*Додаток до Агентського договору на реалізацію туристичних послуг*

*Типова форма Договору на туристичне обслуговування*

**ДОГОВІР**

**НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

м. Київ “\_\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_р.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, надалі “ТУРАГЕНТ”, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що бронює туристичний продукт за посередництва та під контролем ТОВ «ТУРС УКРАЇНА» (01024, м. Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 23В, офіс 52), а також на підставі Генерального агентського договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р. між Турагентом та ТОВ «ТУРС УКРАЇНА»,, та діє від імені і за дорученням Товариства з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР» (ліцензія Держагенства України з туризму та курортів від «16» серпня 2012 р., серія АГ № 581276), надалі “ТУРОПЕРАТОР”, на підставі Агентського договору на реалізацію туристичних послуг №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р., з однієї сторони, та:

………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………….

в подальшому **Турист (Замовник)**, з іншого боку, діючи добровільно, розуміючи значення своїх дій, попередньо ознайомлений з приписами цивільного законодавства, що регулюють укладений ним правочин (зокрема, з вимогами щодо недійсності правочину), розуміючи правові наслідки укладення цього правочину, керуючись ст.ст. 202-204, 626, 627, 901-907 ЦК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, **уклали цей Договір на туристичне обслуговування (далі – Договір) про наступне**:

**З метою однакового розуміння та тлумачення умов даного Договору Сторони домовились, що терміни, які використовуються в цьому Договорі означають:**

**«Агент (Турагент), Туроператор, Турпродукт, Турист»** в даному договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**«Туристичний продукт** **(Турпродукт)»** - попередньо розроблений Туроператором 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).

**«Тур»** - туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися туристом (бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії тощо).

**«Документи на тур»** - туристичний ваучер, проїзні документи, страховий поліс (медичне страхування та страхування від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

**«Ваучер»** - документ визначеної Туроператором форми, який надає туристу право на отримання Туристичних послуг.

**«Замовлення» («Заявка на бронювання турпродукту/туристичної послуги») –** письмовий або електронний запит про надання (бронювання, замовлення) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги), отриманий Туроператором в оригіналі, по факсу, технічними засобами бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, або в інший спосіб, що встановлений цим Договором чи Туроператором, який містить повний перелік інформації, необхідної для оформлення Турпродукту (туристичної послуги). В даному Договорі Заявка на бронювання вважається офертою Туриста, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, та означає згоду Турагента перед Туроператором за відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкликання Турагентом або Туристом після її отримання Туроператором.

**«Підтвердження Замовлення»** - відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку, технічних засобів бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, на Замовлення, в якій міститься згода Туроператора на надання (бронювання) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги). Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім’я Турагента відповідно до бронювання Туриста через Турагента. Підтвердження Замовлення вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування. Турпродукт вважається реалізованим в момент Підтвердження Замовлення Туроператором.

**«Відмова Туроператора» -** відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку, технічних засобів бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, на Замовлення, в якій міститься відмова Туроператора в наданні (бронюванні) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги). Рішення про Відмову може прийматися Туроператором з будь-яких причин на власний розсуд, про які Туроператор не зобов’язаний повідомляти Турагента, Туриста або Замовника.

**«Відмова від Замовлення», «Ануляція» –** відмова Туриста/Турагента від замовленого у Туроператора Турпродукту чи його частини, в тому числі: відмова від усього Турпродукту, або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель, та/або зменшення числа осіб в Замовленні, та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг, несвоєчасна та або неповна оплата рахунку Туроператора, не з’явлення туристів до місць надання туристичних послуг, або їх відмова від використання туристичних послуг в цілому або частково, яка надіслана Туристом/Турагентом Туроператору будь-яким із засобів зв’язку, в тому числі електронною поштою або за допомогою системи «on–line» бронювання.

**«Зміна Замовлення»** - Відмова від Замовлення Туристом/Турагентом та пропозиція замінити його на інший Турпродукт (його частину) шляхом подання нового Замовлення, в тому числі, але не виключно: заміна одного готелю на інший, та/або зміна дати заїзду чи виїзду з готелю на іншу, та/або зміна осіб, для яких замовляються послуги, та/або збільшення чи зменшення страхової суми при страхуванні, та/або заміна однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг на іншу тощо. Пропозиція про зміну Замовлення має здійснюватися Турагентом у письмовій формі або за допомогою системи «on–line» бронювання.

**«Ціна туристичного продукту (вартість)»** – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми можуть бути включенні вартість послугякі надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб’єкти туристичної діяльності, а також консультаційно - інформаційні послуги з підбору туру, які Туристу надає безпосередньо Турагент.

**«Партнери Туроператора» –** суб’єкти господарювання (як резиденти, так і нерезиденти України), які забезпечують безпосереднє надання Туристам замовлених Туристичних послуг (в т.ч. –авіакомпанії, інші перевізники, туристичні компанії в країні перебування, готелі, страхові компанії тощо).

**«Офіційний сайт Туроператора» –** офіційна веб-сторінка Туроператора в мережі Інтернет за адресою www.alf.ua, де розміщується та оновлюється інформація про туристичні продукти Туроператора. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Зазначені зміни набирають чинності з моменту їх розміщення (опублікування) на офіційному сайті Туроператора. Зазначені зміни набирають чинності з моменту їх розміщення (опублікування) на офіційному сайті Туроператора.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
   1. На умовах і в порядку, визначених цим Договором, Туроператор приймає на себе зобов'язання надати Туристу комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), передбачений Замовленням, а Турист/Замовник зобов’язуються на умовах цього Договору прийняти та оплатити їх.

У разі укладання цього Договору Замовником в інтересах Туриста(-ів), Замовник підписанням цього Договору підтверджує та гарантує Турагенту/Туроператору наявність у Замовника необхідних повноважень та доручення від Туриста(-ів) на укладання цього Договору в інтересах останніх. При цьому, Замовник несе солідарну відповідальність, передбачену умовами цього Договору, разом із Туристами.

