

мають бути погоджені Туристом та Турагентом при цьому вартість таких послуг повинна бути в **межах ціни (загальної вартості), СПО** – зазначеної на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах туроператора.

1.2. Формою підтвердження повноважень Турагента є Договір.

1.3. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК

2. Для забезпечення реалізації повноважень Турагента Туроператор зобов'язаний:

2.1. Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

2.2. В період дії Договору оперативно надавати допомогу Турагенту, при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні договорів на туристичне обслуговування.

2.3. Вчасно інформувати Турагента (зокрема, по електронній пошті) або шляхом розміщення інформації на сайті, про необхідну інформацію зазначену в статті 19-1 Закону України «Про Туризм», зокрема але не виключно про:

- 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.

- зміни у порядку перевезення Туристів, зміни цін на авіаквитки авіакомпанією, дату з якої діють нові ціни.

У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента (по електронній пошті або іншими засобами зв'язку), про що Турагент повинен повідомити Туриста. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони Туриста. Туроператор зобов'язується надавати Турагенту іншу необхідну для виконання цього договору інформацію.

2.3.1. Під час бронювання Турагентом у Туроператора послуг з перевезення на чартерні рейси, замовником яких виступає Туроператор, місце пасажира (його номер) в транспортному засобі або повітряному судні вказується як орієнтовне. Конкретне місце (його номер), що буде надане туристу Турагента в транспортному засобі або повітряному судні, визначається під час реєстрації та посадки на такий рейс. Обов'язок попередити туриста про це покладається на Турагента.

2.4. З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг Туроператора здійснювати фінансове забезпечення своєї відповідальності перед туристом Турагента, що підтверджується Гарантією виконання зобов'язань : банківська гарантія, надана ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (м. Київ, вул. Мельникова, буд. 83-Д, код ЄДРОПУ 33695095).

Розмір фінансового забезпечення Туроператора становить 20000 євро.

Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

2.5. Забезпечувати полісами (договорами) страхування Туриста (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками, якщо страхування туриста замовлене у Туроператора.

2.6. Оформляти, та передавати представникам Турагента документи Туриста (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний ваучер та інші), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорові і які підтверджують забезпечення надання Туристу Турпродукту (туристичних послуг). Турагент має право оформляти (друкувати) такі документи з використанням системи on-line бронювання, якщо таке право надано Туроператором. Туроператор має право направити вказані документи на електронну пошту Турагента. В іншому випадку передача таких документів здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 5 годин до початку Туру, або безпосередньо в місці початку подорожі представником Туроператора.

Неповна, чи несвочасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів, знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань, що тягне за собою наслідки, визначені в п. 7.2.3.. Договору.

2.7. Відповідно до Заявки Турагента, підтвердженої Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг надати документи визначені в п.2.6. на Турпродукт (туристичні послуги) Турагенту для подальшої передачі споживачу послуг. Дотримання Турагентом зазначених у каталогах, на сайті Туроператора та у цьому Договорі вимог, у тому числі відносно порядку укладення договору на туристичне обслуговування, а також порядку здійснення замовлення Турпродукту і порядку оплати є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Турпродукту (туристичних послуг).

2.8. Надавати Турагенту повну інформацію про Турпродукти (туристичні послуги) (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та іншу інформацію зазначену в Законі України «Про туризм»).

2.9. Туроператор не несе відповідальності за суб'єктивне сприйняття готелю туристом.

3. При укладанні договорів на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний:

3.1. На підставі Договору від імені та за дорученням Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристом у формі, встановленій Туроператором – **Додаток № 2** до договору, предметом якого є надання послуг, що містяться в Підтвердженій заявці. Договір на туристичне обслуговування вважається укладеним в момент отримання Турагентом Підтвердження Заявки.

3.2. До укладення договору на туристичне обслуговування надати споживачу Турпродукту повну необхідну інформацію, визначену в статті 19-1 Закону України «Про туризм» та оформити письмово Заявку з Туристом або юридичною особою і передати її Туроператору. Заявка має статус оферти Туриста поданої через турагента Туроператору. В заявці повинна бути зазначена інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування.

3.3. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд.

3.4. У нестандартних випадках (наприклад, у разі іноземного громадянства Туриста) інформувати письмово про це Туроператора та отримувати роз'яснення щодо особливих вимог до оформлення туристичних віз, а також попереджувати про це Туристів. Відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

а) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

б) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду чи виїзду, що не супроводжується обома батьками, неповнолітнього за кордон;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років;

3.5. Приймати від Туриста плату за надання Турпродукту (туристичних послуг) шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.

3.6. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом одного робочого дня з моменту отримання претензії від Туриста. Попередити Туристів про те, що претензії після закінчення 2-х тижневого строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреного підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються.

3.7. Забезпечити зберігання документів Туриста (проїзних документів, страхового поліса, ваучера та інших), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу.

3.8. Здійснювати за погодженням з Туроператором діяльність із просування та реалізації Туристам Турпродукта (туристичних послуг), який запропонований Туроператором, на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.

3.9. Сплатити належну Туроператору частину ціни (загальної вартості) Турпродукта (туристичних послуг) в строк, встановлений у п.4.8. Договору, та нести повну відповідальність за сплату заброньованого Турпродукту.

3.10. Протягом одного робочого дня у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Заявці чи відмову від неї у вигляді Зміни Заявки або Ануляції.

3.11. Вчасно, згідно з вимогами Туроператора, надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукта (туристичних послуг).

3.12. Відшкодувати Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язані із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги), в розмірі, вказаному в 7.2.3. Договору, за рахунок коштів Туристів чи за власний рахунок.

3.13. При Ануляції або Зміні заявки здати Туроператору невикористаний інформаційний ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг. У разі не здачі вказаних документів, нові документи на ім'я того самого туриста Туроператором не видаються.

3.14. При Ануляції або Зміні заявки Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туристів що до 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 чи юридичній особі збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

4. Порядок бронювання, оплати та укладання договорів на туристичне обслуговування.

