

Договір №
про надання туристичних послуг

м. _____

« ____ » _____ 20 р.

_____, (надалі Турагент, розмір фінансової гарантії відповідальності Турагента складає еквівалент суми _____ євро, яка надана _____, згідно Договору про надання банківської гарантії виконання зобов'язань № _____ від _____), в особі _____, що діє на підставі _____, від імені та за дорученням ПП «Туроператор Ваантур» (надалі – Туроператор, ліцензія туроператора АЕ № 272580 від 13.11.2013) з одного боку та _____ (надалі Турист) з іншого боку, (разом надалі Сторони), уклали цей Договір про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Турагент зобов'язується на підставі підтвердженої Туроператором заявці забезпечити надання Туристу сформованого Туроператором пакета туристичних послуг, на умовах, визначених цим Договором.
- 1.2. Турист зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплатити вартість туристичних послуг згідно з умовами цього Договору.
- 1.3. Турагент за цим Договором має право надавати Туристу від свого імені інформаційно-консультаційні або інші супутні послуги.
- 1.4. Турагент надає Туристу достовірні, вичерпні та своєчасні відомості про склад та характеристики послуг, замовлених Туристом згідно цього Договору.
- 1.5.

2. ЗАМОВЛЕННЯ ТА ВАРТІСТЬ ТУРПОСЛУГ

- 2.1. Турист замовляє туристичні послуги для наступних осіб:

Прізвище, ім'я	Дата народження	Громадянство	Паспорт серія, номер

- 2.2. Країна та пункт призначення _____
- 2.3. Термін подорожі _____
- 2.4. Від транспорту та маршрут _____
- 2.5. Готель та категорія номеру _____
- 2.6. Термін проживання у готелі _____
- 2.7. Трансфер _____
- 2.8. Харчування _____
- 2.9. Страхування _____
- 2.10. Додаткові послуги або інші умови подорожі _____
- 2.11. Загальна вартість туристичних послуг, замовлених Туристом, на день підписання цього договору становить _____, що складає _____ дол. США/євро за курсом Національного банку України, який наведений на офіційному сайті НБУ www.bank.gov.ua.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

Турагент зобов'язаний:

- 3.1. Інформувати Туриста про: основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів та правила в'їзду до країни тимчасового перебування; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; умови перебування та характеристику готелів в країні тимчасового перебування туриста; строки та порядок оплати готельного обслуговування; умови обов'язкового страхування; розміри фінансового забезпечення Турагента та Туроператора; місцезнаходження Туроператора; можливі зміни в програмі туру; порядок здійснення оплати; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення.
- 3.2. Ознайомити Туриста із звичаями місцевого населення, з їх релігійними віруваннями, пам'ятниками архітектури, природи, історії, культури тощо. Проінформувати про стан навколишнього середовища, про санітарно-епідеміологічні правила перебування в країні, шляхом передачі йому Пам'ятки туриста при відвідуванні країни до якої прямує Турист.
- 3.3. Направити Туроператору замовлення на придбання туристичних послуг, складене у відповідності до отриманого від Туриста завдання.
- 3.4. Після підтвердження Туроператором готовності надати замовлені туристичні послуги, Турагент зобов'язаний повідомити про це Туриста. При неможливості для Туроператора надати вказані послуги, Турагент має право запропонувати Туристу альтернативний туристичний продукт. Якщо нова пропозиція не влаштує Туриста, він має право відмовитися від неї та вимагати повернення сплачених коштів.
- 3.5. Передати від Туроператора Туристу пакет документів, необхідний для отримання останнім замовлених їм туристичних послуг.
- 3.6. Проінформувати Туриста про те, що Туроператор має право змінити замовлений об'єкт розміщення за умови, що інший буде аналогічної або вищої категорії сервісного чи цінового обслуговування, згідно з інформацією, яка надається уповноваженим органом країни його знаходження або адміністрацією об'єкта розміщення.
- 3.7. Перерахувати Туроператору вартість туристичних послуг, сплачених Туристом, на умовах та в строки, встановлені Туроператором.

Турагент має право:

- 3.8. Змінити ціну туристичного продукту у випадку та у розмірі, дозволеному чинним законодавством, але не більше ніж на 5% від початкової ціни туру. У випадку зміни вартості туристичних послуг, Турист має право відмовитись та вимагати повернення раніше сплачених коштів.
- 3.9. При несплаті або неповній оплаті Туристом зробленого замовлення туристичних послуг в обумовлені строки, Турагент має право анулювати таке замовлення на умовах цього Договору.

Турист зобов'язаний:

- 3.10. Своєчасно надати документи, необхідні для оформлення замовлених туристичних послуг, сплатити їх вартість одразу або частинами.
- 3.11. Виконувати митні, прикордонні та санітарно-епідеміологічні правила України та країн тимчасового перебування. Поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни перебування. Не порушувати громадський порядок, дотримуватись законів, що діють в країні перебування.
- 3.12. Дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування; правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів історії і культури, природи в країні туру.
- 3.13. Повідомити представника Туроператора в країні тимчасового перебування про факт ненадання або неналежного надання туристичних послуг, якщо безпосередній надавач послуг (готель, перевізник, страхова компанія тощо) упродовж двох днів з моменту виникнення претензій, не усунув недоліки, що стали причиною скарги.