1.2. Туроператор виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, готелями та іншими підприємствами, установами (наприклад посольствами, візовими центрами), які забезпечують безпосереднє надання туристичних послуг, з іншого боку. По угодах, оформлених Туроператором з Партнерами, які є безпосередніми надавачами відповідних послуг (транспортних, страхових, екскурсійних, послуг з розміщення та проживання та т.і.), Турист здобуває права і стає зобов'язаним, навіть якщо Турагент/Туроператор і були названі в угоді, чи вступили у безпосередні відносини по виконанню угоди, зробивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.і.).

1.3. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК України і містить у собі зобов'язання договору про надання послуг і договору доручення.

1. **УМОВИ ЗАМОВЛЕННЯ ТА ІСТОТНІ УМОВИ ДОГОВОРУ**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Прізвище, ім’я, по-батькові Туриста | Серія, номер та термін дійсності паспорта Туриста | Дата народження Туриста | Громадянство |
|  |  |  |  |

2.2. Істотні умови Договору і перелік замовлених туристичних послуг:

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

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

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

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

2.2.5. Транспортні умови (якщо перевезення входить до складу Туристичного продукту):

2.2.5.1. Транспортний засіб: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (вид транспорту, його категорія)

2.2.5.2. дата, час і місце відправлення: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2.5.3. Дата, час і місце прибуття: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2.6. Трансфер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(так/ні; VIP, індивідуальний, груповий, без трансферу, між готелями, - необхідне вказати).

2.2.7. Готель/і:

2.2.7.1. назва :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/категорія \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

2.2.7.2. місце розташування \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

У випадку групового Туру, Турагент/Туроператор зобов’язується не пізніше ніж за три дні до початку туру повідомити Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи.

2.2.10. Програма туристичного обслуговування:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(за наявності)

2.2.11. Екскурсійне обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2.12. Інформація про страховика, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за їх бажанням, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг зазначається у відповідному полісі страхування;

2.2.13. Вартість Туристичного продукту і порядок оплати визначені в розділі 5 цього Договору.

2.2.14. Форма розрахунку за даним Договором готівкова або безготівкова, визначається на розсуд Турагента/Туроператора.

2.3. Туристичний продукт, що реалізується за умовами цього Договору, належить туроператору: ТОВ «АЛЬФТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР», 01001, м. Київ, провулок Михайлівський, 12/1, тел./факс: (044) 278-61-44.

2.4. Умови і перелік замовлених туристичних послуг (туристичного продукту), крім умов, визначених цим пунктом Договору, також визначаються відповідним ваучером, який є невід’ємною частиною цього Договору.

**3. ІНФОРМАЦІЯ**

3.1. До укладання даного Договору Турагентом Туристу надано достовірну та повну інформацію про умови надання туристичних послуг за Договором у доступній, наочній формі, розбірливу та зрозумілу, а саме про:

3.1.1. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

3.1.2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3.1.3. характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

3.1.4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

3.1.5. мінімальну кількість Туристів у групі, а також, що Турагент повідомить Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку туристичної подорожі;

3.1.6. ціну (вартість) туристичних послуг (Турпродукту);

3.1.7. основні вимоги до оформлення та стану виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо строків їх оформлення;

3.1.8. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку Туристів, обов’язкові умови щодо наявності у Туристів відповідних щеплень, а також умови безпеки Туристів у країні (місці тимчасового перебування);

3.1.9. Туроператора, Турагента, їх місцезнаходження і поштові реквізити, контактні телефони, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

3.1.10. керівника групи та засоби зв'язку з ним (у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею);

3.1.11. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке Турист займатиме в певному виді транспортного засобу;

3.1.12. види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу Туристів;

3.1.13. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

3.1.14. назву, адресу та контактний телефон організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій Туристів (приймаючої сторони), а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

3.1.15. порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування Туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням Договору за ініціативою Туриста, страхування майна;

3.1.16. розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності, чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

**3.2. Підписуючи цей Договір, Турист підтверджує отримання ним інформації, що зазначена в п. 3.1. Договору.\_\_**

**4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

**4.1. Турагент зобов'язаний:**

4.1.1. Інформувати Туриста про: основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в’їзних документів та правила в’їзду до країни тимчасового перебування; правила перетинання кордону; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; місцезнаходження, поштові реквізити Туроператора; умови перебування в країні тимчасового перебування туриста; характеристику готелів, у тому числі відомості про правила тимчасового перебування; умови обов’язкового страхування; розміри фінансового забезпечення Турагента; строки і порядок оплати готельного обслуговування; програму туру та можливі зміни в програмі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; ціну і порядок здійснення оплати; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; місце перебування організації, уповноваженої Туроператором на прийняття претензій Туриста.

4.1.2. Ознайомити Туриста із звичаями місцевого населення, з релігійними обрядами, святинями, пам'ятниками архітектури, природи, історії, культури й іншими об'єктами туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, з станом навколишнього середовища, з санітарною та епідеміологічною обстановкою в країні (місці) подорожі.

4.1.3. Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до умов цього Договору та Замовлення Туриста.

4.1.4. Вчасно оплатити на користь Туроператора заброньований в межах цього Договору Тур (Туристичний продукт);

4.1.5. Видати Туристу Документи на тур, що забезпечують надання йому туристичних послуг, за умови повної сплати Туристом вартості Туристичного продукту у строки встановлені даним Договором.

4.1.6. Надати Туристу документ, що підтверджує оплату ним вартості туристичних послуг згідно з умовами даного Договору.

4.1.7. Негайно інформувати Туриста про зміни в замовлених послугах, при їх наявності.

4.1.8. Турагент зобов`язується отримати від Туриста та надати Туроператору повні і достовірні відомості про Туриста, в тому числі щодо номера його телефону.

4.1.9. Інформувати Туриста, що консульський збір за оформлення віз до країни з візовим режимом перетину кордону Турист сплачує самостійно на умовах, які зазначені на офіційному сайті Туроператора.

