

01054 м.Київ, вул. Гоголівська 15, оф. 2
тел.:+38(044)360 18 70
+38(050)722 41 44
факс:+38(044)486 21 10
info@santorini.kiev.ua
www.santorini.kiev.ua



off.2, Gogolivska 15 str., Kyiv, 01054
Tel.:+38(044)360 18 70
+38(050)722 41 44
fax:+38(044)486 21 10
info@santorini.kiev.ua
www.santorini.kiev.ua

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № _____
про реалізацію туристичних продуктів

м. Київ

" ____ " _____ 2019 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристична компанія «Санторіні» надалі «**Туроператор**» (ліцензія на туроператорську діяльність серія АЕ № 185726, видана Державним агентством України з туризму та курортів 15 березня 2013 року), яке є платником податків на загальних підставах, розмір фінансової відповідальності складає еквівалент суми 20 000,00 Євро, Банківська гарантія надана ПАТ «Комерційний банк «Глобус», адреса банку: 04073, Київ, пров. Куренівський 19/5, згідно Договору про надання банківської гарантії №2266/ЮГ-16 від 16.11.16р.), в особі Директора Кравець Лілії Артурівни, яка діє на підставі _____ Статуту _____ з _____ одного _____ боку, _____ і _____

ідентифікаційний код _____, що знаходиться за адресою _____,

(надалі – "**Турагент**"), в особі _____, що діє на підставі _____ з іншого боку,

Туроператор та Турагент для цілей цього Договору іменуються далі разом "**Сторони**", а кожний окремо - "**Сторона**", склали цей Договір про наступне:

1. Визначення термінів

- 1.1. Туроператор - юридична особа, визначена у Преамбулі цього Договору.
- 1.2. Турагент - юридична особа або фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, визначена у Преамбулі цього Договору.
- 1.3. Туристичний продукт - 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).
- 1.4. Тур - туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися туристом (бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, екскурсії тощо).
- 1.5. Турист - особа, яка здійснює подорож по Україні або 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 у зазначений термін.
- 1.6. Документи на тур - туристичний (інформаційний) ваучер, проїзні документи, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, страховий поліс (медичне та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.
- 1.7. Ваучер - документ, встановленої Туроператором форми, який надає право Туристу на розміщення в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк.
- 1.8. Заявка на бронювання - документ, що підтверджує замовлення Турагентом туристичного продукту (туристичної послуги), що направляється Турагентом Туроператору та означає згоду Турагента перед Туроператором за відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкриття Турагентом або туристом після її отримання Туроператором.
- 1.9. Підтвердження бронювання - документ, що підтверджує бронювання туристичного продукту (туристичної послуги) із зазначенням його вартості, термінів оплати та штрафних санкцій по туру, що направляється Туроператором Турагенту електронною поштою.
- 1.10. Ануляція туристичного продукту (туристичної послуги) - відповідно до умов цього Договору, це відмова Турагента від заброньованого туристичного продукту (туристичної послуги), а також право Туроператора відмовити Турагенту в наданні заброньованого та підтвердженого туристичного продукту (туристичних послуг). Ануляція проводиться шляхом надіслання Турагентом Туроператору або Туроператором Турагенту письмового повідомлення.
- 1.11. Грошові кошти – кошти, що не є власністю Турагента, отримані Турагентом від Туриста за реалізацію Туру, які підлягають сплаті Туроператору за винятком агентської винагороди.
- 1.12. Постачальники туристичних послуг – компанії, що надають конкретні послуги, які є складовою туристичного продукту (туристичних послуг), а саме: послуги з тимчасового розміщення (проживання), перевезення, страхування, екскурсійне та розважальне обслуговування та інше.
- 1.13. Офіційний сайт Туроператора (сайт Туроператора) – офіційна веб-сторінка Туроператора, за адресою www.santorini.kiev.ua, на якому розміщується інформація про туристичний продукт (туристичні послуги), що надається Туроператором. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Датою вступу змін або доповнень в інформаційний матеріал Туроператора є дата розміщення інформації на офіційному сайті Туроператора.
- 1.14. Комерційний курс Туроператора – курс гривні до долара США, Євро, англійських фунтів, який встановлюється Туроператором та застосовується Туроператором при визначенні вартості туристичного продукту (туристичної послуги).
- 1.15. Індивідуальна заявка на бронювання - це туристичний продукт (туристична послуга) сформований за індивідуальним запитом Турагента, відрізняється від опублікованої пакетної ціни, яка розміщена на офіційному сайті Туроператора та підтвердження бронювання якої потребує додаткового звернення до Постачальників туристичних послуг.

