

**АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № \_\_\_\_\_**  
**ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

м. Дніпропетровськ

“ ”

20\_\_ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю підприємство з іноземними інвестиціями «Пламен-Тур» (ліцензія на туроператорську діяльність АГ №581119 виданої 26 травня 2012 р.), від імені якого на підставі Статуту, діє Директор, в особі Попова П.М., в подальшому  
**Туроператор** \_\_\_\_\_ з \_\_\_\_\_ одного боку, та \_\_\_\_\_ (форма оподаткування) в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_ надалі **Турагент**, з іншого боку, уклали цей договір про наступне:

**1. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ.**

**З метою уніфікації та скорочення цього Договору, та з метою виключення неоднозначного тлумачення термінів використовується така термінологія:**

“**Договір**” – даній договір;

“**Туроператор**” – юридична особа, що формує та надає Турпродукт, і від імені і за дорученням якої Турагент реалізовує Турпродукт на умовах викладених в договорі;

“**Туристичний оператор-иностранный партнер**” – нерезидент України, з яким Туроператор здійснює реалізацію туристичного продукту для поїздок за кордон, на підставі Агентадських договорів;

“**Турагент**” – особа (юридична або фізична – суб’єкт підприємницької діяльності), що реалізує Турпродукт від імені Туроператора та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до закону України;

“**Турист**” – особа, яка здійснює або має намір здійснити 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 в зазначений термін;

“**Ваучер**” – документ, що встановлює право Туриста на послуги, що входять до складу Турпродукту;

“**Заявка Турагента**” – повідомлення Туроператора Турагентом про замовлення Турпродукту. Заявка має містити перелік замовлених Туристом (Туристами, юридичною особою, Замовником) туристичних послуг та має бути отримана Туроператором в оригіналі, по факсу або електронною поштою, за підписом Турагента та Туриста;

“**Вартість туристичного продукту, СПО**” – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в тому числі рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть бути включені вартість послуг, які надають Туроператор, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб’єкти туристичної діяльності, а також консультаційно-інформаційні послуги з підбору Туру, які Туристу безпосередньо надає Турагент;

“**Турагентська винагорода**” – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) щодо реалізації Турпродукта;

“**Ануляція**” – зроблена Турагентом письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукту чи його частини;

“**Зміна заявки Турагента**” – скасування попереднього замовлення Турагента та подання нового замовлення Турагента, що має відмінність від раніше поданого;

“**Рекламація**” – претензія, яка пред’являється Турагентом чи Туристом Туроператору в зв’язку з невідповідністю якості послуг умовам Договору;

“**Комерційний курс Туроператора**” – грошовий еквівалент в іноземній валюті 1 (одного) долара США та 1 (одного) Євро до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту, який належить Туроператору;

“**Високий сезон**” – 1 травня - 10 травня, 1 липня – 31 серпня, 24 грудня – 15 січня, а також інші національні свята, проведення різного роду заходів, як-то конференції, концерти, спортивні змагання тощо, в країні перебування.

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. За цим Договором Турагент зобов’язується за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту шляхом укладення Договорів на туристичне обслуговування в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати дії, визначені Договором, із забезпечення надання Туроператором Турпродукту Туристам (Замовникам, юридичним особам).

1.2. 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.

1.2. Відносини, що виникають з Договору не є монополіними агентськими відносинами.

1.3. Цей Договір є формою підтвердження повноважень Турагента.

**3. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**

2.1. Туроператор зобов’язаний:

2.1.1. Своєчасно та якісно виконувати свої обов’язки за даним Договором, забезпечувати Турагента інформацією необхідною для виконання цього Договору шляхом надання доступу до системи бронювання турів на сайті [www.plamentour.dp.ua](http://www.plamentour.dp.ua). Інформація, опублікована на сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору.

2.1.2. У разі неможливості підтвердити або забезпечити надання підтверджених послуг Туроператор усно по телефону та/або шляхом надіслання електронного повідомлення, пропонує зробити заміну замовлення (за новою ціною) або ануляцію з відшкодуванням його оплаченої вартості.

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

2.2. Туроператор має право:

2.2.1. Змінити замовлений готель або інший об’єкт розміщення (в тому числі і під час туру), за умови, що інший готель (об’єкт розміщення) буде аналогічної або вищої категорії, сервісного чи цінового обслуговування, згідно з інформацією про готелі, яка надається уповноваженим органом країни його знаходження або адміністрацією готелю.