4.1.10. Своєчасно передавати Туристам документи, необхідні для здійснення подорожі, а також закордонні паспорти, якщо вони передавались Туроператору для їх подачі до відповідної дипломатичної установи або візового центру.

4.1.11. До укладання договору на туристичне обслуговування з Туристом, надати кожному Туристу інформацію, передбачену ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм».

4.1.12. Інформувати Туриста про можливість зміни перевізниками часу вильоту/відправлення, уточнювати у Туроператора або у перевізника номер рейсу та час вильоту/відправлення не пізніше як за один день до вильоту/відправлення туристів. У випадку зміни розкладу руху вчасно повідомляти про це Туристів. Інформувати Туриста про можливі зміни умов туру, його тривалості та програми негайно після того як це стало відомо Турагенту. У разі невиконання даної умови Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом.

4.1.13. При відмові від Замовлення (Ануляції) або Зміні Замовлення Турагент зобов’язаний оформити відповідні зміни в договорі на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туриста щодо розірвання договору у зв’язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Туристи керувалися під час укладення договору. При цьому, Турагент зобов’язується відшкодувати Туристу збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору;

**4.2. Туроператор зобов’язаний:**

4.2.1. Забронювати замовлені Туристом туристичні послуги та забезпечити його через Турагента необхідними документами, які посвідчують право Туриста на отримання туристичних послуг, наприклад, ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейси згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в замовленні. Передача Туристу документів може здійснюватися в аеропорту вильоту представником Туроператора.

4.2.2. Повернути Туристу через Турагента сплачені ним грошові кошти при незабезпеченні ненадання туристичних послуг, а також при відмові від туристичних послуг за виключенням сум фактично понесених Туроператором витрат, зазначених у Договорі.

4.2.3. Інформувати Турагента про зміни умов туру, його тривалості, зміни умов перевезення та програми шляхом повідомлення через онлайн кабінет Турагента в системі «on – line» бронювання або по телефону або електронною поштою, негайно після того як це стало відомо Туроператору.

**4.3. Турист (Замовник) зобов'язаний:**

4.3.1. Довести до відома Туроператора через Турагента до моменту оформлення документів та здійснення ним бронювання інформацію про обставини, що перешкоджають здійсненню подорожі, до яких, в тому числі, але не обмежуючись, відносяться: а) різного роду захворювання Туриста і пов'язані з ними медичні протипоказання (у тому числі стосовно різних видів пересування, зміни кліматичних умов, особливостей національної кухні, застосування лікарських засобів і т.п.); б) конфліктні ситуації з органами державної влади та управління, що призвели до заборони на в'їзд до певної держави або до групи країн; в) обмеження на право виїзду з України, у вигляді заборони встановленою за постановою органів Державної виконавчої служби, або винесеної іншими компетентними органами; г) іноземне громадянство Туриста, наявність візового режиму між країною виїзду і країною, громадянином якої є Турист, у випадку якщо він не є громадянином України; ґ) необхідність отримання Туристом спеціальних дозволів або погоджень від третіх осіб або компетентних органів, в тому числі: згоди на виїзд дитини за кордон, отримання дитиною власного закордонного паспорта, вписання дитини в закордонний паспорт батьків, вклеювання фотокартки дитини у паспорт батьків, дозволу на вивіз зброї, дозволу на вивіз тварини, дозволу на вивезення художніх цінностей та інших дозволів та погоджень. Не виконання даного обов’язку звільняє Турагента від будь-якої відповідальності, у випадку неможливості Туриста реалізувати/використати придбаний ним продукт, в зв’язку з існуванням вищевказаних обставин. Крім того, в такому випадку, Турист зобов'язується відшкодувати Турагенту/Туроператору усі збитки, пов’язані із анулюванням Туристичного продукту.

4.3.2. Вчасно приймати і використовувати усе виконане Турагентом/Туроператором відповідно до цього Договору.

4.3.3. Оплатити вартість туристичних послуг (Туристичного продукту) у розмірі і в строки, передбачені цим Договором, якщо інші строки не вказано у рахунку на оплату Туру.

4.3.4. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за замовлення та споживання (використання) додаткових послуг в місцях проживання та перебування.

4.3.5. У разі збільшення вартості туру, доплатити відповідну суму Турагенту, протягом 3-х робочих днів з моменту отримання відповідної вимоги Турагента про таку доплату.

4.3.6. Своєчасно подати Туроператору через Турагента належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов’язань (оформлення поїздки (туру) Туроператора.

4.3.7. У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов’язаний повідомити про це представника приймаючої сторони в місці тимчасового перебування якомога скоріше, але не пізніше 12 годин з моменту їх виявлення, а так само повідомити Турагента/Туроператора протягом 14 календарних днів з моменту закінчення подорожі у порядку, встановленому розділом 8 даного Договору. Усі пред′явлені претензії Туриста повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. В іншому випадку претензії Туриста не приймаються та компенсації не підлягають.

4.3.8. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правила в’їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування; не порушування суспільного порядку та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримування правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.

4.3.9. Відшкодувати Турагенту/Туроператору збитки та штрафні санкції (покладені на Туроператора або іншу особу, яка надає послуги у складі Турпродукту), заподіяні своїми неправомірними діями, у тому числі, але не обмежуючись:

- через порушення, пов’язані з неналежним оформленням документів для перетину Державного кордону України;

- через порушення Туристом візового режиму в країні перебування - виплатити штрафні санкції імміграційних служб країни перебування Туриста і всі можливі витрати по його депортації.

4.3.10. Оплатити вартість в’їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо віза не була оформлена заздалегідь.

