

ТУРОПЕРАТОР: ТОВ «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ», ліцензія видана Державним Агентством України з туризму та курортів серія АЕ № 272960 від 28.01.2015, в особі в особі директора Слободян Лариси Іванівни, яка діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та **«ТУРАГЕНТ»**, в особі, діючого на основі, з іншої Сторони, далі разом та окремо – «Сторони» і «Сторона», діючи добровільно, перебуваючи при здоровому розумі та ясній пам'яті, розуміючи значення своїх дій, попередньо ознайомлені з приписами цивільного законодавства, що регулюють укладення правочин (зокрема, з вимогами щодо недійсності правочину), розуміючи правові наслідки укладення цього правочину, керуючись ст.ст. 202 -204, 626, 627 ЦК України,

уклали цей Агентський Договір (далі – Договір) про наступне:

РОЗДІЛ 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ТЕРМІНОЛОГІЯ

- 1.1. За цим Договором ТУРАГЕНТ надає ТУРОПЕРАТОРУ послуги комерційного посередництва в реалізації туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА, а ТУРОПЕРАТОР оплачує послуги ТУРАГЕНТА, у відповідності до умов цього Договору.
- 1.2. При здійсненні комерційного посередництва ТУРАГЕНТ виконує такі функції:
- вивчення попиту та пропозицій на туристичному ринку регіону (місцевості), де проводить господарську діяльність ТУРАГЕНТ;
 - пошук і залучення замовників (споживачів) туристичних послуг, ознайомлення їх з туристичними продуктами, які пропонуються ТУРОПЕРАТОРОМ
 - укладення від імені та за дорученням ТУРОПЕРАТОРА договорів на туристичне обслуговування, предметом яких є реалізація замовникам (туристам) туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА.
- 1.3. Туристичні послуги, що можуть включатися до туристичного продукту, відображаються в рекламно-інформаційних матеріалах (каталогах, інтернет-сайті, рекламних буклетах, спеціальних пропозиціях і т.п.), з якими ТУРОПЕРАТОР ознайомлює ТУРАГЕНТА.
- 1.4. Цей Договір є документом, що підтверджує повноваження ТУРАГЕНТА укладати договори на туристичне обслуговування від імені ТУРОПЕРАТОРА та здійснювати інші юридичні дії, визначені цим Договором.
- 1.5. Повноваження ТУРАГЕНТА діяти від імені і на користь ТУРОПЕРАТОРА обмежуються положеннями Договору (включаючи будь-які додатки та/або додаткові угоди до нього).
- 1.6. Відносини, що виникають з цього Договору, не є монопольними агентськими відносинами та обмежуються територією України.
- 1.7. ТУРАГЕНТ може надавати ЗАМОВНИКАМ (ТУРИСТАМ) консультаційні послуги стосовно туристичного продукту та інші супутні послуги від власного імені. Умови та вартість цих послуг погоджуються ТУРАГЕНТОМ з ЗАМОВНИКАМИ/ТУРИСТАМИ та не є предметом цього Договору.
- 1.8. З метою однакового розуміння та тлумачення умов даного Договору, його Сторони домовились визначити наступні терміни:
- «ДОГОВІР»** – даний Договір;
- «ЗАМОВНИКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»** – фізичні та юридичні особи, з якими ТУРАГЕНТ укладає Договори на туристичне обслуговування.
- «ТУРИСТ(И)»** – фізичні особи-споживачі туристичних послуг в розумінні Закону України «Про захист прав споживачів», в інтересах яких ЗАМОВНИКАМИ оплачується туристичний продукт (в т.ч. і сам ЗАМОВНИК, на ім'я якого бронюється турпродукт);
- «ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ», «ТУРПРОДУКТ»** – попередньо розроблений ТУРОПЕРАТОРОМ комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізуються або пропонуються для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням;
- «ТУР»** – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт та інші);