2. Предмет Договору

2.1. За цим Договором Турагент, зобов'язується за винагороду надати Туроператору послуги з реалізації Турпродукту та/або окремих характерних та супутніх туристичних послуг та товарів, а саме, але не виключно: страхування, послуги з перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, екскурсії, тощо) Туристу шляхом укладення Договору про надання туристичного продукту (туристичних послуг) від імені та за дорученням Туроператора, а також здійснювати фактичні дії визначені умовами цього Договору.

2.2. Турагент може надавати туристам консультаційні послуги стосовно туристичного продукту та інші супутні послуги від власного імені. Умови та вартість цих послуг повинні бути погоджені між Туристом та Турагентом, їх вартість не повинна перевищувати загальної (опублікованої) вартості туристичного продукту.

2.3. Відносини, що виникають з цього Договору не є монопольними агентськими відносинами.

3. Права та обов'язки Турагента

3.1. Турагент має право:

3.1.1 Здійснювати діяльність по рекламуванню, консультуванню та пропозиції туристичних послуг Туроператора.

3.1.2 Отримати рекламні матеріали та іншу інформацію від Туроператора, необхідну для здійснення реалізації туристичних продуктів.

3.1.3 Отримати повну інформацію про взаєморозрахунки між Сторонами, що здійснюються на виконання умов цього Договору.

3.2. ТУРАГЕНТ зобов'язаний:

3.2.1 До укладення Договору про надання туристичних послуг (видачі ваучера) Турагент зобов'язаний інформувати Туристів про їх права та обов'язки, надавати повну і достовірну інформацію про організацію Туру, умови страхування, правила перетину державного кордону, про порядок та умови перебування за кордоном, а також надавати Туристу всю необхідну інформацію згідно із статтями 19(1), 20 Закону України "Про туризм", а саме:

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

- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування в ній;

- медичні застереження стосовно здійснення туристом туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, вік, або фізичні недоліки туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та про кредитну установу, яка надала таке забезпечення;

- розклад авіарейсів, місце і час збору групи, строки туру;

- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, стикування (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

- характеристики готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- відомості про страхову компанію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або можливості добровільного страхування ризиків туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, правила звернення до представників страхової компанії в країні відпочинку, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

- про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів, про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- про ціну, правила бронювання та анулювання, порядок здійснення оплати туристичного продукту (туристичних послуг);

- умови і наслідки скасування туру туристом;

- місце перебування особи чи організації, уповноваженої на прийняття претензій туристів, порядок подання скарг Туроператору та умови їх розгляду;

- іншу обов'язкову інформацію, передбачену Законом України «Про туризм» та ЗУ «Про захист прав споживачів»;

- Турагент зобов'язаний інформувати туристів, що консульський збір за оформлення віз до країни з візовим режимом перетину кордону турист сплачує самостійно на умовах, які зазначені в системі бронювання.

3.2.2 Ознайомлюватись зі змінами в інформаційних матеріалах Туроператора щоденно протягом дії цього Договору, приймати умови надання туристичних послуг, вказані на сайті Туроператора та в разі необхідності вносити зміни у договір на туристичне обслуговування туриста.