4.1. Турагент направляє Туроператору запит на бронювання у усній або письмовій формі: електронною поштою або факсом із зазначенням специфікації (СПО) Турпродукту (туристичних послуг) необхідного Туристу або через систему онлайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14.

4.2. Туроператор в оптимальні терміни, після одержання запиту подає Турагенту інформацію про наявність місць у готелях, авіаквитків, тощо.

4.3. Після одержання попередньої інформації від Туроператора щодо здійсненого запиту, яка задовольняє вимоги Туриста, Турагент зобов'язаний:

- заповнити згідно затвердженого зразку (Додатку №1 до даного Договору) Заявку для бронювання Туристичного продукту (туристичних послуг) та підписати з Туристом;

- проінформувати туриста про умови здійснення оферти, ануляції, внесення змін до здійсненого замовлення, а також що до умов відшкодування Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги) відповідно до умов Туроператора;

- підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з туристом, згідно з формою, встановленою Туроператором (Додаток №2 даного Договору),

- прийняти від туриста платіж згідно виставленого Туроператором рахунку, або авансову частину платежу в розмірі не меншому ніж такий відсоток загальної вартості Турпродукту, який необхідний для покриття фактично здійснених Туроператором витрати на випадок відмови від Турпродукту (туристичних послуг).

4.4. Турагент направляє Туроператору електронною поштою або факсом Заявку на Турпродукт або через систему онлайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14., з подальшим надсиланням поштою оригінала з підписом і печаткою. Турагент зобов'язаний переконатися в отриманні заявки Туроператором.

4.5. Всі заявки на бронювання, відправлені Турагентом через систему онлайн бронювання в порядку

передбаченому у п.4.14., електронною поштою або факсом мають чинність заявок оформлених письмово. Відповідальність за відмову від заброньованого Турпродукту чи зміни в заявках, здійснених Турагентом та переданих Туроператорові електронною поштою або факсом, або у інший письмовий спосіб настає відповідно до п.7.2.3. даного Договору.

4.6. Всі Гарантійні листи з підписом правомірної особи Турагента та печаткою фірми, передані факсом, мають юридичну силу однакову з оригіналом.

4.7. Після підтвердження можливості надання Турпродукту (туристичних послуг) Туроператор направляє Турагенту рахунок на сплату.

Ціна послуг, яка належить до перерахування Туроператору визначена в Дол. США чи Євро, в залежності від обраного тура (туристичних послуг), та зазначається в рахунках фактурах та в підтвердженні.

Загальна вартість послуг, що надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг Туристу відповідно до умов даного Договору, розраховується шляхом множення прайсової вартості Туристичних послуг на комерційний курс Туроператора (євро чи долар США) до української гривні на дату виставлення рахунку та на корегуючий коефіцієнт, встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.8. Оплата Туристичних послуг, що надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг Туристу здійснюється Турагентом не пізніше терміна вказаного в рахунку Туроператора, після закінчення терміна оплати вказаного в рахунку, вартість туру перераховується згідно п.4.7. Оплата здійснюється в національній валюті України на розрахунковий рахунок Туроператора згідно виставлених рахунків. Фактом здійснення оплати є наявність коштів на рахунку Туроператора. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів, оплачує Турагент.

4.9. 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.

4.10. Оплата видатків по банківських операціях здійснюється за рахунок Турагента.

4.11. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом (Туристом) вартості Турпродукта (туристичних послуг) у відповідності до п.4.8., надає Туроператору право відмовити в наданні Турпродукта (туристичних послуг), навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Заявки.

При відмові Туроператора від надання Турпродукта (туристичних послуг) з причин зазначених в пункті 4.8., Турагент несе відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування.

4.12. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право Анулювати Заявку Турагента із відшкодуванням Туроператору фактично здійснених ним витрат, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) відповідно до п.7.2.3. Договору.

4.13. Кошти, отримані Турагентом в межах сум зазначених в рахунках Туроператора від реалізації Турпродукту Туристам, не є власністю Турагента (транзитні кошти) і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з Туроператором.

4.14. On-line бронювання

4.14.1. Система Online бронювання являє собою резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором за допомогою Інтернет. Система On-line бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора <http://albena.com.ua>

4.14.2. Для повного використання системи On-line бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор за замовленням Турагента надає йому пароль і логин, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

4.14.3. Всі замовлення на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line бронювання, мають силу замовлень, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами Договору.

4.14.4. Туроператор надає Турагенту технічну підтримку, яка включає в себе навчання по використанню і роботі із системою On-line бронювання, надання доступу до переліку заброньованих послуг.

4.14.5. Турагент гарантує, що система On-line бронювання не буде використовуватися неналежним чином, а також, що вона буде експлуатуватися лише співробітниками, компетентними в питаннях експлуатації цієї системи і тими, що мають доступ до неї.

4.14.6. Турагент зобов'язується вчасно інформувати Туроператора про необхідність анулювання або зміни раніше наданих логину і паролю.

4.15. Умови програми раннього бронювання

4.15.1. Туроператор вправі встановлювати умови програми раннього бронювання, згідно з якою Турагенту зобов'язаний здійснити замовлення туристичних послуг (бронювання) і відповідно їх оплату в повному обсязі в строки та в порядку, визначеному Туроператором.

4.15.2. У разі, якщо Турагент скористався умовами раннього бронювання, він зобов'язується сплатити повну вартість послуг не пізніше терміну, визначеного Туроператором. В іншому разі на замовлення таких туристичних послуг (бронювання) не будуть поширюватись умови раннього бронювання, а така Заявка Турагента вважається анульованою Туроператором.

5. Агентська винагорода

5.1. За виконання зобов'язань за Договором в тому числі з гарантування виконання Туристом зобов'язань за

Договором на туристичне обслуговування Турагент одержує агентську винагороду. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати туристам супутні послуги на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні, тощо. Туроператор зазначає, що рекомендований обсяг винагороди за супутні послуги може складати 10% вартості туру.