- «ПРОСУВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ»** – в Договорі значення терміну «Просування туристичного продукту» аналогічне до його визначення у ст. 1 Закону України «Про туризм»;
- «ДОГОВІР НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»** – в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення у ст. 20 Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»;
- «РЕАЛІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ»** – відчуження Турпродукту, як сукупності майнових прав, на користь Замовника/Туристів, що здійснюється шляхом укладання відповідного Договору на туристичне обслуговування.
- «ЗАМОВЛЕННЯ ТУРУ» або «ЗАМОВЛЕННЯ»** – запит (оферта) ТУРАГЕНТА на бронювання Туру ТУРОПЕРАТОРА на визначених у Замовленні умовах, що містить перелік індивідуально-визначених характеристик туристичних послуг, включаються до Турпродукту, а також відомості про ТУРИСТІВ. Замовлення повинно бути направлено ТУРАГЕНТОМ через електронну систему бронювання на сайті cruisexpress.com.ua або через електронні чи факсимільні засоби зв'язку.
- «ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ»** – згода (акцепт) ТУРОПЕРАТОРА, передана через електронні чи факсимільні засоби зв'язку на Замовлення ТУРАГЕНТА. Така згода ТУРОПЕРАТОРА може бути надана шляхом виставлення рахунку-фактури на оплату вартості Замовлення.
- «АНУЛЯЦІЯ»** – відмова ТУРАГЕНТА зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого або реалізованого Турпродукту ТУРОПЕРАТОРА чи його частини, а так само відмова ТУРОПЕРАТОРА зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від надання замовленого або реалізованого Турпродукту у випадках визначених у Договорі. Турпродукт вважається реалізованим в момент укладення ТУРАГЕНТОМ з ТУРИСТОВ договором на туристичне обслуговування.
- «ЗМІНА ЗАМОВЛЕННЯ ТУРАГЕНТА»** – Ануляція попереднього Замовлення ТУРАГЕНТА та подання нового Замовлення ТУРАГЕНТА, що має відмінність від раніше поданого.
- «ДОКУМЕНТИ НА ТУР»** – ваучер, проїзні документи, програма туру, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, страховий поліс (медичне страхування та страхування від нещасних випадків, а також інші види страхування, якщо вони передбачені замовленням) та інформація про умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.
- «ВАУЧЕР»** – документ, встановленої Туроператором форми, який підтверджує факт бронювання певного Турпродукту на ім'я та в інтересах ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ.
- «ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА БРОНЮВАННЯ»** – спеціально розроблена система, яка забезпечує можливість бронювання туристичного продукту (туристичних послуг), що надається ТУРОПЕРАТОРОМ в режимі реального часу, з використанням мережі Інтернет. За допомогою системи бронювання здійснюється передача інформації щодо туристичного продукту (туристичних послуг), а саме: подача заявки на бронювання, отримання підтвердження бронювання, виставлення рахунку на оплату, отримання оперативної інформації про стан замовленого туристичного продукту та документів на тур в електронному вигляді. Доступ до електронної системи бронювання здійснюється через офіційний сайт ТУРОПЕРАТОРА у мережі Інтернет cruisexpress.com.ua
- «ПАРТНЕРИ ТУРОПЕРАТОРА»**, або **«КОМПАНІЙ-ПАРТНЕРИ»** – господарюючі суб'єкти, які здійснюють безпосереднє надання ТУРИСТАМ замовлених туристичних послуг (в т.ч. – авіакомпанії, круїзні компанії та інші перевізники, приймаючі туристичні компанії в країні тимчасового перебування, готелі та інші засоби розміщення, тощо).
- «ОФІЦІЙНИЙ САЙТ ТУРОПЕРАТОРА»** – офіційна веб-сторінка Туроператора в мережі Інтернет за адресою cruisexpress.com.ua, де розміщується та оновлюється інформація про туристичні продукти Туроператора.