3.2.3 Укладати з кожним туристом від імені Туроператора договір про надання туристичних послуг незалежно від обраного туристом способу подорожі (індивідуальний тур/груповий тур). Договір повинен містити відомості про Туроператора, достатні

для його ідентифікації, зокрема, найменування, код ЄДРПОУ, місце знаходження, номер ліцензії, телефон), а також посилання на цей Договір, включаючи його номер та дату укладання. Зразок договору про надання туристичних послуг наведений на сайті Туроператора, є обов'язковим для використання. У випадку використання Турагентом редакції договору, відмінної від запропонованої Туроператором, всі претензії Туриста Турагент розглядає та вирішує самостійно, у тому числі несе всі фінансові ризики та відшкодує Туроператору всі понесені у зв'язку з цим витрати та/або збитки.

3.2.4 Перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, для перетину кордонів малолітніми та неповнолітніми особами, інформувати про дотримання прикордонних, митних, візових та інших правил України та країни подорожування (транзитної країни).

3.2.5 Оплатити замовлені послуги на підставі рахунків Туроператора на його р/р або забезпечити оплату вартості реалізованих туристичних продуктів Туроператора шляхом здійснення оплати за дорученням і від імені Туриста.

3.2.6 Здійснити доплату за реалізований туристичний продукт при збільшенні його вартості, пов'язаної зі зміною курсу національної валюти, збільшенням транспортних тарифів, підвищенням ставок податків, зборів, обов'язкових платежів або іншими чинниками в межах діючого законодавства.

3.2.7 Своєчасно надавати Туроператору пакет документів туристів для оформлення в'їзних віз, якщо така послуга замовляється у Туроператора.

3.2.8 Своєчасно передавати туристу документи, що підтверджується відміткою туриста про їх одержання в договорі на туристичне обслуговування.

3.2.9 Турагент зобов'язаний підтвердити наявність візи у нерезидента України шляхом заповнення відповідного поля у заявці на бронювання. При цьому відповідальність за дійсність інформації, що стосується віз та інших документів туриста необхідних для перетину кордонів покладається на Турагента.

3.2.10 Письмово інформувати Туроператора про будь-які зміни паспортних даних туриста (прізвище, ім'я, по батькові туриста, дата народження, номер паспорту).

3.2.11 Письмово повідомляти Туроператора про зміни чи відмову (ануляцію) від заявки.

3.2.12 Відшкодувати документально підтверджені витрати Туроператора, які виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього Договору, в т.ч., але не обмежуючись за зняття туристів з рейсу, накладення штрафу, пов'язані з проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю туристами в аеропорті відправлення та прибуття.

3.2.13 Звітувати перед Туроператором про реалізовані туристичні послуги шляхом укладення та підписання акту-звіту Турагента за формою, встановленою Туроператором.

4. Права та обов'язки Туроператора

4.1. Туроператор має право:

4.1.1 Повідомляти дату дії нових цін на тури, шляхом їх публікації на сайті та/або електронною поштою, факсом, по телефону.

4.1.2 Уточнювати інформацію стосовно туру, порядку оплати, умов відмови від туру шляхом повідомлення електронною поштою або по телефону. Така інформація є невід'ємною частиною цього Договору.

4.1.3 Розірвати або призупинити дію цього Договору в односторонньому порядку шляхом відмови у прийнятті замовлень від Турагента, який порушує свої зобов'язання за цим Договором або за договором на туристичне обслуговування з туристом.

4.1.4 Відмовити Турагенту у видачі документів на тур у випадку неповної чи несвоєчасної оплати туру.

4.1.5 Отримувати від Турагента під запит договори укладені від імені та за дорученням Туроператора.

4.2. Туроператор зобов'язаний:

4.2.1 В інтересах Турагента оформити документи (ваучер, страховий поліс, авіаквитки тощо), які підтверджують право туриста на придбаний ним туристичний продукт згідно з його Заявкою, поданою через Турагента та за умови повної оплати туристичного продукту Турагентом. Туроператор зобов'язаний забезпечити Турагента документами, необхідними для здійснення подорожі туристами. У разі неможливості підтвердити або забезпечити надання підтверджених послуг Туроператор повідомляє Турагента усно по телефону та/або шляхом надіслання електронного повідомлення, пропонує зробити заміну замовлення (за новою ціною) або ануляцію з відшкодуванням його оплаченої вартості.