2.2.2. Змінити ціну туристичного продукту, погодженого сторонами, в межах дозволених законом; внести зміни у зміст туру та графік руху за маршрутом; змінити аеропорт, дату та час вильоту, тип літака чи наземного транспортного засобу або інші характеристики

тур продукту; при суттєвій зміні обставин через недобір групи – анулювати замовлений тур продукт, відшкодувавши його вартість особі, що сплатила цей тур продукт.

2.2.3. Відмовити у прийнятті заявки від Турагента, який порушує свої зобов'язання.

Утримувати оформлені Туроператором документи, необхідні Турагенту для виконання його зобов'язань перед третіми особами, якщо Турагент має заборгованість у вигляді несплаченого штрафу (неустойки), турпродукту тощо.

2.2.4. Вжити заходів для продовження туристичного обслуговування без покладення додаткових витрат на туристів, у разі неможливості надання значної частини туристичного продукту, погодженого сторонами відповідно до договору на туристичне обслуговування або відшкодувати в разі потреби різницю у вартості послуг, тих що були надані Туроператором і попередньо погоджених у договорі на туристичне обслуговування.

2.2.5. Розірвати цей договір в односторонньому порядку шляхом відмови у прийнятті замовлень від Турагента, який порушує свої зобов'язання за цим Договором або за договором на туристичне обслуговування с туристом.

2.3. Туроператор не несе відповідальність:

- за несвоєчасну 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 с 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 виїзду /в'їзду 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.

2.4. Турагент зобов'язаний:

2.4.1. Реалізувати заброньований Турпродукт Туристу від імені, під контролем та в інтересах Туроператора.

2.4.2. При наданні туристичних послуг дотримуватися вимог чинного законодавства.

2.4.3. 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.

2.4.4. 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 у межах діючого законодавства.

2.4.5. Повідомляти туристам про фінансові наслідки у випадку надання Туристом неналежним чином оформлених документів, неявки в аеропорт, або у разі виникнення інших перешкод у споживанні туристичного продукту чи відмови від туру.

2.4.6. Перевіряти у Туриста (туристів) наявність всіх необхідних належно оформлених документів, для в'їзду/виїзду до/з країни подорожування, перетину кордонів малолітніми та неповнолітніми особами, інформувати про дотримання прикордонних, митних, візових та інших правил України та країни подорожування (транзитної країни).

2.4.7. Інформувати Туроператора про зміни у паспортних даних Туриста після здійснення Туроператором бронювання туру. При цьому Туроператор не гарантує оформлення документів в т.ч. ваучер, страховий поліс, авіаквитки з урахуванням цих виправлень.

2.4.8. Своєчасно надавати Туроператору пакет документів туристів для оформлення в'їзних віз. Строк подачі таких документів для оформлення віз Туроператором вказується на сайті [www.plamentour.dp.ua](http://www.plamentour.dp.ua)

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

2.4.10. Відшкодувати документально підтверджені витрати Туроператором, 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.

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

2.4.12. Надавати туристам своєчасну, повну, достовірну, інформацію про комплекс туристичних послуг Туроператора, яку отримує за відповідним запитом, у тому числі про порядок перетинання державного кордону України, оформлення віз, страхування, харчування, розміщення в готельній установі, правила перебування на території іншої держави, про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру проводиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом, про перелік країн ендемічних з малярії, про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідермічного благополуччя населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» (Турагент зобов'язаний видавати туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку можна отримати в районній СЕС), порядок та розмір відшкодування збитків, порядок розгляду Туроператором претензій та іншу, передбачену чинним законодавством інформацію. До укладення Договору на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний надати туристам повну і достовірну інформацію, передбачену ст. ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм». Турагент зобов'язується відшкодувати будь-які збитки Туроператора і Туриста, завдані наданням Туристу неповної або недостовірної інформації.

2.4.13. Самостійно бронювати та замовляти квитки на повітряне перевезення та нести відповідальність за придбання квитків по тарифу перевізника, які виключають можливість повернення суми при ануляції бронювання, в тому випадку, якщо авіапереліт не входить до складу Турпродукту. Повідомляти туристів про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 добу до вильоту повітряного судна зобов'язаний уточнювати час вильоту

повітряного судна та доводити інформацію до туриста. У разі невиконання даної умови, Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом.