Інформація, опублікована на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Зазначені зміни набирають чинності з моменту їх розміщення(опублікування) на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА.
«КОМЕРЦІЙНИЙ КУРС ТУРОПЕРАТОРА» – курс гривні до долара США чи Євро, що включає в себе витрати ТУРОПЕРАТОРА на конвертацію валюти, та застосовується ТУРОПЕРАТОРОМ при визначенні вартості туристичного продукту (туристичної послуги). Комерційний курс публікується на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА.

РОЗДІЛ 2. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ФУНКЦІЙ КОМЕРЦІЙНОГО АГЕНТА

- 2.1. З метою реалізації Туру, ТУРАГЕНТ самостійно здійснює пошук ЗАМОВНИКІВ та укладає з ними договори на туристичне обслуговування за формою встановленою ТУРОПЕРАТОРОМ (Додаток № 2 до Договору).
- 2.2. На підставі запиту ЗАМОВНИКА, ТУРАГЕНТ належним чином та в повному обсязі формує Замовлення відповідно до встановленого зразка (Додаток № 1 до Договору) та направляє його ТУРОПЕРАТОРУ через Електронну систему бронювання або засобами електронного/факсимільного зв'язку.
- 2.3. Будь-які Замовлення ТУРАГЕНТА, направлені ТУРОПЕРАТОРУ будь-яким із способів, передбачених цим Договором, вважаються безвідкличною офертою з моменту їх відправлення ТУРАГЕНТОМ, відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України.
- 2.4. ТУРОПЕРАТОР протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання Замовлення надає ТУРАГЕНТУ акцепт у формі Підтвердження Замовлення та/або рахунку-фактури на оплату Туру. Замовлення ТУРАГЕНТА вважається акцептованим тільки за наявності Підтвердження ТУРОПЕРАТОРА. Датою акцепту Замовлення є дата підтвердження.
- 2.5. До укладення Договору на туристичне обслуговування ТУРАГЕНТ надає ЗАМОВНИКУ повну та достовірну інформацію про туристичний продукт ТУРОПЕРАТОРА, та всю необхідну інформацію, надання якої передбачено статтями 19-1, 20 Закону України «Про туризм», в тому числі
- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
 - про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування в ній;
 - медичні застереження стосовно здійснення туристом туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, вік, або фізичні недоліки туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
 - розмір фінансового забезпечення ТУРОПЕРАТОРА на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та про кредитну установу, яка надала таке забезпечення;
 - розклад авіарейсів, місце і час збору групи, строки туру;
 - характеристики транспортного засобу, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, стикування (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
 - відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;
 - характеристики готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
 - види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
 - відомості про страхову компанію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, порядок забезпечення ТУРОПЕРАТОРОМ обов'язкового та/або можливості добровільного страхування ризиків туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, правила звернення до представників страхової компанії в країні відпочинку, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;
 - інформацію про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
 - інформацію про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей та провідів, супроводу туристів, про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
 - інформацію про ціну, правила бронювання та анулювання, порядок здійснення оплати туристичного продукту (туристичних послуг);
 - інформацію про умови і наслідки скасування туру ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТОМ;
 - місце перебування особи чи організації, уповноваженої на прийняття претензій туристів, порядок подання скарг ТУРОПЕРАТОРУ та умови їх розгляду;
 - іншу обов'язкову інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими актами законодавства.
- 2.6. ТУРАГЕНТ інформує ЗАМОВНИКІВ/ТУРИСТІВ про консульський/візовий збір та порядок його сплати.
- 2.7. Перед укладанням Договору на туристичне обслуговування, ТУРАГЕНТ перевіряє наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, для перетину кордонів малолітніми та неповнолітніми особами та відмовляє в укладанні Договору на туристичне обслуговування, якщо:
- строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим від строку перебування ТУРИСТА у цій країні, або меншим від строку, визначеного компетентними органами цієї країни;
 - строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;
 - віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
 - строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує ТУРИСТ, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
 - у дитини відсутній власний закордонний паспорт;
 - при виїзді за межі України дитини, яка не досягла шістнадцяти років, відсутня нотаріально посвідчена згода батьків (усиновителів), піклувальників та відсутній їхній супровід або супровід осіб, які уповноважені ними
 - у туриста, який є нерезидентом України, відсутня діюча багаторазова віза для в'їзду в Україну або її строк є меншим ніж 7 днів за дати завершення Туру.
- 2.8. ТУРАГЕНТ зобов'язаний точно і вичерпно вказати в Договорі на туристичне обслуговування всі ті характеристики туристичних послуг, які були їм вказані у відповідному Замовленні, направленому ТУРОПЕРАТОРУ. У разі наявності будь-яких невідповідностей в інформації про туристичний продукт, що міститься в каталогах, розсилках, і підтвердження замовлення, ТУРАГЕНТ своєчасно направляє письмовий (факсом, електронною поштою) запит ТУРОПЕРАТОРУ з метою встановлення точної інформації про послугу. При внесенні змін до замовлення у випадках, передбачених цим Договором, ТУРАГЕНТ до моменту направлення ТУРОПЕРАТОРУ нового Замовлення оформляє розірвання попереднього Договору на туристичне обслуговування з Замовником та підписує з ним новий Договір.
- 2.9. Текст Агентського договору та інших документів (пам'ятки, програми туру, тощо) може бути змінений ТУРОПЕРАТОРОМ в односторонньому порядку. Всі зміни та доповнення до зазначених документів доводяться до ТУРАГЕНТА електронною поштою та/або шляхом опублікування на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА і набирають чинності з дня їх відправлення/опублікування ТУРОПЕРАТОРОМ, якщо інша дата не вказана ТУРОПЕРАТОРОМ.

