року. Строк дії Договору може бути продовжений за спільною письмовою згодою Сторін.

14.2. Цей договір припиняється за угодою Сторін, а також у разі:

14.2.1. відкликання «Туроператором» повноважень „Турагента”. В разі відкликання повноважень „Турагента”, „Туроператор” повинен сповістити його про припинення договору не менш, ніж за один місяць.

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

### 14. ІНШІ УМОВИ

15.1. Будь-які зміни і доповнення до цього Договору дійсні при умові якщо вони виконані у письмовій формі і підписані уповноваженими представниками Сторін.

15.2. Цей Договір укладений у двох екземплярах, по одному для кожної із Сторін. Кожен з екземплярів має однакову юридичну силу.

15.3. Єдиним підтвердженням повноважень “Турагента” є цей Договір, що не потребує ніяких інших підтверджень.

15.4. „Туроператор” є платником є платником єдиного податку за ставкою 4%

15.5. „Турагент” є платником \_\_\_\_\_

- Додатки до договору :
1. Копії ліцензії та банківської гарантії.
  2. Перелік істотних умов, що підлягають обов’язковому включенню до договору на туристичне обслуговування.
  3. Типова форма заявки на бронювання.

### ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

#### ТУРОПЕРАТОР

**ТОВ «Американська туристична група»**

Україна, 01001

м. Київ, вул. Пушкінська, 10. оф. 2

Код ЄДРПОУ 33552730

П/р 26005012204702 в АТ «УкрСиббанк»

м. Харків, МФО 351005

Тел./факс:(+38044) 2780816, 2794978

#### ТУРАГЕНТ

**Директор**

**Шевчук Леся Юріївна**

М.П.

**Директор**

М.П.

**Перелік положень (істотних умов),  
що підлягають обов'язковому включенню  
до договору на туристичне обслуговування між Турагентом  
та кінцевими споживачами туристичних послуг (туристами)**

1. Турагент при продажу туристичного продукту діє від імені Туроператора – ТОВ «американська туристична група»».
2. До укладання договору на туристичне обслуговування Турагентом туристу надається наступна інформація про :
  - основні вимоги пропонувані до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;
  - медично-санітарні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;
  - відомості про Туроператора та Турагента, їх місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензій на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів та про туризм;
3. Підписуючи договір на туристичне обслуговування турист тим самим підтверджує отримання ним всієї необхідної інформації про заброньований ним тур (туристичний продукт).
4. Турист зобов'язується :
  - своєчасно надати документи, які необхідні для оформлення туристичної поїздки (туру). Документи повинні бути оформлені у встановленому законодавством порядку і надані Турагенту не пізніше, ніж за 15 днів до початку подорожі при організації подорожі до країн з візовим режимом щодо України, та не пізніше ніж за 10 днів при організації подорожі до країн без такого візового режиму.
  - при виїзді за кордон дітей у віці до 18 років надати документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, оформлені у відповідному порядку: проїзні документи; нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон; відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) повинні бути вписані в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників); фотографії дітей віком від 5 до 18 років повинні бути вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та скріплені печаткою; нотаріально завірена згода одного з батьків на виїзд малолітньої або неповнолітньої (до 18 років) дитини за кордон, в разі виїзду дитини з іншим із батьків.
  - прибути до аеропорту не менш, ніж за дві години до офіційно повідомленого часу вильоту літака.
  - дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо перетину державного кордону України, а також прикордонних, митних правил та правил в'їзду/виїзду до/з країни тимчасового перебування, санітарних правил тощо;
  - в разі необхідності оплатити вартість в'їзної візи до країни тимчасового перебування при проходженні паспортного контролю.
  - самостійно оплачувати додаткові послуги, що обрані ним (Туристом) за власним бажанням: транспортні послуги (не передбачені умовами договору), обслуговування за кордоном України (не передбачене умовами договору), а також інші послуги, що не передбачені умовами договору в місцях тимчасового проживання та перебування.
  - повернутися до України в терміни, передбачені умовами Туру та чинною візою.
  - пройти попередню профілактику у відповідності до міжнародних медичних вимог в разі здійснення подорожі до країни (місця) тимчасового перебування, в якій існує високий ризик захворювання на інфекційну хворобу.
  - сплатити штрафи у випадку відмови від туристичної поїздки в розмірі, передбаченому договором на туристичне обслуговування.