4.3.11 Компенсувати Туроператору (Турагенту у разі компенсації ним Туроператору) фактично понесені ним витрати та/або сплатити штрафні санкції, передбачені Договором, за відмову від замовленого або придбаного у Туроператора Турпродукту або його частини, а також за скасування (Ануляцію) Замовлення та подачу нового Замовлення, що має відмінність від раніше поданого, в розмірі і порядку, передбаченому цим Договором. До фактично понесених витрат, вказаних у даному пункті Договору, відносяться, зокрема, штрафні санкції Партнерів Туроператора, які безпосередньо надають туристичні послуги, витрати на оформлення туру, документів тощо.

Сторони домовились, якщо інша сума витрат не буде розрахована та визначена Туроператором на підставі відповідних підтверджень приймаючої сторони, Партнерів, та/або інших осіб, залучених Туроператором до надання туристичних послуг, розмір витрат Туроператора, пов’язаних з виконанням цього Договору з моменту підтвердження замовлення туриста та до моменту його відмови, визначається відповідно до п. 6.4. цього Договору.

4.3.12. Завчасно, але не пізніш ніж за 1 добу до посадки при перевезеннях, що передбачені програмою подорожі, самостійно перевіряти розклад руху транспортних засобів, уточнювати необхідні умови посадки та перевезення у Туроператора/Турагента; завчасно прибувати до місць посадки (у час, передбачений перевізником); мати при собі всі необхідні документи для посадки до транспортного засобу та здійснення подорожі на себе та своїх дітей (у разі якщо діти подорожують разом з туристом).

4.3.13. У разі виникнення будь-яких форс-мажорних обставин, в тому числі не поселення в заброньоване місце розміщення, скасування чи зміни розкладу перевезення, та в інших випадках, слідувати інструкціям, наданим Туристу Турагентом/Туроператором, щодо забезпечення Туриста альтернативними варіантами послуг. При цьому, у разі відмови Туриста слідувати таким інструкціям Турагента/Туроператора, останні не несуть відповідальності за збитки, які понесуть туристи через таку відмову, або за збільшення будь-яких витрат Туриста, порівняно з альтернативними видами послуг, за які Турагент/Туроператор не несуть відповідальності та які не підлягають компенсації за рахунок Турагента/Туроператора.

4.3.14. Самостійно сплачувати 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 проживання та перебування.

4.3.15. Якщо умови Туру передбачають подорож до країни з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику, до виїзду з України самостійно зробити необхідні щеплення/вакцинації та отримати (і мати при собі під час туристичної подорожі) документи про такі щеплення/вакцинації (у відповідності до медичних правил/вимог країни тимчасового перебування).

4.3.16. Підписанням цього Договору Турист підтверджує і погоджується отримувати інформацію від Туроператора на телефонний номер, електронну пошту тощо, надані Туристом відповідно до даного Договору.

**4.4. Турагент/Туроператор мають право:**

4.4.1. Одержувати від Туриста повну і достовірну інформацію персонального характеру і документи, необхідні для надання послуг в обсязі і термінах передбачених даним договором. Відмова Туриста в наданні необхідних документів є Відмовою від Замовлення (Ануляцією) Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини з наслідками передбаченими цим Договором.

4.4.2. У випадку істотної зміни обставин змінити тривалість і маршрут туру, клас обслуговування, вид транспорту та його розклад, в тому числі змінити дати та місця вильоту/виїзду/прильоту/приїзду, місця посадки/висадки, а також збільшити або зменшити обумовлену вартість туру ( туристичних послуг).

4.4.3. У випадку відсутності можливості надати послуги відповідно до даного договору, 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.

4.4.4. Змінювати готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу, внаслідок подій, які сталися з причин, незалежних від Турагента/Туроператора, в тому числі за рішенням готелю, та або приймаючої сторони, про що Турист має бути проінформованим Турагентом; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених цим Договором.

4.4.5. Змінити вартість туристичного продукту, погодженої Сторонами. При цьому у разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж на 5% від його первісної ціни, Турист має право на розірвання цього Договору.

4.4.6. У випадках порушення туристом громадського порядку, вимог законодавства в період отримання послуг за цим Договором, невиконання туристом законних вимог та інструкцій Турагента/Туроператора, представників компаній та організацій, які безпосередньо надають послуги туристу, перебування в нетверезому стані, під дією наркотичних або психотропних засобів, Турагент/Туроператор та інші особи, мають право відмовити туристу в наданні відповідних послуг, їх достроковому припиненню, в тому числі шляхом не допуску до перевезення/місць проживання (перебування) або висадки/виселення туриста з засобів перевезення/місць проживання (перебування) в будь-який час, або передачі правоохоронним органам. В таких випадках Турагент/Туроператор або інші особи не несуть жодної відповідальності перед туристом за спричинені йому збитки або витрати, які не підлягають компенсації за рахунок Турагента/Туроператора та/або інших осіб.

4.4.7. У разі порушення Туристом строків оплати вартості туристичного продукту Туроператор має право розірвати цей Договір у будь-який час після закінчення терміну оплати (передплати) туристичного продукту (туристичних послуг) разом зі стягненням з Туриста грошових коштів в розмірах, визначених Туроператором.

**4.5. Турист (Замовник) має право:**

4.5.1. На отримання необхідної і достовірної інформації, встановленої законодавством, а також інформації про хід виконання Туроператором замовлення на туристичний продукт.

4.5.2. Сплативши Турагенту/Туроператору витрати, пов’язані з виконанням цього Договору з моменту підтвердження замовлення Туриста, та до моменту його відмови, відмовитись від виконання цього Договору або просити про внесення змін до умов, наведених в п.2.2. цього Договору. Заява Туриста про відмову від туристичних послуг або внесення змін до умов туру подається Турагенту у письмовій формі і приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.

4.5.3. Самостійно оформити страховку (медичне страхування і страхування від нещасного випадку). При цьому протягом 24-х годин з моменту підписання даного договору Турист повинен надати Турагенту копію самостійно оформленого поліса іншої страхової компанії. У випадку не надання Туристом такого поліса протягом 24-х годин, Турагент має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір, при цьому Турист відшкодовує Турагенту/Туроператору фактично понесені витрати по бронюванню та оформленню туру (виконанню замовлення Туриста).