- 2.10. Документи на тур оформлюються ТУРОПЕРАТОРОМ та передаються ТУРАГЕНТУ після надходження повної оплати за турпродукт. Документи на тур роздруковуються ТУРАГЕНТОМ самостійно, з використанням Електронної системи бронювання ТУРОПЕРАТОРА в узгоджені Сторонами дату і час. За клопотанням ТУРАГЕНТА, документи на тур можуть бути надіслані електронною поштою ТУРАГЕНТУ та/або ЗАМОВНИКУ/ТУРИСТУ без роздрукування через Електронну систему бронювання.
- 2.11. ТУРАГЕНТ своєчасно передає Замовнику/ТУРИСТУ оформлені ТУРОПЕРАТОРОМ документи на тур. Факт передачі документів на тур підтверджується окремим підписом Замовника/ТУРИСТА на примірнику Договору на туристичне обслуговування, що зберігається у ТУРАГЕНТА.
- 2.12. До складу турпродукту можуть бути включені посередницькі послуги із підготовки та подачі документів для отримання віз. Зазначені послуги інакше як у складі турпродукту ТУРОПЕРАТОРОМ не надаються.
- 2.13. ТУРАГЕНТ інформує ТУРОПЕРАТОРА про всі претензії з приводу недоліків туристичного продукту, які виникають у ТУРИСТІВ під час туру, для прийняття ТУРОПЕРАТОРОМ рішення про можливість їх оперативного усунення.
- 2.14. У випадку отримання ТУРАГЕНТОМ претензії (скарги, рекламачії, тощо) від Замовника/ТУРИСТІВ, ТУРАГЕНТ в той же день передає ТУРОПЕРАТОРУ скан-копії претензії, копію Договору на туристичне обслуговування, щодо якого подана претензія, та будь-які інші документи, що стосуються поданої претензії, а також не пізніше наступного робочого дня передає ТУРОПЕРАТОРУ оригінали всіх відповідних документів.
- 2.15. ТУРОПЕРАТОР розглядає надану претензію в порядку та у строки, визначені законодавством України та надає обґрунтовану письмову відповідь, яку ТУРАГЕНТ невідкладно передає ЗАМОВНИКУ/ТУРИСТАМ.
- 2.16. ТУРАГЕНТ не має права переуступати, передавати або яким-небудь іншим чином делегувати третім особам (субагентам) без дозволу ТУРОПЕРАТОРА підписання відповідної Додаткової угоди до Агентського договору всі або яку-небудь частину своїх функцій і зобов'язань, що виникають у зв'язку з виконанням даної угоди. При цьому ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність за діяльність своїх субагентів.

РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА БРОНЮВАННЯ

- 3.1. Для користування ТУРАГЕНТОМ Електронною системою бронювання ТУРОПЕРАТОР надає ТУРАГЕНТУ електронною поштою пароль та логін доступу до зазначеної системи. Пароль та логін надаються ТУРОПЕРАТОРОМ після проходження ТУРАГЕНТОМ процедури реєстрації на сайті та підписанням Агентського договору. Пароль та логін до Електронної системи бронювання є конфіденційними і не підлягають розголошенню та/або передачі третім особам.
- 3.2. ТУРАГЕНТ гарантує, що:
- 3.2.1. Електронна система бронювання буде використовуватися ним належним чином.
- 3.2.2. ТУРАГЕНТ буде передавати логін та пароль до Електронної системи бронювання виключно особам, які ним уповноважені і діють від імені та під контролем ТУРАГЕНТА.
- 3.2.3. Електронна система бронювання буде використовуватися ТУРАГЕНТОМ відповідно до інструкцій та вказівок ТУРОПЕРАТОРА.
- 3.3. ТУРАГЕНТ не має права переуступати, передавати або яким-небудь іншим чином делегувати третім особам (субагентам) без дозволу ТУРОПЕРАТОРА та підписання відповідної Додаткової угоди до Агентського договору всі або яку-небудь частину своїх функцій і зобов'язань, що виникають у зв'язку з виконанням даної угоди. При цьому ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність за діяльність своїх субагентів.
- 3.4. ТУРАГЕНТ погоджується, що буде використовувати доступ до Електронної системи бронювання та здійснювати бронювання виключно у суворій відповідності з інструкціями, наданими ТУРОПЕРАТОРОМ, і виключно для здійснення конкретних операцій, викладених у інструкціях.
- 3.5. Всі Замовлення, здійснені ТУРАГЕНТОМ через Електронну систему бронювання визнаються сторонами як Замовлення, вчинені у письмовій формі.