Турист має право:

- 3.14. Отримати інформацію, консультацію щодо послуг, які надаються за цим Договором.
- 3.15. Отримати комплекс придбаних туристичних послуг.

- 3.16. Отримати медичну допомогу у разі захворювання відповідно до умов страхування.
- 3.17. Відмовитися від туристичних послуг на умовах цього Договору та Додатку №1 до нього, подавши Турагенту письмове повідомлення про відмову від замовлення.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 4.1 При невиконанні або належному виконанні умов цього Договору з вини Туроператора, він несе фінансову відповідальність перед Туристом. Розмір такої відповідальності обмежена сумою, яку Турист сплатив Туроператору.
- 4.2 У випадку ненадання з вини Туроператора підтвердженого та оплаченого туристичного продукту, останній компенсує вартість ненаданого турпродукту (його частини) шляхом надання іншої турпослуги, або повертає вартість ненаданих послуг.
- 4.3 Якщо в порушенні умов цього Договору винен Турагент, то зазначена відповідальність лежить на Турагенті.
- 4.4 При відмові від замовлених послуг, Турист зобов'язаний відшкодувати витрати, понесені Туроператором та Турагентом на виконання його замовлення. Розмір таких витрат стягується у формі неустойки і збитків, що вираховуються на дату ануляції туру згідно з Додатком №1 до цього Договору, який є його невід'ємною частиною.
- 4.5 Після настання календарної дати завершення туру, Туроператор здійснює підрахунок витрат, фактично понесених на виконання замовлення, що було анульоване. Якщо розмір цих витрат виявиться меншим за суму, утриману Туроператором при ануляції замовлення (туру), Туроператор упродовж місяця поверне Туристу надлишково утримані кошти.
- 4.6 Турагент не несе відповідальності:
- за відмову Туристу відповідних органів у в'їзді/виїзді до/з країни подорожі;
 - за відміну або зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів і пов'язаними з цим змінами об'єму та строків туристичних послуг, зміну типу транспортного засобу, місця відправлення/прибуття тощо. У цих випадках відповідальність перед Туристом, згідно Правил пасажирських авіаперевезень, несуть Туроператор та/або перевізники;
 - за якість самостійно придбаних Туристом послуг чи товарів;
 - за збереження багажу, цінностей та документів Туриста упродовж всього періоду туру і на транспорті;
 - за правильність оформлення закордонного паспорта Туриста;
 - за збитки, що виникли у Туриста, пов'язані з його діями (бездіяльністю), до яких зокрема відносяться: неприбуття чи запізнення до місця надання туристичної послуги, несвоєчасне чи неповне надання інформації, необхідної для оформлення документів, що дають право на в'їзд (виїзд) в країну (з країни), перебування в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, тощо;
 - за дії прикордонних, митних та інших офіційних служб України та інших країн, які відвідує або перетинає Турист. У випадку конфлікту Туриста з цими службами, вартість сплачених Туристом послуг не повертається;
 - якщо послуги, що надаються згідно цього Договору, не відповідають попереднім уявленням Туриста про них, а також у разі настання погодних умов, що завадили Туристу скористатися замовленими послугами;
 - за якість послуг, що входять до складу турпродукту, сформованого Туроператором; за якість послуг транспортних організацій; об'єктів розміщення, страхової компанії тощо;
 - за обставини, які знаходяться поза контролем Турагента (заміну Туроператором готелю на готель подібної категорії, втрату особистих речей, страхові випадки, можливі неточності допущені в готельних та інших рекламних проспектах, ті, що виготовлені без участі Турагента і є додатковим матеріалом);
 - за незручності, завдані Туристу у зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних чи ремонтних робіт.
- 4.7 Турагент не компенсує Туристу витрати за придбані ним додаткові послуги, та якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд не користувався всіма або частиною замовлених та оплачених послуг.
- 4.8 У випадку порушення Туристом правил проїзду, реєстрації та перевезення багажу, нанесення збитків транспортній компанії, або порушення правил проживання, завдання збитків готелю тощо, Турист самостійно сплачує штрафи та компенсує збитки, завдані його діями.
- 4.9 Усі претензії та пропозиції по організації туру приймаються Турагентом не пізніше 14 днів після дати закінчення туру, за умови надання Туристом доказів, що підтверджують ненадання чи неналежне надання туристичних

послуг та/або несвоєчасне вжиття заходів по їх усуненню. Турагент не розглядає претензії Туриста до якості наданих послуг, що ґрунтуються лише на суб'єктивній оцінці Туриста.