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

2.4.15. Повідомляти Туроператора на його вимогу будь-які відомості, пов'язані з виконанням умов цього Договору.

2.4.16. Турагент не має права відступати від змісту даного Договору.

2.5. Турагент має право:

2.5.1. Отримувати інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування. Характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію, характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорії, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування, види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі, мінімальну кількість туристів у групі, ціну туристичних послуг та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору.

2.5.2. Змінювати замовлення до моменту підтвердження його (прийняття до виконання) Туроператором.

2.6. Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених діючим законодавством.

### **3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Турагент здійснює повну оплату замовленого Туроператором Турпродукту відповідно до виставленого Туроператором рахунку в розмірі ціни Турпродукту, встановленої в наданих Турагенту прайсах (або в Прайсах, розміщених на сайті Туроператора).

3.1.1. Оплата проводиться протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку, у випадку замовлення Турпродукту менше, ніж за п'ять днів до початку Туру, оплата здійснюється на наступний робочий день після отримання рахунку але, в будь-якому випадку, не пізніше, ніж за один день до початку Туру.

Туроператор розраховує Турпродукт, що зазначається в рахунку Туроператора, в залежності від маркетингових програм Туроператора по кожному замовленню окремо, що зазначається в Підтвердженні бронювання.

3.1.2. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Туроператора. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати наданням платіжного документа. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата.

3.2. Турагент реалізує Турпродукт за рекомендованою ціною, зазначеною на сайті Туроператора [www.plamentour.dp.ua](http://www.plamentour.dp.ua).

3.3. Усі види платежів по Договору провадяться в гривнях, вартість вказана у Прайсах в іноземній валюті перераховується у гривню України за комерційним курсом встановленим Туроператором на день виставлення рахунку.

3.4. Кошти, отримані Турагентом від туристів, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами та підлягають перерахуванню Туроператору, за винятком плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту Турагентом, передбаченої п. 3.7. даного Договору.

3.5. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.

3.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку, так само як і невідшкодування витрат згідно п. 4.2.3 цього Договору знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій.

3.7. У разі належного виконання своїх обов'язків за дійсним Договором, Турагент має право на отримання винагороди. Агентська винагорода за дійсним Договором складає 10 (десять) гривень за кожне замовлене та підтвержене бронювання та включає в себе ПДВ, якщо Турагент є платником ПДВ на загальних підставах. Туроператор не заперечує, що Турагент може отримати від туриста плату за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту Туроператора.

3.8. Право Турагента на агентську винагороду виникає в момент, коли Турист скористався наданою послугою, що входить до складу Туристичного продукту в повному обсязі, про що свідчить відсутність претензій від Туриста до Турагента протягом 14 календарних днів.

Туроператор направляє Турагенту поштою Акт про надання послуг Туристам, реалізованим через Турагента. Турагент зобов'язаний протягом 5-ти днів розглянути Акт та повернути його зі своїм підписом та печаткою Туроператору. У випадку відмови від підписання Акту Турагентом або неповнення Акту та відсутності претензій по закінченню 2-тижневого терміну з моменту закінчення подорожі, Туроператор має право внести запис в Акт про не підписання Акту від Турагента і такий Акт вважається підписаним двома Сторонами.

3.9. Турагент та Туроператор щомісячно підписують Звіт агента про виконання доручення на загальну суму агентської (комісійної) винагороди Турагента. Звіт за попередній місяць надається Турагентом в наступному місяці не пізніше 20 днів поточного місяця. Звіт Агента може бути сформований та направлений Туроператором, незважаючи на те, що обов'язок по направленню Звіту покладено на Турагента. Акт та Звіт може формуватися та направлятися Туроператором у формі одного письмового документа.

3.10. Винагорода Турагента є повною компенсацією будь-яких витрат Турагента, що можуть виникнути у останнього у зв'язку з наданням послуг за даним Договором.