РОЗДІЛ 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. ПРАВА ТУРОПЕРАТОРА:

- 4.1.1. Здійснювати перевірку документів, пов'язаних з виконанням ТУРАГЕНТОМ цього договору, правильності їх оформлення та зберігання.
- 4.1.2. Відмовитись від виконання цього Договору в односторонньому порядку шляхом повідомлення ТУРАГЕНТА кодів доступу до Електронної системи бронювання, відмови у прийнятті заповнених виставлених прологів від ТУРАГЕНТА, у випадку невиконання, неналежного виконання ТУРАГЕНТОМ зобов'язань за цим Договором.
- 4.1.3. Відмовити ТУРАГЕНТУ у видачі документів на тур у випадку неповної чи несвоєчасної оплати туру.
- 4.1.4. Змінювати порядок бронювання, оплати та анулювання туристичного продукту (туристичних послуг), шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА, або в Електронній системі бронювання чи підтвердженні на тур. Вищезазначена інформація є невід'ємною частиною цього Договору.
- 4.2. **ОБОВ'ЯЗКИ ТУРОПЕРАТОРА:**
- 4.2.1. Приймати до розгляду Замовлення, які надходять від ТУРАГЕНТА, за умови відповідності таких Замовлень положенням цього Договору, і направляти підтвердження або відмову від прийняття Замовлення до виконання.
- 4.2.2. При підтвердженні прийняття Замовлення до виконання, виставляти ТУРАГЕНТУ рахунок-фактуру із зазначенням повної вартості Замовлення.
- 4.2.3. Інформувати ТУРАГЕНТА про хід виконання Замовлення.
- 4.2.4. Здійснювати бронювання тур продукту (туристичних послуг) на ім'я та в інтересах ТУРИСТІВ у компаній-партнерів, згідно з прийнятими до виконання Замовленнями.
- 4.2.5. Оформлювати документи на тур та передавати їх ТУРАГЕНТУ.
- 4.2.6. Надавати ТУРАГЕНТУ достовірну інформацію про туристичний продукт ТУРОПЕРАТОРА, а також повідомляти Турагента про зміни туристичного продукту, які були введені Туроператором, за допомогою електронного зв'язку або шляхом публікації інформації на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА.
- 4.2.7. Вчасно інформувати ТУРАГЕНТА письмово (шляхом опублікування на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА, через розміщення інформації в Електронній системі бронювання, електронною поштою/факсимільним зв'язком, тощо) про будь-які зміни щодо туристичних продуктів ТУРОПЕРАТОРА.

4.3. ПРАВА ТУРАГЕНТА:

- 4.3.1. При здійсненні функцій комерційного посередника, передбачених цим Договором, використовувати найменування та логотип ТУРОПЕРАТОРА (в т.ч. в рекламно-інформаційних матеріалах, на офіційному сайті ТУРАГЕНТА, в оформленні офісу тощо).
- 4.3.2. Отримувати доступ до Електронної системи бронювання на умовах цього Договору, отримувати рекламні матеріали та іншу інформацію від ТУРОПЕРАТОРА, необхідну для здійснення реалізації туристичних продуктів.
- 4.3.3. Отримувати повну інформацію хід виконання замовлення.
- 4.3.4. Отримувати інформацію про стан взаєморозрахунків між Сторонами.

4.4. ОБОВ'ЯЗКИ ТУРАГЕНТА:

- Здійснювати функції комерційного посередника, повністю та належним чином виконуючи положення цього Договору.
- 4.4.1. Здійснювати функції комерційного посередника, повністю та належним чином виконуючи положення цього Договору.
- 4.4.2. Надавати ЗАМОВНИКАМ інформацію про туристичний продукт ТУРОПЕРАТОРА в точній відповідності з інформацією, наданою ТУРОПЕРАТОРОМ.
- 4.4.3. Формувати Замовлення на туристичні послуги у відповідності до положень цього Договору.
- 4.4.4. Укладати Договори на туристичне обслуговування із ЗАМОВНИКАМИ у точній відповідності із формою, визначеною у Додатку №4 до цього Договору.

4.4.5. Щоденно протягом періоду дії цього Договору ознайомлюватись зі змінами в інформаційних матеріалах ТУРОПЕРАТОРА на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА та в разі необхідності вносити зміни у раніше укладені договори на туристичне обслуговування.

4.4.6. Забезпечити перерахування ТУРОПЕРАТОРУ повної вартості Замовлення, відповідно до виставленого рахунка-фактури, в порядку та у строки, передбачені цим Договором.

4.4.7. Своєчасно надавати ТУРОПЕРАТОРУ інформацію та документи, необхідні для здійснення бронювання та оформлення Документів на Тур.

4.4.8. Ретельно перевіряти коректність даних ЗАМОВНИКІВ/ТУРИСТІВ, в т.ч. внутрішніх і закордонних паспортів, а також актуальність медичних страхових полісів перед подачею ТУРОПЕРАТОРУ для здійснення бронювання. ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність за надання некоректних даних ТУРОПЕРАТОРУ.