5.2. Розмір агентської винагороди, що одержує Турагент за операції, що здійснені ним в інтересах Туроператора, якого він представляє, становить **10** гривень, за кожне замовлення з ПДВ (для агентів платників податку на додану вартість). Агентська винагорода може змінюватися відповідно до бонусної програми, умов якої розміщуються на офіційному сайті Туроператора.

5.3. Туроператор сплачує агентську винагороду Турагентові за умови повної оплати Турагентом вартості підтверджених Туроператором Турів та у випадку надання Турагентом належним чином оформлених документів, визначених у п.п. 5.4.

5.4. Туроператор направляє Турагенту поштою **Акт** про надання послуг Туристам реалізованих через Турагента на дату завершення туру. Турагент зобов'язаний на протязі 5 днів розглянути акт та повернути його з своїм підписом та печаткою Туроператору. У випадку відмови від підписання акту Турагентом або не повернення акту, та відсутності претензій по закінченню 2-х тижневого терміну з моменту закінчення подорожі Туроператор має право внести запис в акт про відмову підписання або про неотримання акту від Турагента і такий акт вважається підписаним двома сторонами.

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.

6. Права і обов'язки Сторін

6.1. Турагент має право:

6.1.1. За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування.

6.1.2. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання Договору та іншої інформації, необхідної для виконання Договору.

6.1.3. На отримання винагороди від Туроператора в сумах визначених договором.

6.2. Туроператор має право:

6.2.1. Отримати від Туриста через Турагента необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації. Відмова Туриста (Турагента) в наданні необхідних документів для посольства є ануляцією від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини з наслідками передбаченими п. 7.2.3.

6.2.2. У виключних випадках змінювати передбачені Заявкою на бронювання готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу про що Турист має бути проінформованим; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Заявкою на бронювання;

6.2.3. На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста;

6.2.4. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація Туристичного Продукту не відбудеться, через відмову туриста від подорожі, або з інших об'єктивних причин. Штрафні санкції розглядаються в індивідуальному порядку;

6.2.5. Не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Туристичного Продукту Туроператору, з метою подання документів до посольства на анулювання віз. Штрафні санкції розглядаються в індивідуальному порядку;

6.2.6. Відмовитися від виконання Договору у випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких реалізація Туристичного Продукту виявиться неможливою або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити;

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує Туриста, з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ) із застосуванням наслідків передбачених п. 7.2.3. ;

- невиконання або неналежне виконання умов договору **на туристичне обслуговування** сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у **цьому** договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

6.3. Турагент зобов'язаний:

6.3.1. Надавати допомогу Туроператору при врегулюванні ним питань, що виникли в результаті пред'явлення Туристом претензії.

6.3.2. У випадку зміни реквізитів Турагента (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), Турагент зобов'язаний у термін до кінця місяця у якому сталися ці зміни інформувати про них Туроператора з наданням відповідних підтверджуючих документів.

6.3.3. За день до початку туру уточнити час вильоту літака і при його зміні довести інформацію до Туриста.

6.3.4. Не пізніше трьох днів з моменту отримання від Туроператора двох екземплярів Акту до агентського договору надіслати підписаний Турагентом один екземпляр цього акту на адресу Туроператора. В разі не отримання Туроператором підписаного Турагентом Акту в термін 5 днів акт вважається підписаним.

6.4. Туроператор зобов'язаний:

6.4.1. Своєчасно та якісно виконувати свої обов'язки за укладеними Турагентом договорами на туристичне обслуговування;

6.4.2. Надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за певний період дії Договору – станом на перше число конкретного місяця.

6.4.3. У випадку зміни реквізитів Туроператора (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), Туроператор зобов'язаний у термін до кінця місяця у якому сталися ці зміни інформувати про них Турагента.

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

7. Відповідальність Сторін.

7.1. 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 та умов Договору.

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

7.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення туру Туристу (Туристам);

- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять недостовірну інформацію;

- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;

- ненадання Туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі;

- не перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до пп.3.3 Договору;

- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору та чинного законодавства.

7.2.2. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукту Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочення, за кожен день прострочення. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

7.2.3. У випадку ануляції Турагентом (Туристом) підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздки, Турагент зобов'язаний оплатити самостійно чи коштами Туристів фактично здійснені Туроператором витрати у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону», виставок, конгресів, групових заїздів витрати Туроператора складають розмір 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання.

- В інших випадках згідно таблиці № 1 :

Таблиця № 1

Термін скасування чи зміни до початку туру	Розмір штрафних санкцій складає:
Від 20 до 15 днів до початку Туру	30% вартості замовлених послуг, але не менше 100 Євро
Від 14 до 8 днів до початку Туру	50% вартості замовлених послуг
Від 7 до 4 днів до початку Туру	75% вартості замовлених послуг
За 3 дні до початку Туру	100% вартості замовлених послуг

Туроператор (Турагент) може виступати як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.

За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.

В разі отримання листа від авіакомпанії «Про збільшення вартості палива» Туроператор збільшує вартість туристичного пакету лише на вартість збільшення суми палива та надає копію цього листа туристу та турагенту.

7.2.4. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турагент зобов'язаний здійснити оплату фактично здійснених Туроператором витрати заміни, виставлених Туроператором.

7.2.5. Турагент зобов'язаний відшкодувати і інші санкції, що не вказані в пункті 7.2.3., та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів готелів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Турагента буде попереджено до Турагента (Туриста) застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.

7.2.6. При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарок і т.п. терміни відмов та розміри витрат Туроператора визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами-постачальниками послуг.

7.2.7. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, 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.

Туроператор та Турагент в даному випадку не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг. Депортація сплачується Туристом-порушником самостійно.

7.2.8. Турагент несе повну відповідальність за наявність і правильність оформлення у Туриста необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, в розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю чи з неправильним оформленням.