4.2.2 Вчасно інформувати Турагента письмово про зміни у порядку обслуговування і перевезення туристів, а саме про: зміни вартості туристичного продукту (туристичної послуги), зміни цін на авіаквитки Авіакомпанією, дати, з якої діють нові ціни туристичного продукту (туристичної послуги) чи його частини, про що Турагент повідомляє туриста. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли у результаті цього зі сторони туриста.

4.2.3 Забезпечити страхування туристів згідно з ЗУ «Про Туризм» на підставі договорів з страховиками та відповідно до умов, визначених конкретними страховими компаніями, окрім туристів віком до 1 року включно та понад 79,99 років.

4.2.4 У разі відсутності вільних номерів у замовлених готелях при настанні періоду високого сезону, та/чи в період проходження виставок, конференцій та національних свят у країні перебування, Туроператор розміщує туристів у готелі тієї ж чи більш високої категорії без додаткової доплати з боку туриста.

4.3 Туроператор не несе відповідальність:

- за несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату рахунків Туроператора та пов'язаних з цим негативних наслідків;

- за надання Турагентом в заявці помилкових відомостей про туристів чи умови їх туристичного обслуговування та за несвоєчасне внесення змін чи ануляцію заявки Турагентом;

- за ненадання Турагентом повної та достовірної інформації туристу про туристичне обслуговування, правила бронювання та ануляції туру, здійснення оплати туристичного продукту (туристичних послуг), передбачені цим Договором, законодавством в

сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності, а також у випадку недотримання Турагентом форми/змісту документів, встановлених Туроператором;

- за несвоєчасну передачу Турагентом туристу отриманих у Туроператора документів, необхідних для туристичного обслуговування, відсутність у туриста відповідних документів (ваучера, авіаквитка, страхового полісу тощо), наданих Турагенту відповідно з цим Договором;

- за зняття туристів з рейсу, накладення штрафу, інші негативні наслідки пов'язані з проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю туристами в аеропорті відправлення та прибуття;

- за відсутність у туриста належним чином оформлених документів необхідних для в'їзду/виїзду до/з країни, вивезення за кордон дітей та пов'язані з цим негативні наслідки;

- за збитки та/або шкоду, заподіяну здоров'ю та майну туриста з вини перевізника, інших суб'єктів надання туристичних послуг, за збереження багажу туриста та сприяння у його пошуку;

- за витрати туриста чи Турагента, пов'язані зі зміною (ануляцією) туру, в т.ч. внаслідок відмови консульських чи інших установ в оформленні необхідних для подорожі документів;

- за додаткові витрати туристів, що виникли внаслідок змін в відправленні або прибутті авіарейсів, такі як витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати по проїзним документам, додаткове проживання та інші витрати;

- за неявку чи запізнення туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення.

5. Порядок взаєморозрахунків між Сторонами

5.1. Рахунок на оплату виставляється в письмовій формі шляхом передачі Турагенту за допомогою електронної пошти або месенджера Viber, Telegram, WhatsApp. Посилання Турагента на неотримання ним рахунку не може бути підставою для звільнення від зобов'язань по оплаті туристичного продукту (туристичних послуг) або зміни строку виконання таких зобов'язань. Всі рахунки на оплату відправлені Туроператором мають чинність рахунків, оформлених письмово.

5.2. Оплата здійснюється Турагентом протягом 2-х (двох) банківських днів з моменту виставлення рахунку (але не пізніше дати, зазначеної в рахунку). У випадку одержання Турагентом рахунку менше ніж за 3 (три) банківських дні до початку туру, строк оплати становить 1 (один) банківський день.

5.3. Туроператор може встановлювати інший строк оплати турів шляхом опублікування в підтвердженні бронювання.

5.4. Фактом виконання Турагентом грошового зобов'язання по оплаті вартості туристичного продукту в безготівковій формі вважається зарахування коштів Турагента на рахунок Туроператора. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів відноситься на Турагента.

5.5. Сторони домовилися, що у разі збільшення комерційного курсу Туроператора вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) у строки передбачені умовами оплати туру пропорційно збільшується.