4.4.9. Своєчасно передавати ЗАМОВНИКАМ Документи на тур, а також закордонні паспорти, якщо вони передавались ТУРОПЕРАТОРУ для їх подачі до відповідної дипломатичної установи або візового центру.

4.4.10. Забезпечити зберігання документів на Тур, до моменту передачі їх ЗАМОВНИКУ та своєчасно передати такі документи ЗАМОВНИКУ, а також забезпечити зберігання Договорів на туристичне обслуговування та інших документів, пов'язаних з виконанням цього Договору, не менше ніж протягом 3 календарних років.

4.4.11. негайно, не пізніше дня отримання, у письмовій формі сповіщати ТУРОПЕРАТОРА про подану Замовником відмову від Договору на туристичне обслуговування.

4.4.12. При Ануляції або Зміні Замовлення ТУРАГЕНТА здати ТУРОПЕРАТОРУ невикористаний 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.

4.4.13. При Ануляції або Зміні Замовлення ТУРАГЕНТА, оформити розірвання Договору на туристичне обслуговування та укласти новий Договір на туристичне обслуговування відповідно до змінених умов Замовлення.

РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ РОЗРАХУНКІВ

5.1. Рахунок на оплату виставляється в письмовій формі автоматично через Електронну систему бронювання. Посилання ТУРАГЕНТА на неотримання ним рахунку не може бути підставою для звільнення від зобов'язань по оплаті туристичного продукту (туристичних послуг) або зміни строку виконання таких зобов'язань.

5.2. Всі рахунки на оплату відправлені ТУРОПЕРАТОРОМ за допомогою системи бронювання мають чинність рахунків, оформлених письмово.

5.3. Оплата здійснюється ТУРАГЕНТОМ протягом **1 доби з моменту виставлення рахунку**.

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

5.5. Оплата туристичного продукту здійснюється ТУРАГЕНТОМ в національній валюті – гривні згідно комерційного курсу Туроператора, встановленого на його Офіційному сайті на дату виставлення рахунку. Сторони домовилися, що у разі збільшення комерційного курсу ТУРОПЕРАТОРА вартість неоплаченого або неповністю оплаченого Туристичного продукту пропорційно збільшується.

5.5.1. За запитом ЗАМОВНИКА, ТУРАГЕНТ надає йому реквізити ТУРОПЕРАТОРА для оплати ЗАМОВНИКОМ повної вартості Туристичного продукту (або її частини) безпосередньо ТУРОПЕРАТОРУ, шляхом перерахування коштів через банківську установу, платіжний термінал, внесення в касу ТУРОПЕРАТОРА, або іншим незабороненим способом. У такому випадку обов'язок ТУРАГЕНТА із оплати ТУРОПЕРАТОРУ Замовлення вважається виконаним належним чином, водночас, ТУРАГЕНТ має отримати від ЗАМОВНИКА копії документів, що підтверджують здійснену ЗАМОВНИКОМ оплату та зберігати їх протягом 3-х років.

5.6. Розмір агентської винагороди за реалізацію Туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА визначається у % до вартості Турпродукту та вказується у Додатку № 2 до цього Договору. Агентська винагорода виплачується ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРАГЕНТУ одним із нижченаведених способів:

5.6.1. ТУРАГЕНТ самостійно утримує належну йому суму винагороди із отриманих від ЗАМОВНИКА грошових коштів та перераховує ТУРОПЕРАТОРУ вартість Туристичного продукту за іншим утриманою сумою агентської винагороди.

5.6.2. ТУРАГЕНТ перераховує ТУРОПЕРАТОРУ повну суму оплати в цілому від ЗАМОВНИКА, включно з вартістю Туристичного продукту та належною йому сумою Агентської винагороди. В цьому випадку ТУРОПЕРАТОР перераховує ТУРАГЕНТУ агентську винагороду не пізніше 6 (шостого) робочого дня з моменту отримання ТУРОПЕРАТОРОМ від ТУРАГЕНТА оригіналу агентського звіту за зразком, наведеним у Додатку №7 до цього Договору, на реквізити, зазначені у Додатку №6 до цього Договору.

5.6.3. Суми, отримані ТУРАГЕНТОМ за продаж туристичного продукту згідно цього Договору не є власністю ТУРАГЕНТА, за виключенням сум належної йому агентської винагороди.

5.6.4. Розмір винагороди, порядок її виплати, а також форма та зміст рахунку встановлюються ТУРОПЕРАТОРОМ та можуть бути змінені ним в односторонньому порядку шляхом публікації на сайті ТУРОПЕРАТОРА та /або шляхом направлення ТУРАГЕНТУ відповідного письмового повідомлення.