7.2.9. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових послуг, Туроператор залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків для туристів Турагента попередньо повідомивши про це Турагента.

7.2.10. У випадку вимоги Посольств держав слідування туристів рішення про необхідність особистої присутності туриста в Посольстві для особистої співбесіди, Туроператор має право вимагати від Турагента зобов'язати Туриста у визначені Посольством терміни пройти дану співбесіду. Вартість поїздки на співбесіду оплачується з власних коштів Туриста.

7.2.11. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.7.2.3. даної Угоди. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

7.3. Для Туроператора:

- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукта;

- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

7.3.1. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукта, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості не наданого з вини Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) або його ненаданої частини. Туроператор у випадку необхідності має право замінити без грошової компенсації замовлений готель або номер у готелі на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування.

7.3.2. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії та інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

7.3.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду Туру.

7.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних 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 (туристичними послугами).

7.3.5. 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 запропонованих та сплачених послуг та не відшкодує Турагенту та/або Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у заявці Турагента, підтвердженій Туроператором.

7.3.6. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку, претензії по витратах Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

7.3.7. Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом, туристом і (або) замовником турпродукту за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме:

- за дії перевізників (зміна, скасування, перенос, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів і інших транспортних засобів), за схоронність, втрату або ушкодження багажу, вантажу, цінностей і документів туристів протягом усієї тривалості їхньої поїздки. У цих випадках відповідальність перед туристами несуть авіаційні, залізничні й морські перевізники у відповідності міжнародними правилами й чинним законодавством України;

- за дії страхових організацій. У цьому випадку відповідальність несуть страхові організації відповідно до діючого законодавства України;

- за дії митної й імміграційної влади;
- за наслідки порушення туристом митних і прикордонних формальностей, правил проїзду й провозу багажу, а також порушення особливих правил поведінки в країні тимчасового перебування тощо;

- за відсутність у туристів проїзних документів, виданих йому Туроператором або Турагентом;

- за неявку або запізнення туристів на реєстрацію в місце відправлення, до місця збору групи;

- за недотримання туристами встановлених авіакомпанією правил поведінки на бортах літаків;

- за відсутність у туристів оформлених закордонних паспортів до моменту початку поїздки, та/або документів, що регулюють питання вивозу дітей;

- за дійсність і правильність оформлення документів (достовірність відомостей, що зазначені у них), які надав Турагент Туроператору для оформлення віз;

- за несвоєчасну, неповну або неправильну оплату рахунків Турагентом;

- за несвоєчасне анулювання або внесення змін у заявці Турагента;

- за надання неправильних відомостей про туристів Турагента або умов туристичного обслуговування в заявці Турагента;

- за не надання Турагентом своїм клієнтам інформації про загальні правила реалізації туристичного продукту Туроператором;
- несвоєчасну передачу Турагентом туристу всіх документів, отриманих у Туроператора, необхідних для надання туристичного обслуговування;
- за не надання Турагентом своїм клієнтам належної інформації про турпродукт, його споживчі якості, інформацію згідно закону «Про туризм»;
- за відмову у в'їзній візі або несвоєчасне відкриття в'їзної візи клієнтові й (або) наступної з ним особам, зазначеним у Заявці, консульськими службами іноземних держав і неможливість здійснення поїздки або переносу строків подорожі у зв'язку із цим. При цьому Туроператор не повертає фактично сплачені збори, мита та інші витрати.
- за суб'єктивне сприйняття готелю туристом.

8. Рекламації.

8.1. Усі пред'явлені Турагентом рекламації 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. Рекламації повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, підписана туристом претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором рекламаціями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.

8.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламації і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.3. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.8.1 Договору з його вини, Туроператором до розгляду не приймаються Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

8.4. Надаючи інформацію про категорію готелю, ТУРОПЕРАТОР керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться готелями чи туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів затверджених в країні перебування, яка визначена офіційними органами. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування зазначаються в договорах з партнерами та можуть надаватися туристам у вигляді довідок.

9. Форс-мажорні обставини.

9.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, різноманітні непередбачені акти Божої волі, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, дії нездоланної сили та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за Договором, Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин або моменту припинення їх дії. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

9.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше трьох календарних днів з моменту виникнення або настання таких обставин.

9.3. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання.

10. Порядок вирішення спорів.

10.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд у господарський суд, з проведенням судових процесів за місцем реєстрації ТОВ «АЛБЕНА-ТРАВЕЛ».

10.2. У випадку розбіжностей між положеннями цього договору у Туроператора і Турагента перевага надається договору Туроператора.

11. Інші умови.

11.1. Даний Договір набуває сили з моменту підписання і діє протягом одного року. У випадку, якщо протягом одного місяця до дати припинення дії Договору жодна з сторін не заявить про свій намір не продовжувати агентські відносини, договір вважається продовженим на наступний календарний рік, кількість таких пролонгацій не обмежується.

11.2. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.

11.3. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами. Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 14 днів до дати розірвання Договору.

11.4. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

11.5. Будь-які зміни і доповнення Договору мають силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені Додатками до нього.

11.6. Після підписання Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються Договору, втрачають юридичну силу.

11.7. Зміни в Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється Додатком до Договору.

11.8. Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін.

11.9. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

11.10. Договір складений українською мовою, на _сторінці (з додатками) у двох примірниках, по одному примірнику для кожної Сторони, кожний примірник має однакову юридичну силу.

11.11. 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.