5. У випадку відмови Туриста від туристичної поїздки або зміни дати поїздки за власним бажанням (зміна умов Туру за ініціативою Туриста після його оплати, а також несвоєчасне надання Туристом Турагенту необхідних документів прирівнюється до відмови від туру) Турист сплачує штраф у таких розмірах :

а) за відмову від поїздки в терміни від 30 до 22 днів до її початку – 10 % загальної вартості туристичних послуг;

б) за відмову від поїздки в терміни від 21 до 15 днів до її початку - 25 % загальної вартості туристичних послуг;

в) за відмову від поїздки в терміни від 14 до 8 днів до її початку - 50 % загальної вартості туристичних послуг;

г) за відмову від поїздки в терміни від 7 до 3 днів до її початку - 70 % загальної вартості туристичних послуг;

за відмову від поїздки в терміни від 2 до 0 днів або за неявку на рейс – 100 % загальної вартості туристичних послуг.

Правила даного пункту застосовуються як у разі відмови туриста від туру, так і у разі неможливості виїзду туриста з країни або в'їзду до країни з будь-яких, не залежних від Турагента (Туроператора) причин.

6. При відмові туриста від туру, заброньованого на період Новорічних/Різдвяних (з 15 грудня по 15 січня включно), Травневих (з 26 квітня по 10 травня включно) т/або інших державних свят, менше ніж за 30 днів, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі релігійних, етнічних та/або національних свят, спортивних змагань та ін., що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, з туриста стягується штраф у розмірі 100 % вартості туру.

7. Турист, що підписав договір, представляє інтереси всіх туристів, для яких зроблене замовлення за договором на туристичне обслуговування, і несе відповідальність перед Туроператором та цими туристами, за вибір послуг, правильність повідомлених даних, своєчасну оплату послуг та виплату штрафів, в разі відмови від туру.

8. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за відмову посольства країни тимчасового перебування у видачі візи, в цьому випадку вартість консульських послуг Туристу не повертається.

9. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності з відшкодування витрат Туриста за оплачені ним туристичні послуги, якщо Турист під час туристичної подорожі, керуючись особистими інтересами, не скористався всіма, або частиною наданих Туроператором туристичних послуг, або ж достроково припинив туристичну подорож.

10. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за рішення (дії) прикордонних, митних та інших уповноважених служб країн, через (до) які (яких) подорожує Турист, щодо неможливості в'їзду Туриста або осіб що подорожують разом з ним на територію цих країн. В даному випадку Турист самостійно сплачує витрати пов'язані з депортацією (вартість транспортного перевезення, адміністративні штрафи, пеня та інші платежі).

11. Турагент та Туроператор можуть не володіти інформацією щодо планів проведення на території заброньованого туристом готелю або прилеглий до нього території в країні тимчасового перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевої влади будь-якими державними або приватними особами, та не несуть відповідальності за будь-які незручності, що можуть бути завдані Туристу в зв'язку з цим.

12. Якість і зміст послуг, що надаються туристу в іноземних готелях, визначається їх офіційною категорією, яка встановлюється компетентними органами тієї країни, в якій знаходиться готель. Адміністрація готелів країни тимчасового перебування може тимчасово змінювати облаштування номерів, змінювати харчування, особливо на початку та в кінці туристичного сезону.

**Директор**  
**Шевчук Л.Ю.**

М.П.

**Директор**

М.П.



**ЗАЯВКА**  
**Дані про турагента**

Дата бронювання	
Агент	
Адреса	
Телефон	
Контактна особа	

**Дані про туристів**

Прізвище, ім'я (за паспортом)	Дата народження	Номер паспорта	Паспорт дійсний до

Назва туру: .....

Країна, курорт: .....

Дати поїздки: з «...» ..... 20 ... до «...» ..... 20 ... , всього днів: .....

Готель: .....

Розміщення, харчування: .....

Транспорт: .....

Трансфер: .....

Страховка: .....

Екскурсії: .....

Додатково (вказіть SPO): .....

Оплата (вказіть форму оплати): .....

Відповідальний менеджер: ..... М. П.

(Заповнюється туроператором)

**ПІДТВЕРДЖЕННЯ БРОНЮВАННЯ**

Дата	
Менеджер	
До сплати	
Сплатити до	
Особливі умови	

**Директор**  
**Шевчук Л.Ю.**  
М.П.

**Директор**  
М.П.