5.7. ТУРОПЕРАТОР має право виставити рахунок на оплату туристичного продукту (туристичних послуг) у вигляді авансового платежу до отримання ТУРАГЕНТОМ підтвердження бронювання, а у разі ануляції Замовлення, кошти сплачені по такому рахунку не повертаються.

5.8. Невчасна, а так само неповна або неправильна оплата ТУРАГЕНТОМ Туристичного продукту знімає з ТУРОПЕРАТОРА всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором та надає ТУРОПЕРАТОРУ право відмовити ЗАМОВНИКУ/ТУРИСТАМ в наданні Турпродукту, навіть якщо ТУРАГЕНТ вже отримав Підтвердження Замовлення. У цьому випадку ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право Анулювати Замовлення ТУРАГЕНТА із застосуванням штрафних санкцій відповідно до цього Договору.

5.9. ТУРОПЕРАТОР не відшкодовує жодних витрат ТУРАГЕНТА, пов'язаних із виконанням ним Договору, у тому числі витрати на просування Турпродукту ТУРОПЕРАТОРА, підтримання власних офісів, на використання поштового, телеграфного, телефонного або електронного зв'язку у будь-яких цілях. Такі витрати ТУРАГЕНТ має покривати за рахунок винагороди за цим Договором, а при її недостатності – за рахунок інших джерел.

5.10. Щомісячно до 20-го числа місяця, наступного за звітним, ТУРОПЕРАТОР направляє ТУРАГЕНТУ на підписання Акт наданих послуг (надалі – Акт). Термін розгляду Акту – п'ятнадцять робочих днів з дня відправлення Акту ТУРОПЕРАТОРОМ. У випадку не повернення Акту ТУРАГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРУ у зазначений строк, Акт вважається підписаним без зауважень.

5.11. Валютою цього договору та всіх розрахунків за ним є національна валюта України - гривня України. Будь-які грошові кошти, що повертаються ТУРОПЕРАТОРОМ у випадку ануляції Замовлення, виплачуються в гривнях та не можуть перевищувати розміру фактично отриманої ТУРОПЕРАТОРОМ в оплату відповідного замовлення суми грошових коштів у гривні України.

РОЗДІЛ 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. У разі повного або часткового невиконання (або неналежного виконання) умов цього Договору, Сторони несуть відповідальність, передбачену цим Договором та чинним законодавством України.

6.2. У разі невиконання, неналежного виконання зобов'язань, передбачених цим Договором, ТУРАГЕНТ відшкодовує ТУРОПЕРАТОРУ всі завдані цим збитки, включаючи, але не обмежуючись, реальні збитки, моральну шкоду, а також витрати, понесені у зв'язку з претензіями/позовами ЗАМОВНИКІВ і/або ТУРИСТІВ, партнерів і/або інших третіх осіб, включаючи витрати, понесені ТУРОПЕРАТОРОМ внаслідок застосування до кого-

небудь з туристів по замовленнях ТУРАГЕНТА санкцій за порушення порядку перетинання кордону, якщо оплата адміністративних штрафів, неустойки та інших платежів була покладена на ТУРОПЕРАТОРА відповідними державними органами та/або авіакомпаніями-перевізниками. При цьому ТУРОПЕРАТОР має право зарахувати грошові кошти, які надійшли на банківський рахунок ТУРОПЕРАТОРА від ТУРАГЕНТА, на оплату (в т.ч. частково або повністю) будь-якого Турпродукту, штрафу, пені, але це не звільняє ТУРАГЕНТА від виконання своїх зобов'язань.

6.3. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором, серед іншого, розуміється:

6.3.1. Для Турагента:

- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата Турпродукту;
- надання ЗАМОВНИКУ/ТУРИСТАМ неповної та/або недостовірної інформації про Туристичний продукт
- не здійснення перевірки наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно
- не укладання Договору на туристичне обслуговування відповідно до встановленого ТУРОПЕРАТОРОМ зразка;
- інше невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.

6.3.2. Для Туроператора:

- неправильне оформлення документів, необхідних для здійснення подорожі, якщо воно не є наслідком дій/бездіяльності ТУРАГЕНТА
- непередача ТУРОПЕРАТОРОМ Документів та тур ТУРАГЕНТУ/ЗАМОВНИКУ, крім випадків коли це обумовлено діями/бездіяльністю ТУРАГЕНТА.

6.4. Турагент несе самостійну відповідальність за неповне одержання коштів від ЗАМОВНИКІВ/ТУРИСТІВ та зобов'язується виконати платіжні зобов'язання за укладеними від імені ТУРОПЕРАТОРА договорами в повному обсязі незалежно від виконання таких зобов'язань ЗАМОВНИКАМИ.