5.6. Оплата туристичного продукту здійснюється Турагентом в національній валюті – гривні згідно комерційного курсу Туроператора, встановленого на дату виставлення рахунку.

5.7. Розмір агентської винагороди за реалізацію туристичного продукту Туроператора становить 10 гривень, якщо інше не зазначено в підтвердженні туру, яке Туроператор відправляє Турагенту.

5.8. Турагент отримує свою агентську винагороду шляхом утримання її з оплати, отриманої від реалізації туристичного продукту Туристу або Туроператор перераховує агентську винагороду за фактично реалізований туристичний продукт на розрахунковий рахунок Турагента після повної оплати Туроператору вартості туристичного продукту Турагентом.

5.9. Суми, отримані Турагентом за продаж туристичного продукту згідно цього Договору не є власністю Турагента.

5.10. У випадку прострочення термінів оплати, вказаних у п. 5.2, 5.3 цього Договору та у виставлених Туроператором рахунках, Турагент зобов'язаний відшкодувати Туроператору всі збитки, понесені останнім, в т.ч. курсову різницю та пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ за кожний день прострочення суми платежу.

5.11. У випадку несплати Турагентом заброньованих і підтверджених Туроператором туристичних послуг або прострочення термінів оплати вказаних у п.5.2., 5.3., 5.4. цього Договору, Туроператор має право анулювати таке бронювання і застосувати умови Розділу 6 цього Договору.

5.12. Турагент та Туроператор підписують Акт надання послуг на загальну суму наданих туристичних послуг. Акт надання послуг надається Туроператором не пізніше 10-ти днів після закінчення подорожі.

5.13. Туроператор має право виставити рахунок на оплату туристичного продукту (туристичних послуг) у вигляді авансового платежу до або після отримання Турагентом підтвердження бронювання, а у разі ануляції заявки на бронювання, кошти сплачені по такому рахунку не повертаються, якщо тариф, за яким була заброньована послуга передбачає 100% штрафи в разі анулювання бронювання.

5.14. У випадку, якщо протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання Акту приймання-передачі наданих послуг Турагент не підпише наданого Акту і не надасть Туроператору вмотивованої письмової відмови від його підписання, вважається, що послуги прийняті Турагентом в повному обсязі без зауважень.

6. Умови відмови від туру

6.1. У випадку відмови Турагента від заброньованих послуг з будь-яких причин або відмови посольства/консульства у видачі в'їзних віз для туриста, Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору витрати понесені у зв'язку з організацією туру. Витрати Туроператора відшкодовуються з коштів, сплачених Турагентом за туристичний продукт або на підставі рахунку Туроператора протягом 3-х (трьох) банківських днів з дати виставлення рахунку і встановлюється у розмірі, який не може перевищувати загальної вартості туру.

6.2. У випадку відмови Турагента від заброньованих послуг з будь-яких причин або у випадку відмови посольства/консульства у видачі в'їзних віз для туриста, Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору витрати понесені у зв'язку з організацією конкретного туру у наступних мінімальних розмірах:

Дата відмови від туру	Розмір штрафу
30-15 діб до початку туру	10% від вартості туру
14-8 діб до початку туру	30% від вартості туру
7-4 доби до початку туру	50% від вартості туру
3 та менше діб до початку туру	100% від вартості туру

6.3. В зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів, що надають туристичні послуги, витрати Туроператора по організації туру можуть відрізнятись від вказаних у п. 6.2. В такому випадку витрати Туроператора відшкодовуються Турагентом відповідно до умов бронювання, підтвердження бронювання у розмірі, що не перевищує 100 % від вартості туру. У будь-якому випадку, розмір витрат Туроператора у кожному окремому випадку визначається індивідуально залежно від умов бронювання.

6.4. У разі ануляції туру в зв'язку з порушенням умов оплати туру, або ануляції індивідуальної заявки, витрати з розгляду та обробки заявки на бронювання складають розмір відповідно до п.6.1., 6.2., але не менше 10% від загальної вартості туру та покладаються на Турагента.