4.5.4. У випадку невиконання умов цього Договору з боку Турагента/Туроператора, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за не надані послуги, за умови дотримання вимог п. 4.3.7. та розділом 8 цього Договору.

4.5.5. У випадку відмови Турагента/Туроператора від виконання цього Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання цього Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

**5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

5.1. Загальна Вартість Турпродукту (туристичних послуг, туру) за цим Договором з урахуванням послуг Турагента становить \_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_) гривень, що є еквівалентом \_\_\_\_\_\_\_\_євро/доларів США) згідно з офіційним курсом Національного банку України на дату укладення цього Договору. Вартість Туру сплачується виключно у гривнях.

5.2. В день укладення цього Договору Турист зобов’язаний здійснити оплату вартості Турпродукту або її частину в розмірі не менше 30% від загальної вартості, якщо інший строк оплати не встановлений Туроператором. У випадку, якщо до складу Турпродукту входять авіаквитки на регулярний авіарейс та при умові здійснення Туристом часткової оплати вартості Турпродукту, Туроператор може вимагати здійснення оплати в день підписання цього Договору в більшому розмірі, ніж 30% від загальної вартості Турпродукту.

Повна оплата вартості послуг здійснюється Туристом у строк до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, якщо інші терміни не зазначені у рахунку на оплату. У випадку Замовлення Турпродукту менше ніж за п’ятнадцять календарних днів до початку туристичної подорожі, повна оплата вартості Турпродукту здійснюється не пізніше наступного робочого дня після Підтвердження Замовлення, але в будь-якому випадку не пізніше ніж за один день до початку туристичної подорожі.

5.3. Оплата вартості Турпродукту здійснюється в національній валюті України – гривні.

У разі, якщо Туристичні послуги надаються поза межами України і оплачуються Туроператором в іноземній валюті, Сторони домовилися, що вартість Турпродукту (або її частини) змінюється пропорційно зміні курсу євро/долара США, встановленого Національним банком України (далі - НБУ), відносно гривні.

В такому разі розрахунок вартості Турпродукту або її неоплаченої частини здійснюється за наступною формулою:

Х2 = (Y2 / Y1) х Х1,

де Х1 – вартість Турпродукту (неоплачена частина вартості Турпродукту) в національній валюті України на дату Підтвердження Замовлення/виставлення рахунку-фактури (залежно від того, яка подія відбувається першою);

Y1 – курс НБУ придбання євро та/або долара США до національної валюти України на дату Підтвердження Замовлення/виставлення рахунку-фактури (залежно від того, яка подія відбувається першою);

Y2 – курс НБУ придбання євро та/або долара США до національної валюти України на дату здійснення платежу;

Х2 – кінцева вартість Турпродукту (неоплаченої частини вартості Турпродукту) в національній валюті України до сплати.

У випадку неоплати Туристом повної вартості Турпродукту у строки, встановлені п. 5.2. цього Договору, та якщо на день здійснення повної оплати курс НБУ є нижчим за курс НБУ, який діяв на дату Підтвердження Замовлення, Турист здійснює розрахунок вартості за курсом НБУ, який діяв на дату Підтвердження Замовлення.

Турист повинен звернутися до Турагента/Туроператора за отриманням рахунку на оплату із зазначенням зміненої вартості Турпродукту або її неоплаченої частини. В такому разі, Турист зобов’язаний сплатити отриманий рахунок не пізніше 1 (одного) банківського дня з моменту його отримання. Оплата рахунку після спливу вказаного в ньому строку його дії не може вважатися повною оплатою Замовлення, а вартість туристичного продукту може бути змінена.

5.4. Оплата вважається здійсненою належним чином лише після надходження на поточний рахунок Туроператора повної суми грошових коштів, що відповідає вартості Турпродукту на день отримання такої оплати. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Туристом/Турагентом вартості Турпродукту дає Туроператору право відмовити в наданні Турпродукту. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів покладається на Туриста/Турагента.

5.5. Оплата Турпродукту здійснюється в безготівковому порядку, якщо сторони окремо не домовилися про інше. Оплату Туристичного продукту Турист може здійснити безпосередньо на розрахунковий рахунок Туроператора.

5.6. У випадку несплати або неповної оплати Туристом вартості туристичних послуг у строки, передбачені п. 5.2. даного Договору, Туроператор має право відмовити Туристу в наданні туристичних послуг, при цьому Турист відшкодовує Туроператору/Турагенту фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню туру (виконанню замовлення Туриста), в тому числі штрафні санкції застосовані до Туроператорами Партнерами.

5.7. Зміна вартості Турпродукту після Підтвердження Замовлення допускається 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, інших витрат Туроператора, які він не міг передбачити в момент Підтвердження Замовлення і укладення договору на туристичне обслуговування, і які необхідно здійснити для забезпечення своєчасності та повноти надання туристичних послуг.

5.8. Несвоєчасна чи неповна оплата Турпродукту знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право самостійно скасувати Замовлення та застосувати до Туриста/Турагента штрафні санкції та/або вимагати відшкодування витрат/збитків відповідно розділу 6 цього Договору.

5.9. Оплата вартості Турпродукту (туристичної послуги) з використанням авіаквитків на регулярних рейсах приймається виключно за правилами авіакомпанії.

**6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін Сторона, що порушила своє зобов'язання, несе відповідальність перед іншою Стороною, відповідно до умов цього Договору, а в частині, неврегульованій цим Договором, - відповідно до чинного законодавства України.

6.2. У випадку прострочення Туристом зобов’язання з оплати вартості Турпродукту, Турист сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла протягом терміну прострочення зобов’язання, від суми заборгованості за кожний день прострочення платежу до дня здійснення оплати в повному обсязі. У випадку, якщо строк оплати порушено Туристом більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів, Турист додатково сплачує штраф у розмірі 10% від вартості Турпродукту.