5. ЗМІНА ТА ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

- 5.1. Сторони можуть внести зміни та доповнення до цього Договору за їх згодою, що оформлюються у письмовому вигляді.
- 5.2. У разі недобору групи, Турагент за отриманим від Туроператора повідомленням інформує Туриста про те, що тур не відбудеться. Своєчасне виконання Турагентом цієї вимоги є підставою для відшкодування витрат, сплачених Туристом на придбання туру.

6. ІНШІ УМОВИ

- 6.1. Категорія об'єктів розміщення вказується в цьому Договорі у відповідності до класифікації за правилами та/або законодавством країни тимчасового перебування.
- 6.2. Заселення до номеру раніше розрахункового часу, як і виселення з номеру пізніше розрахункового часу, тягнуть зобов'язання сплатити вартість повної доби проживання в готелі, незалежно від фактично проведеного часу в номері готелю.
- 6.3. Якщо послуга не зазначена у туристичному ваучері, то вважається, що вона не входить до вартості туру.
- 6.4.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 7.1. Цей Договір набирає чинності з моменту сплати Туристом вартості туру (внесення передоплати) та діє до повного виконання Сторонами зобов'язань, прийнятих ними за цим Договором. Договір складено у двох примірниках для кожної із Сторін, які мають однакову юридичну силу.
- 7.2. Усі суперечки між Сторонами, з яких не було досягнуто згоди, розв'язуються у судовому порядку.
- 7.3. Підписанням цього договору Турист, враховуючи вимоги ЗУ «Про захист персональних даних», надає Туроператору і Турагенту згоду на обробку його персональних даних (та персональних даних фізичних осіб, що слідує з ним) з метою використання цих відомостей для надання туристичних послуг за цим Договором.
- 7.4. Цей Договір пов'язаний з Агентським договором Турагента з Туроператором з реалізації туристичних продуктів.

8. ФОРС-МАЖОР.

- 8.1. Обставини непереборної сили (форс-мажору), що перешкоджають Туроператору або Турагенту надати туристичні послуги, передбачені цим Договором, звільняють вказаних осіб від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання, проте не звільняють від обов'язку надати аналогічні або такі самі туристичні послуги, після припинення обставин непереборної сили.

РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРАГЕНТ:

ТУРИСТ:

Директор _____

Турист _____

Документи, що необхідні для туристичної подорожі у відповідності до умов цього Договору отримані:

«_____» _____ 20 р.

Турист _____ / _____ /

Додаток № 1 до Договору №
про надання туристичних послуг

М. _____

« ____ » _____ 20 р.

_____, (надалі Турагент, розмір фінансової гарантії відповідальності Турагента складає еквівалент суми _____ євро, яка надана _____, згідно Договору про надання банківської гарантії виконання зобов'язань № _____ від _____), в особі _____, що діє на підставі _____, від імені та за дорученням ПП «Туроператор Ваантур» (надалі – Туроператор, ліцензія туроператора АЕ № 272580 від 13.11.2013) з одного боку та _____ (надалі Турист) з іншого боку, (разом надалі Сторони), уклали цей Додаток до Договору про наступне:

1. Розмір неустойки (штрафу), яку Турист зобов'язаний сплатити при відмові від замовлення, що було виконано Туроператором становить:

- від 30 до 22 днів до початку надання туристичних послуг – 30 % від вартості турпродукту;
- від 21 до 15 днів до початку надання туристичних послуг – 50 % від вартості турпродукту;
- від 14 до 8 днів до початку надання туристичних послуг – 80 % від вартості турпродукту;
- від 7 днів до початку туристичних послуг – 100 % від вартості турпродукту;

2. При відмові від новорічного, різдвяного або травневого туру, що повністю або частково (один день і більше) припадає на період з 24 грудня по 10 січня та з 25 квітня по 13 травня, а також на державні свята України або у дні проведення на території країни перебування заходів, що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у такій країні в цей період - штраф (неустойка), що стягується з Турагента становить:

- від 60 до 41 дня до початку надання туристичних послуг — 50 % від вартості турпродукту;
- від 40 до 21 днів до початку надання туристичних послуг — 75 % від вартості турпродукту;
- від 21 днів до початку надання туристичних послуг — 100 % від вартості турпродукту;

3. При підрахунку строку, за який відбувається відмова від замовленого турпродукту, дні виїзду та ануляції не враховуються.

4. Розмір неустойки, розрахованої по зазначеним вище показникам є орієнтиром для обчислення збитків (витрат) Туроператора при анулюванні замовлення Туристом в певний період до дня отримання послуг. Проте, визначена наперед сума збитків може бути змінена Туроператором до суми його фактичних витрат по виконанню замовлення після з'ясування суми цих витрат.

З умовами відмови від замовлених турпослуг ознайомлений та погоджуюсь

Прізвище та підпис Туриста _____/_____/

ТУРАГЕНТ:

ТУРИСТ:

Директор _____

Турист _____