6.5. Не прибуття туристів до місця початку надання туристичних послуг в належний час вважається відмовою від туристичного продукту.

6.6. Турагент зобов'язаний доводити до відома туристів та включати до договору на туристичне обслуговування з Туристом інформацію про розміри витрат Туроператора по організації туру, які підлягають відшкодуванню у випадку відмови від туру, керуючись цим Договором та інформацією, отриманою від Туроператора іншим шляхом.

7. Відповідальність Сторін

7.1. У випадку порушення туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи перевезення багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання у готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи у розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор та Турагент у даному випадку відповідальності не несуть.

7.2. Одностороння відмова Турагента від зобов'язання не звільняє його від відповідальності за порушення зобов'язання.

7.3. Туроператор відповідає за виконання взятих на себе зобов'язань тільки за умови виконання Турагентом вимог цього Договору, чинного законодавства, у т.ч. у сфері захисту прав споживачів.

7.4. Надаючи інформацію про категорію готелю, Туроператор керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться адміністрацією готелю.

7.5. При анулюванні підтвердженого туристичного продукту (туристичної послуги) з вини Туроператора (за виключенням відмови у оформленні в'їзних віз) Турагенту повертається вся сума вартості туристичного продукту (туристичних послуг), яка була сплачена Турагентом.

7.6. Розміщення туриста в номері готелю країни перебування та повернення номеру здійснюється у відповідності з розрахунковим часом, передбаченим адміністрацією готелю за місцевим часом. Туроператор не відповідає за порушення Туристом розрахункового часу у готелі та пов'язаних з цим додаткових витрат туриста.

7.7. У випадку наявності заборгованості Турагента, Туроператор має право анулювати будь-які оплачені та/або частково оплачені бронювання з наступним використанням оплаченої вартості для компенсації збитків Туроператора або сплати інших замовлених Турагентом послуг. Туроператор має право направити кошти отримані від такої ануляції, на погашення штрафних санкцій, нарахованих Турагенту, а також на погашення будь-якої іншої заборгованості Турагента. При цьому відповідальність перед своїми Туристами, у тому числі матеріальну, несе Турагент.

8. Рекламация та вирішення спорів

8.1. У випадку виникнення у туриста претензій під час знаходження у країні перебування, Турист повинен звертатися до представника компанії або готелю, яка забезпечує перебування туриста у країні перебування ("приймаюча сторона"). У випадку неможливості вирішити претензії, що виникли, з приймаючою стороною, турист може звернутися до Туроператора через Турагента. Турагент зобов'язується негайно інформувати Туроператора про всі претензії з приводу недоліків туристичного обслуговування туристів на момент перебування туристів у країні перебування для їх оперативного усунення Туроператором.

Усі пред'явлені Турагентом рекламация повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завереним підписом уповноваженого працівника організації в країні перебування. Рекламация повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 днів із дня закінчення туру. Разом з рекламацией Туроператору надається копія договору Турагента з Туристом, підписана Туристом претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженням Туроператором рекламация представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.

8.2. Рекламация з приводу якості туристичного обслуговування повинні бути надіслані Туроператору письмово протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту закінчення туру з детальною інформацією про умови придбання туру, номером заявки, контактним

телефоном туриста та документально підтвердженими фактами порушення умов договору на туристичне обслуговування. Туроператор розглядає отриману рекламацию протягом 30 (тридцяти) днів з дня одержання.

8.3. Якщо претензії визнаються Туроператором обґрунтованими, то Туроператор через Турагента компенсує послуги, які не були туристу надані.

8.4. У випадку, якщо турист скористався заброньованою або альтернативно запропонованою йому послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

8.5. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цієї статті, і перш за все - шляхом дружніх переговорів між Сторонами. У разі якщо розбіжності або спір не можуть бути розв'язаними шляхом дружніх переговорів, спірне питання передається до суду України згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, передбачених чинним законодавством України.

8.6. Туроператор не приймає претензії, що пов'язані:

а) 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 й т. і.);

б) невідповідністю рівня готелю суб'єктивним очікуванням туристів;

в) негативними наслідками спожитих послуг, придбаних туристом у будь-яких туроператорів / турагентств та інших суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста.