6.3. У разі невиконання, неналежного виконання зобов’язань, передбачених цим Договором, Турист відшкодовує Туроператору/Турагенту завдані збитки в повному обсязі, включаючи, але не обмежуючись, реальні збитки, а також витрати, понесені у зв’язку з претензіями/позовами Партнерів і/або інших третіх осіб, включаючи витрати, понесені Туроператором внаслідок застосування до Туриста санкцій за порушення порядку перетинання кордону, якщо оплата адміністративних штрафів, неустойки та інших платежів була покладена на Туроператора відповідними державними органами та/або авіакомпаніями-перевізниками.

6.4 У випадку відмови Туриста від одержання туристичних послуг (Ануляції) з будь-яких причин незалежних від Туроператора або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу, а також у випадку зміни Замовлення, Турист зобов’язаний сплатити Туроператору/Турагенту узгоджену Сторонами цього Договору неустойку у вигляді штрафу, в наступних розмірах і порядку:

- при відмові або зміні Замовлення в строк більший ніж 35 днів до початку подорожі штраф складає - 10% вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 22-35 днів до початку подорожі - 30% вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 15-21 днів до початку подорожі – 50 % вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за 8-14 днів до початку подорожі – 80 % вартості Турпродукту;

- при відмові або зміні Замовлення за до 7 днів до початку подорожі – 100 % вартості Турпродукту;

- при відмові від Замовлення по турам системи GDS – 100% вартості Турпродукту.

Вищезазначені розміри штрафу застосовуються у разі, якщо у Підтвердженні Замовлення не зазначено іншій розмір штрафних санкцій.

У випадках, коли внаслідок Ануляції Замовлення Туристом штрафні санкції, виставлені Туроператору Партнерами, перевищують суму штрафів, розраховану у відповідності з цим пунктом Договору, Турист сплачує Туроператору/Турагенту суму штрафних санкцій у розмірі штрафних санкцій, виставлених Туроператору Партнерами.

Застосування штрафних санкцій не є обов’язковим для застосування Туроператором та застосовуються останнім на власний розсуд.

6.5. Ануляція Замовлення на умовах «раннє бронювання» здійснюється на умовах, опублікованих Туроператором на своєму офіційному сайті www.alf.ua.

6.6. Будь-яка Ануляція Замовлення з ініціативи Туриста, а також Ануляція Замовлення з ініціативи Туроператора у випадках, передбачених цим Договором, тягне за собою наслідки, передбачені п. 6.4. Договору.

6.7. Туроператор/Турагент виставляє Туристу рахунок на суму штрафних санкцій та/або суму завданих збитків/ фактично понесених витрат, який Турист зобов’язаний сплатити впродовж двох робочих днів.

6.8. При відмові від авіаквитків, які заброньовані Туристом або виписані за його замовленням за спеціальним (блочним/чартерним/ турпакетним/туроператорським) тарифом авіакомпанії, застосовується штраф у розмірі 100% незалежно від строків відмови Туриста від перевезення. При цьому, слід мати на увазі, що авіаквитки на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, реалізовані за спеціальними тарифами, згідно з правилами перевізника, є такими, що не повертаються, та їх вартість не відшкодовується.

6.9. У випадку Ануляції авіаквитків або внесення змін до авіаквитків по Турпродуктам з використанням авіаквитків на регулярних рейсах, утримання понесених збитків та/або витрат здійснюється у відповідності до правил відповідної авіакомпанії.

6.10. Відповідальність за надання страхових послуг несе відповідний страховик. При настанні страхового випадку, претензії по збитках, компенсаціях Турист пред’являє безпосередньо в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

6.11. Надані Туристу перевізні документи (авіа, з/д, авто і т.д.) є договором перевезення, укладеним між ним і фактичним перевізником, який несе відповідно до правил перевезення та інших нормативно-правових документів, в тому числі – міжнародних, повну відповідальність за відмову у перевезенні, перенесення, затримку, скасування перевезення, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів або інших порушень, встановлених правилами, договором перевезення або чинним законодавством. Перевізник не гарантує час, вказаний в розкладі, що зазначений в п.2.2. Договору та інших документах (в тому числі дати вильоту/виїзду або прильоту/приїзду), та може змінити розклад без попередження, передати зобов’язання з перевезення Туриста на виконання іншому перевізнику, провести заміну повітряного судна чи іншого транспортного засобу, змінити або відмінити посадку/зупинку в пунктах вказаних у квитках. Сторони дійшли згоди, що Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за пов’язані з цими обставинами зміни обсягів і термінів надання послуг за даним договором та можливі збитки і витрати Туриста. Всі претензії, позови, пов‘язані з неналежним наданням транспортних послуг (послуг перевезення), ненаданням послуг перевезення або їх затримка, що призвели до збитків пред’являються Туристом безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу, Правилами фактичного перевізника, міжнародними конвенціями в галузі повітряних перевезень та іншими нормативними актами в сфері перевезень.

6.12. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за схоронність багажу, цінностей і документів Туриста та осіб, що подорожують з ним, протягом усього періоду одержання послуг за даним Договором. Відповідальність за схоронність свого майна як на території України, так і за її межами несе або сам Турист, або особа, якій це майно було довірено для транспортування або на збереження (схов).

6.13. У випадку заподіяння Туристом збитків майну в місцях розміщення і слідування, майну транспортної компанії, а також при недотриманні законодавства країни перебування, Турист зобов’язаний негайно відшкодувати ці збитки безпосередньо особі, якій їх було завдано, а у разі відшкодування цих збитків Турагентом/Туроператором, або стягнення з останніх, - відшкодувати такі збитки Турагенту/Туроператору протягом 3-х днів з моменту заявлення Турагентом/Туроператором вимоги про це. Відшкодування можливих збитків здійснюється Туристом у відповідності й у розмірах, передбачених діючими правилами і законодавством місця завдання шкоди/збитків або вирішення спору.