12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР ТОВ «АЛБЕНА-ТРАВЕЛ» Адреса: 04071, Україна, м. Київ, вул. Верхній Вал, 4а код ЄДРПОУ 38778920 Телефон: +38 (044) 225- 94-43(42), факс: + 38 (044) 220-31-77, E-mail: albena@albena.com.ua 1.Рахунок: 26003056202539 Банк: ПАТ КБ «Приват-Банк», Столична філія, м.Київ, МФО: 380269 2. Рахунок: 26009016346801 Банк: ПАТ «АЛЬФА-БАНК», м.Київ, МФО: 300346	ТУРАГЕНТ _____ Адреса: _____ _____ код ЄДРПОУ _____ Телефон: _____ факс: _____ E-mail: _____ Рахунок: _____ Банк: _____ МФО: _____
---	---

Директор ТОВ «АЛБЕНА-ТРАВЕЛ»
_____ Спасова А.С.

Директор _____

Зразок Бланка Заявки
ЗАЯВКА Туриста (Замовника)

надана Туроператору через Турагента – пропозиція укласти договір з Туроператором (оферта).

Ми, громадянин(ка) _____, надалі ТУРИСТИ,
через ТУРАГЕНТА _____ замовляємо ТУРОПЕРАТОРУ організувати
створення комплексу туристичних послуг (туристичний продукт):

Замовник:	_____
Вид туристичного продукту (туристичних послуг)	_____
Дати туру	_____
Вид / категорія транспортного засобу	_____
Розташування готелю (курорт)	_____
Готель/категорія	_____
Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування	Відповідність послуг готелю встановленим вимогам та порядок оплати підтверджені та зазначені в договорах з приймаючою стороною/готелем та додатках до них.
Номер	_____
Тип номеру	_____
Харчування	_____
Екскурсії (так або ні/назва)	_____
Трансфер (груповий, індивідуальний, vip)	_____
Страховання	Страховик, що здійснює обов'язкове медичне та від нещасного випадку страхування
	Страховик, що здійснює добровільне страхування
Інші послуги	_____

ПАСПОРТНІ ДАНІ ТУРИСТІВ
(латинськими літерами, як в закордонному паспорті)

Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта	Паспорт дійсний до

Я, Турист _____, від свого імені та від імені осіб, які подорожують зі мною і які уповноважили мене на підписання даного Договору, заявляю, що з програмою туристичної подорожі ознайомлений та погоджуюсь. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, зобов'язаннях, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країн тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та іншу інформацію згідно Закону України "Про туризм" отримав.

З умовами договору на туристичне обслуговування ознайомлені та згодні

Дата заповнення _____

Підпис Турагента _____
М.П.

Підпис Туриста _____

Договір
на туристичне обслуговування № _____

м. Київ

« ____ » _____ 201_ р.

(надалі Турагент) в особі _____, що діє від імені, під контролем та за дорученням ТОВ «Албена-Травел» (м. Київ, вул. Верхній Вал 4 «А», платник податку на прибуток на загальних підставах, ліцензія Державного агентства з туризму та курортів на туруператорську діяльність, серія АЕ №185967 від «21» серпня 2013р., строк дії необмежений), надалі Туруператор, розмір фінансового забезпечення Туруператора перед Туристами, наданого ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (м. Київ, вул. Мельникова, буд. 83-Д, код ЄДРОПУ 33695095) складає 20 000 (двадцять тисяч) Євро, на підставі Агентського договору № _____ від « ____ » _____ 20__ р. та

_____, названий у подальшому «Турист», з другого боку, керуючись ст. ст. 901-907 ЦК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, уклали даний Договір про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. За цим Договором Турагент зобов'язується забезпечити надання Туристу комплексу туристичних послуг (туристичний продукт), сформованого Туруператором, на умовах, визначених цим Договором, а Турист зобов'язується своєчасно і в повному обсязі оплатити вартість туру згідно цього Договору.

1.2. Турист здійснює вибір туристичних послуг із запропонованих Турагентом на свій розсуд і за своїм побажанням.

1.3. Під "Туристом(ами)" в даному Договорі слід розуміти, як правило, фізичну(их) особу(осіб), яка виявила бажання придбати туристичні послуги та здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою та на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

1.4. Турист не має право використовувати надані Турагентом туристичні послуги з метою від'їзду з місця постійного проживання з метою працевлаштування, у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства, отримання посвідки на проживання або права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

1.5. Розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності Турагента перед туристами, наданого _____, становить суму еквівалентну _____ ЄВРО згідно з офіційним курсом НБУ.

1.6. Даний Договір є заявкою Туриста(ів) на організацію туристичної подорожі.

2. ІСТОТНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

2.1. Туристична подорож здійснюється у складі (вказуються кількість туристів та відомості про них; при подорожі туриста/ів з дітьми, дата народження дитини вказується обов'язково): _____

1.	_____	_____	_____	_____
	<i>прізвище</i>	<i>ім'я</i>	<i>дата народження</i>	<i>паспорт: серія, номер</i>
2.	_____	_____	_____	_____
	<i>прізвище</i>	<i>ім'я</i>	<i>дата народження</i>	<i>паспорт: серія, номер</i>
3.	_____	_____	_____	_____
	<i>прізвище</i>	<i>ім'я</i>	<i>дата народження</i>	<i>паспорт: серія, номер</i>
4.	_____	_____	_____	_____
	<i>прізвище</i>	<i>ім'я</i>	<i>дата народження</i>	<i>паспорт: серія, номер</i>
5.	_____	_____	_____	_____
	<i>прізвище</i>	<i>ім'я</i>	<i>дата народження</i>	<i>паспорт: серія, номер</i>

2.2. Країна та місце призначення _____

2.3. Термін подорожі: з « ____ » _____ 201__ р. по « ____ » _____ 201__ р.

2.4. Характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту) _____

2.5. Розміщення в готелі: _____
(вказується: назва готелю; категорія; тип номеру)

2.6. Поселення до готелю « ____ » _____ 201__ р. Виселення з готелю « ____ » _____ 201__ р.

2.7. Трансфер за маршрутом: _____,

який забезпечується компанією _____.