3.11. У разі наявності заборгованості Турагента, Туроператор має право зарахувати грошові кошти, які надійшли від Турагента, на оплату (в тому числі повністю або частково) будь-якого туристичного продукту (туристичної послуги). Турагент не має права на замовлення або отримання туристичного продукту (туристичної послуги), навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

4.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України, а також виплачує іншій Стороні неустойку згідно умов даного Договору.

4.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

4.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- несвоєчасне надання пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- неправильне оформлення документів або документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Лист бронювання;
- ненадання своїм Туристам інформації у відповідності із положеннями норм Закону України «Про туризм»;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

4.2.2. У випадку прострочення зобов'язання по оплаті Турпродукта, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі 1% від вартості туристичного продукту, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

Нарахування пені не припиняється через шість місяців від дня, коли зобов'язання мало бути виконано, а продовжується до повного перерахування Турагентом вартості Турпродукту.

4.2.3. В разі відмови Турагента (або туриста) від одержання туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) Турагент зобов'язується відшкодувати витрати Туроператора в наступному порядку та розмірах:

- незалежно від термінів відмови, але не менше ніж за 31 день до дати початку туру, утримується вартість послуг з бронювання у розмірі 150 грн. з кожного заявленого туриста \*;
- при відмові за 30 - 21 днів до початку надання туристичних послуг – 15% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 20 – 15 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 14 - 8 днів до початку надання туристичних послуг – 85% вартості туристичних послуг;
- при відмові за 7-1 днів до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір витрат, що зобов'язаний відшкодувати Турагент, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір та порядок відшкодування витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Турагент зобов'язаний відшкодувати дані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору. Для з'ясування розміру таких витрат Турагент має право здійснювати запити до Туроператора, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Турагента про можливі витрати, кожного зі своїх партнерів по туру.

\* Туроператор виставляє Агенту на суму витрат рахунок, який Турагент повинен сплатити впродовж трьох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Туроператором.

\* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор здійснює всіх можливих дій для повернення платежів за винятком фактично понесених витрат за послуги надані Туроператором.

\* Суми, надані Туроператору для сплати в Посольство (Консульство) за розглядання питання про видачу візи не повертаються незалежно від результатів розглядання документів або строків ануляції.

4.2.4. У випадку, якщо Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, що не повертається, раніше внесена оплата за них не повертається незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, які продані по тарифам, згідно правил перевізника є таким, що не повертається.

4.2.5. В разі введення (або збільшення діючого) паливного збору Авіакомпанією-перевізником після направлення Туроператором Турагенту підтвердження Замовлення, Туроператор надає Турагенту рахунок на доплату суми паливного збору, розмір якого підлягає перерахуванню Турагентом на рахунок Туроператора в протягом 2-х банківських днів. В разі неналежного виконання Турагентом обов'язку з оплати паливного збору, відповідне замовлення може бути анульоване Туроператором з повідомлення Турагента, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 6.2.3. даного Договору

4.2.6. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Турагента, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування.

4.2.7. У випадку ануляції або внесення змін до Листа бронювання Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову матеріальну відповідальність перед туроператором та туристом за претензіями від Туристів щодо розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими турист керувався під час укладання договору. При цьому тур агент зобов'язується відшкодувати туристу збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

4.2.8. У випадку настання таких обставин:

- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно п. 6.2.1;
- відсутність оплати Турагентом Турпродукта згідно пункту 5.4. цього Договору;
- неявка туриста на рейс;

на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

4.2.9. У випадку незаселення Туриста в номер готелю в дату, вказану в Заявці Турагента, на яку Туроператором надано Підтвердження заявки, з причин, що не залежать від дій Туроператора та/або готелю, вважається Ануляцією.

4.3. Для Туроператора:

- відмова від поставки Турагенту вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Турпродукта;
- неправильне оформлення документів (у т.ч. візових), необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;
- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукта.
- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

Туроператор несе відповідальність за несвоєчасне повідомлення Турагента про зміну обставин, яким вони керувались під час бронювання туристичного продукту.

4.4. Туроператор несе відповідальність перед Турагентом/Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості Туристичного продукту (туристичні послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинного-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діянням Туроператора.

Розмір відшкодування збитків, завданих Турагенту/Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих та документарно підтверджених збитків.

4.5. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор не несе відповідальності за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

4.5.1. Туроператор не несе відповідальності за запізнення осіб, яким реалізований Турпродукт до призначеного часу для проходження митного контролю, реєстрації або на посадку в літак, а також до моменту від'їзду екскурсійного автобуса, до часу призначеного для надання харчування, тощо.