9. Форс-мажор

9.1. Обставини, незалежні від волі Сторін, які неможливо уникнути або усунути їх наслідки, вважаються випадками, що звільняють від відповідальності, якщо вони настали після укладення Договору та перешкоджають його повному або частковому виконанню (форс-мажор).

9.2. До поняття непереборної сили відносяться зовнішні та надзвичайні події, відсутні в момент укладення Договору, що відбулись поза волею та бажанням Сторін у Договорі, дії яких Сторони не могли запобігти заходами та засобами, що доцільно очікувати від Сторони, яка знаходилася під дією непереборної сили. До них належать: війна та воєнні дії, повстання, мобілізація, страйки на підприємствах, епідемія, пожежа, вибухи, дорожні пригоди та природні катастрофи, погодні явища (низька температура, сильні снігопади, відсутність снігу, хвилювання на морі, туман і т.д.), акти органів влади, що впливають на виконання обов'язків Сторін.

9.3. Сторона, для якої належне виконання зобов'язань згідно з Договором стало неможливим у зв'язку з форс-мажорними обставинами, зобов'язана впродовж 4 (чотирьох) банківських днів повідомити про це іншу Сторону, підтвердивши наявність форс-мажорних обставин відповідними документами. Невиконання вказаних вимог позбавляє Сторону права посилатись на форс-мажорні обставини.

9.4. Якщо дія обставин непереборної сили продовжується більше трьох місяців, дія цього Договору припиняється. При цьому Сторони погоджують порядок і терміни передачі необхідних документів в проведення взаєморозрахунків

9.5. Туроператор має право відмовитись від виконання Договору у випадку невиконання або неналежного виконання умов договору на туристичне обслуговування, якщо таке невиконання сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому Договорі та договорі на туристичне обслуговування, та жодна із Сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь.

10. Інші умови

10.1. Цей Договір діє протягом одного року з моменту його укладення. Дія Договору автоматично пролонгується на такий самий строк, якщо жодна зі Сторін за 15 календарних днів до закінчення строку дії Договору письмово не повідомить іншу Сторону про відмову від продовження його дії. Така сама процедура діє кожен рік необмежену кількість разів.

В будь-якому випадку дія цього Договору триває до моменту здійснення Сторонами остаточних взаєморозрахунків.

10.2. Вся інформація, надана Сторонами, в т.ч. умови співпраці, розмір агентської винагороди тощо, є конфіденційною. Сторони зобов'язуються, як протягом дії цього Договору, так і після його закінчення, не розголошувати без попередньої згоди Сторони будь-яку конфіденційну інформацію, що стала відомою в ході виконання цього Договору, не передавати третім особам і не використовувати інакше, як для виконання своїх договірних зобов'язань.

10.3. Сторони несуть повну відповідальність за достовірність зазначеної у Договорі інформації про Сторону і зобов'язані своєчасно у письмовій формі інформувати одна одну про зміну реквізитів та іншої значущої інформації у випадку зміни статусу платника податків, Турагент зобов'язаний протягом 5 робочих днів повідомити про такі зміни Туроператора.

10.4. Укладаючи Договір Турагент підтверджує, що Туроператор надав Турагенту весь необхідний інформаційний матеріал – пакет документів, який містить необхідну за законодавством інформацію про тури Туроператора та рекомендації Турагенту; інформаційні листи; прайс-листи, інформацію про умови відмови від туру та фінансової відповідальності. Зазначена інформація публікується на сайті Туроператора та може змінюватись.

10.5. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України. Якщо будь-яке положення цього Договору є або стає незаконним, недійсним, інші положення цього Договору, залишаються законними і чинними.

10.6. Укладенням договору сторони, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», засвідчують і гарантують, що будь-які персональні дані які були або будуть передані/отримані та оброблені Туроператором або знаходяться у користуванні Турагента правомірно і відповідно до вимог чинного законодавства України. Турагент надає згоду на обробку його персональних даних та певних персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору на