6.14. Турагент/Туроператор не несуть відповідальність у випадку неповернення Туриста в Україну після термінів закінчення обслуговування. Усі фінансові претензії до Турагента/Туроператора, пов'язані з еміграцією, чи депортацією, іншими діями Туриста, які не відповідають програмі обслуговування і потягли за собою додаткові витрати Турагента/Туроператора, відшкодовуються Туристом та/або за його рахунок. При цьому, Турагент/Туроператор залишають за собою право стягнути з Туриста заподіяний йому збиток в досудовому або у судовому порядку.

6.15. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за відмову консульських служб посольств у видачі в’їзної візи Туристу, або збільшення строків її оформлення, а також якщо рішенням влади чи уповноважених на це осіб будь-яких органів Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду на територію будь-якої країни з будь-яких причин і за пов'язані з цим наслідки, в тому числі неможливості повністю або частково скористатися туристичними або іншими послугами. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються. У випадку відмови Туристу в оформленні в'їзних документів, Туристу повертаються кошти в розмірі передбаченому в п. 7.6 даного Договору.

6.16. Турист несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, та дійсність наданих документів. У випадку невиїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта або проїзного документа на дитину та/або інших документів, пов’язаних з виїздом за кордон, всі фінансові витрати по туру (його ануляції) несе Турист.

6.17. У випадку невиїзду Туриста внаслідок втрати документів, запізнення на рейс на початку та в кінці туристичної подорожі з причин особистого характеру та ін., Турагент/Туроператор не несе відповідальності і компенсації не сплачує.

6.18. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності перед Туристом за оплачені послуги, якщо Турист ними не скористався повністю або частково, в тому числі з причини хвороби чи дострокового припинення перебування в поїздці. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються.

6.19. Турагент/Туроператор не несуть відповідальності за послуги, додатково замовлені Туристом і не передбачені даним договором, а також не відшкодовує витрати Туриста, пов'язані з їх споживанням.

6.20. Не вважається неналежним виконанням даного Договору суб’єктивне сприйняття та оцінювання Туристом якості послуг приймаючої сторони. Туроператор не несе відповідальності за обставини, на які він не може прямо впливати, такі як наприклад: неввічливе ставлення персоналу приймаючої сторони, технічні проблеми в зовнішніх чи внутрішніх мережах, поломки в електроприладах номеру, погодні умови, прийняття рішень адміністрацією приймаючої сторони, органами місцевого самоврядування, органами влади про здійснення капітальних реконструкцій на території засобу розміщення або на сусідніх територіях та інші обставини. Послуги надаються відповідно до вимог, стандартів та законодавства приймаючої Сторони (країни тимчасового перебування).

6.21. У випадку одночасного настання таких обставин як: відсутність ануляції Туриста; відсутність оплати Туриста за туристичний продукт; неявка туриста на рейс - на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості туристичного продукту, а у разі несплати туристичного продукту штраф становить 100 (сто) відсотків вартості підтвердженого Туроператором туристичного продукту, який було заброньовано, але не було використано з вини Туриста.

6.22. У випадку виникнення форс-мажорних обставин сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого із зобов'язань за цим договором, не виконаних на момент виникнення таких обставин. Форс-мажорні обставини включають: стихійні лиха, екстремальні погодні умови (повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи), пожежі, оголошена чи неоголошена війна, воєнні дії, революція, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, страйки, суспільні безладдя, саботаж, локаут, введення надзвичайного стану, перебої в енергопостачанні, поламки або збої в роботі електронних засобів, в тому числі систем бронювання і т.і. (далі форс-мажор), але не обмежуються ними. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі та негайно, але не пізніше 48 годин з моменту їх настання, повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

6.23. Турист несе повну відповідальність перед Туроператором/Турагентом за відмову здійснити заплановану подорож/тур, незалежно від причин, якщо візу для здійснення подорожі/туру було відкрито Туристу консульською установою на термін більший, ніж необхідний для здійснення подорожі/туру, та подальшого не пред’явлення Туроператору паспортів таких Туристів для передачі в консульські установи з метою ануляції віз, в термін більший ніж протягом 5-ти робочих днів з моменту відмови Туриста від подорожі, або з першого дня подорожі/туру, яким Турист не скористався. При цьому Турист зобов’язаний сплатити Туроператору будь-які витрати та збитки, які можуть виникнути у Туроператора через отримання віз зазначеними Туристами, в тому числі внаслідок відмови консульської установи в прийнятті документів Туроператора для оформлення віз іншим туристам, а також сплатити Туроператору штраф в розмірі 100 % від вартості туру/подорожі, які були замовлені через Туроператора та для яких Турист отримав відповідні візи.

6.24. У випадку невиконання (неналежного виконання) Туроператором договірних зобов’язань з туристичного обслуговування Туриста, Туроператор компенсує Туристу спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням) документально підтверджені та законно обґрунтовані збитки останнього. Турагент відшкодовує в установленому порядку збитки, завдані Туристу, іншим особам та довкіллю, які виникли внаслідок неналежного виконання ним обов`язків за цим Договором, агентським договором між Турагентом і Туроператором.

**7. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

7.1. Якість наданих послуг визначається законодавчими актами, нормами і стандартами обраної Туристом країни відвідування і підприємств, установ, що їх надають.

7.2. Кожна зі Сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання даного договору у зв'язку з істотними змінами обставин, до яких відносяться:

7.2.1. зміна термінів туру;

7.2.2. збільшення транспортних тарифів більше ніж на 5%;

7.2.3. уведення нових чи збільшення діючих ставок податків і зборів, а також інших обов'язкових платежів;

7.2.4. різка зміна курсу національних валют;

7.2.5. неможливість надати замовлений готель (санаторій, пансіонат і т. ін.);

7.2.6. неможливість забезпечити замовлене перевезення, через скасування або зміну рейсу/розкладу з будь-яких причин;

7.2.7. з інших підстав, передбачених законодавством України.

7.3. Турагент/Туроператор можуть відмовитися від виконання договору за умови компенсації Туристу документально підтверджених збитків, заподіяних унаслідок такого розірвання, за винятком випадків, коли таке розірвання відбулося з вини Туриста.