- 4.5.2. Туроператор не несе відповідальності 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.
- 4.6. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів Турагента протягом усього періоду Туру.
- 4.7. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом.
- 4.8. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовує Турагенту та/або Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента.
- 4.9. Туроператор не несе відповідальності за анулювання авіакомпанією заброньованого для Туриста місця у випадку «подвійного бронювання», тобто у випадку коли має місце помилкове/навмисне подання Турагентом заявки на бронювання квитків на одну і ту саму особу два або більше разів.
- 4.10. Туроператор не несе відповідальності за дії посольств та консульств, пов'язанні із видачею документів, необхідних туристам для отримання туристичних послуг.

## **5. РЕКЛАМАЦІЇ**

- 5.1. 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. У випадку, якщо турист скористався заброньованою або альтернативно запропонованою йому послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.
- 5.2. Усі пред'явлені Турагентом обґрунтовані рекламації повинні містити ім'я, дату, місце перебування Туриста, а також супроводжуватися складеним на місці актом, підписаним Туристом і представником Туроператора (або представником приймаючої сторони). Рекламації повинні бути отримані Туроператором у строк до 14 календарних днів після закінчення Туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що мають відношення до інциденту. По підтвердженні Туроператором рекламацій представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації.
- 5.3. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламаційні документи протягом 30 днів, починаючи з моменту їх одержання.
- 5.4. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом з порушенням п.5.2 даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються і Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.
- 5.5. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, не надійне підключення до мережі Інтернет, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території та таке інше), невідповідністю рівня готелю з суб'єктивними очікуваннями та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста.

## **6. ФОРС-МАЖОР**

- 6.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:
- повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін та волі партнерів з організації подорожі.
- 6.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).
- 6.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або подовжується, або переноситься, або припиняється.
- 6.4. 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 зі Сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь.

## **7. ІНШІ УМОВИ**

- 7.1. Даний Договір набуває сил з моменту підписання з обох Сторін і діє безстроково.
- 7.2. Сторони погодились вважати прорівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.
- 7.3. Підписанням даного договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України. Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам.
- 7.4. Договір може бути змінений чи розірваний за заявою однієї з сторін, сторона, що бажає змінити чи розірвати договір, повинна надіслати пропозиції про це другій стороні за договором. Сторона договору, у двадцятиденний строк після одержання пропозиції повідомляє іншу сторону про результати її розгляду. У разі, якщо сторони не досягли згоди щодо зміни або розірвання договору або у разі неoderжання відповіді у встановлений строк з урахуванням часу поштового обігу, заінтересована сторона має право передати спір на вирішення суду.
- 7.5. Договір укладено в двох оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із сторін на 6 сторінках.

**8. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ І ПІДПИСИ СТОРІН:**

<b>Туроператор :</b> <b>ТОВ ПП «Пламен-Тур»</b>	<b>Агент:</b>
<b>Юридична адреса:</b> 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Леніна, 9	<b>Юридична адреса:</b>
<b>Фактична адреса:</b> 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Леніна, 9	<b>Фактична адреса:</b>
Телефон: (056) 3701773 багатоканальний	<b>Телефон / факс:</b>
<b>E-mail:</b> info@plamentour.dp.ua	<b>E-mail:</b>
<b>Код ЄДРПОУ: 23946234</b>	<b>Код ЄДРПОУ:</b>
Є платником єдиного податку 4-та група (5%)	<b>Номер свідоцтва ЄП/ПДВ:</b>
<b>Банк:</b> ПАТ «Банк Кредит Дніпро» м. Дніпропетровськ	<b>Банк:</b>
<b>Р/р:</b> 2600830226902 МФО: 305749	<b>Р/р:</b>
<b>Ліцензія:</b> туроператорська АГ № 581119 від 26.05.2012	<b>Ліцензія:</b>
<b>Банківська гарантія:</b> ПАТ Банк «Контракт» до 28.11.2015 року	<b>Банківська гарантія:</b> Дійсна до
<b>Директор</b> <span style="float: right;">Попов П.М.</span>	<b>Директор</b> _____

М.П.

М.П.