2.8. Харчування: _____

(NO, BB, HB, ALL, UAI, інше)

2.9. Вид бронювання: _____

(раннє бронювання (вказати%), спеціальна пропозиція (вказати деталі), свята (новорічні, різдвяні, травневі), інше)

2.10. Оформлення в'їзної візи до _____: ТАК / НІ (потрібно підкреслити). Правила в'їзду до країни тимчасового перебування: оформлення візи непотрібне / віза оформлюється по прильоту в аеропорту / віза оформлюється в Україні до початку подорожі (потрібно підкреслити).

2.11. Медичне страхування Туриста(ів) та страхування від нещасних випадків, що підтверджується страховим полісом або Свідоцтвом страхової компанії ПрАТ «СК «ВУСО» (місцезнаходження: 03680, Київ, вул. Казимира Малевича, 31), яке оформлюється безпосередньо Турагентом. Даний договір є заявкою туриста на страхування і не потребує підписання додаткових документів. Турист вважається застрахованим з дати, вказаної в страховому полісі або Свідоцтві, страхування починає діяти від дати, вказаної в полісі або Свідоцтві. Підписанням цього Договору турист засвідчує своє ознайомлення та згоду з умовами Договору доручення (Агентська угода) №002229-87-05-00 від 12.01.2015 року, укладеного Туроператором зі страховою компанією ПрАТ «СК «ВУСО».

2.12. Інші послуги: _____

3. ВАРТІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Загальна вартість туристичних послуг, замовлених Туристом становить:

загальна сума _____ грн _____ грн _____ коп.

(сума прописом)

еквівалент в валюті _____

3.1.1. Сплатена сума при підписанні Договору _____ грн _____ грн. _____ коп.

(сума прописом)

еквівалент в валюті _____

3.1.2. Залишок по сплаті _____ грн _____ грн _____ коп.

(сума прописом)

еквівалент в валюті _____

Дата сплати «__» _____

3.2. Умови раннього бронювання: до «__» _____ 201 р.

За умовами раннього бронювання Туристу надається можливість здійснити замовлення туристичних послуг і відповідно їх оплату в повному обсязі в строки та в порядку, визначеному Турагентом. У разі, якщо Турист скористався умовами раннього бронювання, він зобов'язується сплатити повну вартість послуг не пізніше терміну, визначеного в п. 3.3. В іншому разі, на замовлення таких туристичних послуг не будуть поширюватись умови раннього бронювання, а їх вартість може бути змінена Турагентом в бік збільшення. При цьому така зміна вартості послуг не вважається істотною зміною умов договору на туристичне обслуговування, з чим Турист ознайомлений та погоджується (надає згоду) шляхом підписання цього Договору.

3.3. Турист зобов'язується сплатити 100% вартості туру не пізніше «__» _____ 201 р.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Турагент має право:

4.1.1. На отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг

4.1.2. Змінювати готель без зниження його категорії.

4.1.3. Розірвати даний Договір без відшкодування Туристу матеріальних і моральних збитків, у випадку неоформлення в'їзних віз Туристу Посольством країни слідування.

4.1.4. Відмовити в наданні туристичних послуг, в разі неповної або несвоєчасної оплати туру.

4.1.5. На зміну ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у випадках передбачених Законом України «Про туризм».

4.2. Турист має право:

4.2.1. Отримати туристичні послуги, а також отримувати інформацію, консультації протягом туристичної подорожі.

4.2.2. Необхідну і достовірну інформацію, що передує укладенню цього Договору, передбаченої ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», ЗУ «Про захист прав споживачів» та іншу інформацію, необхідну Туристу для безпечного використання туристичного продукту.

4.2.3. Отримати відшкодування за заподіяння матеріальної шкоди у випадку невиконання або неналежного виконання умов договору, з боку Турагента, при дотриманні умов передбачених п. 4.4.6 Договору.

4.2.4. Відмовитися від замовленого Турпродукту. Заява про відмову Туриста від туристичних послуг в письмовій формі приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви. В даному випадку, при відмові від туру менше ніж за 14 днів до його початку, для Туриста настають наслідки передбачені п.п. 5.1, 5.12 Договору.

4.3. Турагент зобов'язується:

4.3.1. Інформувати Туриста про:

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

- місцезнаходження і поштові реквізити Турагента та Туроператора, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

- правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;
- дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;
- ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- місце перебування організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття претензій туристів.

4.3.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг.

4.3.3. Забезпечити Туриста необхідними документами: ваучерами, страховими полісами, авіаквитками на авіарейси згідно з графіком відправлення за маршрутом

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

4.4. Турист зобов'язується:

4.4.1. Оплатити вартість туристичного продукту не пізніше ніж за 14 днів до початку туру та внести аванс в розмірі 30% під час моменту підписання даного Договору.

4.4.2. Своєчасно надати документи, які необхідні для оформлення поїздки (Туру). Документи повинні бути оформлені у встановленому законодавством порядку і надані Турагенту не пізніше, ніж за ____ днів до початку подорожі. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за правильність оформлення закордонного паспорту Туриста.

4.4.3. При виїзді за кордон дітей у віці до 18 років надати документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, оформлені у відповідному порядку: проїзні документи; нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон; відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) повинні бути вписані в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників); фотографії дітей віком від 5 до 18 років повинні бути вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та скріплені печаткою; нотаріально завірена заява одного з батьків на виїзд малолітньої або неповнолітньої (до 16 років) дитини за кордон, в разі виїзду дитини з одним із батьків.

4.4.4. Прибути до аеропорту за дві години до офіційно повідомленого часу вильоту літака.

4.4.5. Дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо перетину Державного кордону України, а також прикордонних, митних правил та правил в'їзду/виїзду до/з країни тимчасового перебування, санітарних правил; поважати звичаї, традиції місцевого населення, політичний та соціальний лад країни перебування; не порушувати суспільний порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; не порушувати права та законні інтереси інших громадян; дотримуватись правил поведінки на борту літака, дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування. Виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

4.4.6. У випадку виникнення у Туриста претензій, щодо якості послуг які надаються, Турист зобов'язаний негайно в письмовій формі надати претензію представнику сторони, яка приймає, та повідомити Турагента.