7.4. Турист може відмовитися від послуг за даним договором у будь-який час після його підписання, повідомивши Турагента/Туроператора про свою відмову в письмовій формі. Датою анулювання договору вважається дата одержання Туроператором відповідного письмового повідомлення Туриста.

7.5. У випадку відмови Туриста від послуг, передбачених даним договором, у тому числі при незгоді Туриста зі збільшенням вартості туру більш ніж на 5 відсотків, Турист відшкодовує Туроператору фактично понесені останнім витрати по бронюванню і оформленню туру, які визначаються відповідно до п.4.3.11. цього Договору.

7.6. При ануляції послуг у випадку одержання відмови у видачі Туристу візи, Турагент/Туроператор повертає Туристу оплачену суму, за винятком оплати зборів посольства і фактично понесених Турагентом/Туроператором витрат, пов'язаних з оформленням документів і бронюванням послуг, які визначаються відповідно до п.4.3.11. цього Договору.

7.7. Неприбуття Туриста у встановлений час до місця надання першої послуги або посадки у транспорт, запізнення до місць надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, порушення ним правил перетинання державного кордону, митного законодавства, вимог митних служб України або держави перебування вважаються відмовою Туриста від послуг, передбачених даним договором і, у такому випадку, даний договір анулюється з повним утриманням (стягненням) Турагентом/Туроператором з Туриста загальної вартості послуг за цим Договором.

7.8. У випадку неможливості розміщення Туриста у готелі, вказаному в п. 2.2. цього Договору, йому надається можливість проживання в іншому готелі такої ж або вищої за рівнем сервісу та/або вартості категорії.

7.9. Квитки, які придбані за чартерною програмою поверненню не підлягають.

7.10. Для зміни зворотної дати вильоту за чартерною програмою Турист має звернутись до гіда в країні перебування за придбанням нового квитка на іншу дату вильоту. Вартість невикористаного квитка не повертається.

**8. ПОРЯДОК РОЗВ’ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК**

8.1. Якщо у Туриста виникла проблема під час споживання замовлених послуг, він зобов'язаний негайно (протягом 12 годин) проінформувати про це відповідних відповідальних осіб (співробітників готелю, ресторану, авіакомпанії і т.п.), представника Турагента/Туроператора, що мають можливість усунути недоліки негайно і на місці. Для повної гарантії усунення недоліків на місці Турист повинний зв'язатися з представником Турагента/Туроператора за телефонами, зазначеними у програмі перебування за кордоном або за телефонами Турагента/Туроператора в Україні, за місцем укладання даного договору.

8.2. Якщо звернення Туриста не було задоволено на місці, він має право звернутися до Турагента/Туроператора з рекламацією (рекламації подаються у письмовій формі за місцем укладання даного договору) протягом 14 календарних днів з моменту закінчення туру та надати наступні документи: рекламацію (претензію з викладення фактичних обставин та вимог Туриста); копію даного Договору; Акт, оформлений по місцю виникнення проблеми, з відмітками готелю або іншого суб’єкта туристичної діяльності, послуги якого на думку Туриста не відповідають вимогам, та представника приймаючої сторони, які підтверджують порушення умов надання туристичний послуг; документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені Туристом внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг, а також фото-, відео фіксацію та інші підтверджуючі документи. При відсутності Акту, а також надання рекламації і інших документів після 14 календарних днів з моменту закінчення туру, рекламація не приймається і не підлягає розгляду Туроператором.

8.3. Протягом 30 календарних днів Туроператор надає вмотивовану відповідь на рекламацію Туриста. У випадку подання рекламації і її документального підтвердження відповідно до п. 8.2. даного договору, Турагент/Туроператор визначають розмір і, при підтвердженні обґрунтованості вимог викладених в ній, компенсують понесені Туристом збитки.

8.4. Туроператор/Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіям, що пов’язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території, ненадійне підключення до мережі Інтернет т. і.).

8.5. Усі суперечності, які випливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

**9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ**

9.1. Даний договір набирає сили з моменту підписання його сторонами і припиняє дію після дати надання останньої послуги.

9.2. У випадку виникнення розбіжностей між умовами Замовлення (заяви) Туриста на розробку туристичних послуг і даного договору, перевагу будуть мати умови договору.

9.3. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.

9.4. Всі питання, які не врегульовані Договором, підлягають вирішенню у відповідності з чинним законодавством України.

9.5. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», підписанням цього Договору, турист надає свою згоду Турагенту/Туроператору на включення його персональних даних до бази персональних даних Турагента/Туроператора, з метою їх подальшої обробки Турагентом/Туроператором для виконання своїх зобов’язань перед Туристом за цим Договором. При цьому Турагент/Туроператор мають право без додаткової згоди Туриста, передавати такі персональні дані стосовно Туриста іншим особам, виключно з метою виконання цього Договору, або у випадках, коли відповідно до вимог законодавства Турагент/Туроператор зобов’язаний це робити.

9.6. Підписанням цього Договору Турист засвідчує, що Турагент роз’яснив Туристу його права як суб’єкта персональних даних, відповідну довідку про перелік своїх прав, як суб’єкта персональних даних, визначених ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», Турист отримав.

9.7. Недійсність однієї або кількох умов даного Договору не тягне за собою недійсність Договору в цілому.

9.8. Всі додатки і доповнення до цього Договору є його невід'ємною частиною і дійсні за умови підписання обома сторонами.

9.9. Цей Договір укладений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної сторони.

**10. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРАГЕНТ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | **ТУРИСТ (ЗАМОВНИК):**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

**З повним обсягом інформації, передбаченої ст. 19-1, ст. 20 Закону України «Про туризм», в т.ч. з медичними застереженнями при здійсненні туристичної поїздки, профілактикою малярії та інших захворювань мене ознайомлено.**

**Підпис:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

**(підпис Туриста/Замовник)**

**Документи, відповідно до п.4.1.5. даного Договору отримав**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

**(підпис Туриста/Замовника)**