4.4.7. В разі неможливості задовольнити претензію на місці, Турист разом з уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, складають акт, який завіряється їхніми підписами та підписом представника приймаючої сторони.

4.4.8. Повернутися до України (або іншої країни місця постійного перебування чи громадянства) в терміни, передбачені умовами туру та чинною візою.

4.4.9. Виконувати умови та правила, передбачені цим Договором.

4.4.10. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись правил особистої безпеки та збереження особистого майна.

4.4.11. Сплатити штрафні санкції у випадку відмови від даного Договору до початку поїздки згідно з п.п. 5.1, 5.12 даного Договору.

4.4.12. Підписати Акт виконаних робіт в офісі Туроператора не пізніше ніж 14 днів із дня закінчення Туру. Якщо акт не буде підписано, а претензії не пред'явлені, Договір вважається виконаним, акт – підписаним.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. За відмову Туриста від придбання Турпродукту з будь-яких причин, порушення або невиконання умов даного Договору, що призвело до неможливості здійснення подорожі менше ніж за 15 днів до початку туру, Турист зобов'язаний компенсувати Турагенту фактично понесені затрати на організацію у таких розмірах:

- за відмову від поїздки за 45 днів до її початку – 30 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки за 21 днів до її початку - 50 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки за 14 дні і менше або за неявку на рейс – 100 % загальної вартості туристичних послуг.

5.2. Якщо до складу Туру входить в'їзна віза то, на доповнення до п. 5.1, настає додаткова відповідальність за відмову від Туру:

- якщо документи Туриста не надавались до посольства, вартість послуг з оформлення візи повертається з урахуванням штрафних санкцій, що розглядаються в індивідуальному порядку;
- якщо до моменту відмови від туру віза проставлена в паспорті, вартість фактичних витрат з її оформлення не повертається, штрафні санкції розглядаються в індивідуальному порядку.

5.3. Зміна умов Туру за ініціативою Туриста після його сплати, а також несвоєчасне надання Туристом Турагенту необхідних документів прирівнюється до відмови від туру і породжує наслідки, передбачені п.5.1, 5.12.

5.4. Турист самостійно несе відповідальність за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

5.5. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності та не сплачує будь-які компенсації за можливі порушення та дії, які не належать до його компетенції, а саме:

- за зміну розкладу, відміну, затримку авіарейсу, заміну літака одного типу на інший, закриття аеропортів, з метеорологічних, технічних та інших причин, що призвело до зміни програми Туру, за транспортне перевезення Туриста, збереження документів та особистих речей Туриста, втрату або псування багажу під час перевезення. В даному випадку відповідальність за вищевикладене несе Перевізник. Взаємовідносини між пасажиром (Туристом) та Перевізником регулюються договором на перевезення, підтвердженням якого є виданий Туристу квиток, згідно чинного законодавства України;
- за неможливість здійснення Туристом подорожі, перенесення її на більш пізніші терміни, призупинення подорожі, шкоду, що викликана діями консульської, митної та іміграційної служб України та зарубіжних країн;
- відшкодування витрат при настанні страхових випадків, що передбачені договором страхування. При настанні страхового випадку Турист зобов'язаний діяти у відповідності до інструкції, яка викладена у страховому полісі;
- за готельне обслуговування.

5.6. За невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, винна Сторона сплачує іншій Стороні завдані цим, документально підтвержені збитки.

5.7. Турагент, Туроператор, як і сторона, яка приймає Туриста в країні тимчасового перебування, не несуть відповідальності за втрату, пропажу цінностей, документів, особистих речей Туриста під час здійснення туристичної подорожі.

5.8. Турист, що підписав Договір, представляє інтереси всіх туристів, про яких зроблене замовлення, несе відповідальність перед Турагентом та Туроператором та цими туристами, за вибір послуг, правильність повідомлених даних, своєчасну оплату послуг та виплату штрафів, в разі відмови від подорожі.

5.9. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за неналежне виконання умов Договору, якщо це сталося внаслідок надання Туристом Туроператору документів та відомостей з недоліками змісту (неповнота, недостовірність, неправильність оформлення документів та інші).

5.10. У випадку невізду Туриста внаслідок втрати документів, запізнення на рейс на початку та в кінці туристичної подорожі з причин особистого характеру та інші, Турагент та Туроператор не несуть відповідальності і компенсації не сплачує.

5.11. При порушенні Туристом Правил перевезення пасажирів та багажу, до нього (Туриста) застосовуються штрафні санкції передбачені Перевізником.

5.12. При відмові від Туру у період Новорічних, Різдвяних, Травневих та інших державних свят, а також при зміні прізвищ в документах Туристів у цей період, відмова та штрафні санкції можуть мати інший строк та розмір.

5.13. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за втрату, пошкодження, викрадення, знищення майна, яке слідує та перебуває з Туристом в місці надання туристичних послуг та в будь-якому іншому місці, в тому числі з вини Перевізника.

5.14. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності у випадку депортації Туриста з причин, не пов'язаних з виконанням Турагентом чи/та Туроператором своїх зобов'язань за цим Договором. У разі понесення Турагентом та/чи Туроператором збитків, пов'язаних з депортацією Туриста, Турист зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі Турагенту та/чи Туроператору та/або його партнерам. Депортація сплачується Туристом-порушником самостійно.

5.15. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за суб'єктивне сприйняття готелю туристом.

6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

6.1. Всі суперечки, які можуть виникнути в ході виконання даного Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди – згідно чинного законодавства України, з проведенням судових процесів за місцем реєстрації ТОВ «АЛБЕНА-ТРАВЕЛ».

6.2. У випадку визнання претензій Туриста та відшкодування йому з боку Турагента та/чи Туроператора спричиненої шкоди, Турист підписує відповідні фінансові документи про це, а також письмову заяву про відмову від пред'явлення майнових та інших претензій до Турагента та/чи Туроператора.

7. ДОДАТКОВІ УМОВИ

7.1. У випадку неможливості розміщення Туриста у готелі, вказаному в п. 2.5 Договору, йому надається можливість проживання в готелі такої ж або вищої категорії без додаткової оплати. Категорія готелю встановлюється офіційними органами країни за місцем його розташування. Зміна готелю в даному випадку не є зміною програми Туру.

В цьому випадку, обов'язки Турагента та Туроператора з розміщення Туриста вважаються виконаними і Турист не має права на пред'явлення будь-яких претензій щодо умов його розташування та оплати.

7.2. Заміна готелю або номеру за власним бажанням Туриста може бути здійснена тільки за додаткову плату.

7.3. В разі задоволення претензій з якими звертається Турист в країні перебування, і у випадку їх компенсації, якщо турист прийняв таку компенсацію, то вважається що Турагент, Туроператор і приймаюча сторона виконали свої зобов'язання належним чином і претензії по тому ж самому питанню до розгляду не приймаються.

7.4. Претензії щодо організації туру приймаються Турагентом для розгляду не пізніше 5 днів після закінчення подорожі. До претензії, в якій вказується прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, місце проживання Туриста, період і місце його перебування, необхідно додати документ, передбачений п. 4.4.7 даного Договору, копію Договору, копію ваучера, квитків.

7.5. Претензії та заяви Турагент приймає безпосередньо від особи, що підписала Договір.

7.6. Претензії стосовно клімату, місцевих традицій, тривалості авіаперельоту до розгляду не приймаються.

7.7. У випадку настання страхового випадку, претензії по збитках Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

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

7.9. Зміна умов Туру тягне за собою скасування попереднього замовлення та подання нового. В даному випадку, в разі зміни умов Туру менше ніж 14 днів, Турист сплачує штраф передбачений п. 5.1, 5.12 Договору.

8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання 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.

8.2. 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.

9. РОЗІРВАННЯ, ЗМІНИ ТА ДОПОВНЕННЯ ДОГОВОРУ

9.1. Кожна зі сторін Договору може вимагати розірвання Договору або внесення змін та доповнень до нього в зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні Договору. Побажання Туриста щодо змін умов Туру, або про відмову від туру приймаються до розгляду в письмовій формі.

9.2. Турист вправі відмовитись від виконання Договору до початку туристичної подорожі за умови сплати Турагенту фактичних витрат в повному обсязі за послуги, які були надані до отримання повідомлення про відмову, а також сплати штрафних санкцій у відповідності до п.п. 5.1, 5.12 Договору.

9.3. Турагент вправі відмовитись від виконання Договору тільки за умови повного відшкодування Туристу вартості сплаченого ним Туру.

10.3. Турагент вправі розірвати Договір при невиконанні Туристом умов передбачених п. 5.2.1 Договору.

10.4. Всі зміни та доповнення до Договору укладаються в письмовій формі за взаємною згодою та підписами Сторін.

10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Факт підписання Договору свідчить про те, що Турист та особи, які подорожують разом з ним, отримали інформацію щодо туристичного обслуговування за Договором в повному обсязі, яка була йому надана у відповідності з вимогами Закону України «Про туризм», законодавства про захист прав споживачів.

11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

11.1. Даний Договір набирає чинності з моменту підписання його сторонами і діє до моменту виконання сторонами своїх зобов'язань.

11.2. Зобов'язання Турагента щодо виконання умов Договору виникає тільки після сплати Туристом вартості туристичного обслуговування в повному обсязі та надання всіх необхідних для оформлення туристичної подорожі документів та відомостей.

11.3. Даний Договір укладений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

13. АДРЕСИ СТОРІН

ТУРАГЕНТ

Місцезнаходження: _____

код ЄДРПОУ _____

Телефон: _____

факс: _____

E-mail: _____

Рахунок: _____

Банк: _____

МФО: _____

Директор _____ / _____ /
(підпис)

ТУРИСТ

ПІП _____

Паспорт (внутрішній) України (серія) _____ (номер) _____

Код ІПН _____

Адреса реєстрації: _____

Тел. _____

„Мною отримана вся необхідна інформація, передбачена законом України „Про туризм”

Турист _____ / _____ /
(підпис)

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

Турист _____ / _____ /
(підпис)

Додаток №3. Зразок підтвердження бронювання

Зразок Бланка Підтвердження Заявки
ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАЯВКИ Туриста (Замовника)
 надана Туроператором через Турагента – згода Туроператора (акцепт) на укладання договору на таких умовах:

Замовник:	_____ <i>Вказати П.І.Б. туристів</i>
Вид туристичного продукту (туристичних послуг)	
Дати туру	
Вид / категорія транспортного засобу	
Розташування готелю (курорт)	
Готель/категорія	
Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування	Відповідність послуг готелю встановленим вимогам та порядок оплати підтвержені та зазначені в договорах з приймаючою стороною/готелем та додатках до них.
Номер	
Тип номеру	
Харчування	
Екскурсії (так або ні/назва)	
Трансфер (груповий, індивідуальний, вір)	
Страховання	Страховик, що здійснює обов'язкове медичне та від нещасного випадку страхування
	Страховик, що здійснює добровільне страхування
Інші послуги (вид бронювання)	

Я, Турист _____, від свого імені та від імені осіб, які подорожують зі мною і які уповноважили мене на підписання даного Договору, заявляю, що з програмою туристичної подорожі ознайомлений та погоджуюсь. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, зобов'язаннях, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країн тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та іншу інформацію згідно Закону України "Про туризм" отримав.

З умовами договору на туристичне обслуговування ознайомлені та згодні

Дата заповнення _____

Підпис Турагента(за Туроператора) _____ / /
 М.П.

Підпис Туриста _____

ДОДАТКИ До договору на туристичне обслуговування, які необхідно підписати з туристом:

- Ваучер приймаючої сторони;
- Програма Туру;
- Пам'ятка «про Малярію»;
- Правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;