6.5. У випадку відмови ТУРАГЕНТА від поданого Замовлення шляхом його анулювання або будь-якої зміни частково або повністю, ТУРАГЕНТ зобов'язується сплатити ТУРОПЕРАТОРУ фактично зазначені витрат за послуги, понесені у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення.

6.6. Розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА може складати до 100% вартості Замовлення/Туристичного продукту, незалежно від строків ануляції/відмови. Витрати Туроператора ВКЛЮЧАЮТЬ вартість туристичних послуг, які сплачені ТУРОПЕРАТОРОМ компаніям-партнерам в зв'язку із виконанням ЗАМОВЛЕННЯ.

6.6.1 При ануляції круїзу, розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА визначається правилами/тарифами круїзної компанії. Інформація про орієнтовний розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА при ануляції круїзу наведена у Додатку №3 до цього Договору.

6.6.2 При ануляції повітряного або іншого регулярного перевезення, розмір витрат визначається правилами/тарифами компанії-перевізника. При ануляції чартерного перевезення, розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА складає 100% вартості такого перевезення

6.6.3 При ануляції послуг розміщення (проживання), витрати ТУРОПЕРАТОРА визначаються правилами/тарифами готелів та партнерів і орієнтовно складають:

Строк до дати заселення	Витрати Туроператора
Від 14 днів до 7 днів	30 (тридцять) відсотків від вартості проживання
Від 7 днів до 2 днів	50 (п'ятдесят) відсотків від вартості проживання
Від 1 дня	100 (сто) відсотків від вартості проживання

6.6.4. Кошти сплачені за візові послуги (включаючи вартість послуг ТУРОПЕРАТОРА з підготовки та подачі пакету документів для отримання візи та візовий збір) поверненню не підлягають.

6.6.5. Фактичний розмір понесених витрат ТУРОПЕРАТОР письмово повідомляє ТУРАГЕНТУ.

6.7. ТУРАГЕНТ самостійно несе відповідальність за достовірність змісту рекламних матеріалів щодо послуг ТУРОПЕРАТОРА, розміщених ним у будь-якому засобі масової інформації, а також за інформацію про послуги, повідомлену туристам.

6.8. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності у випадках:

6.8.1. скасування рейсу чи зміни часу відправлення/прибуття рейсу, призначення та/або іррегулярних рейсів і пов'язаних з цим змін програми туру, зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. При цьому на Туроператора поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу та іншими нормативними актами в сфері повітряних перевезень;

6.8.2. зміни розкладу/запізнення/зміну порту призначення круїзного лайнера і пов'язаних з цим змін програми туру, зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг;

6.8.3. не використання ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ туристичного продукту, а також у випадках несвоєчасного повернення в Україну з причин, що не залежать від ТУРОПЕРАТОРА, а також якщо це зумовлено допущеними ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ порушеннями умов цього Договору, або іншими неправомірними діями Замовника/ТУРИСТІВ/третіх Сторін;

6.8.4. порушення ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ порядку перетинання державного кордону України та/або країн тимчасового перебування, неправильного оформлення закордонних паспортів (прострочений термін дії, дитина не вписана або не вклеєна її фотографія), а також у разі відсутності необхідних нотаріальних дозволів на виїзд дитини, тощо, порушення вимог митного законодавства, тощо;

6.8.5. втрати/пошкодження багажу ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ, в тому числі, збереження особистих речей та документів, іншого майна;

6.8.6. невідповідності будь-яких туристичних послуг, які входять до складу турпродукту, невиправданими/завищеними очікуваннями Замовника/ТУРИСТІВ, а також суб'єктивної негативної оцінки ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ якості туристичних послуг;

6.8.7. відмови дипломатичної установи (уповноваженого візового центру) у видачі візи, відмови відповідних державних органів у в'їзді в країну тимчасового перебування;

6.9. Туроператор не несе відповідальності за витрати Замовника/ТУРИСТІВ, пов'язані з настанням страхового випадку. З усіх питань, пов'язаних з настанням страхового випадку, Замовнику/ТУРИСТАМ необхідно звертатися до страховика, зазначеному в страховому полісі за наведеними там контактними телефонами (адресами).

РОЗДІЛ 7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

7.1. Жодна із Сторін не несе відповідальності за даним Договором у випадку настання обставин непереборної сили, таких як: пожежа, повінь, землетрус або інше стихійне лихо, війна, військові дії будь-якого роду, а також обставини, що перебувають поза сферою контролю Сторін, включаючи прийняття закону та / або іншого нормативного акту, що забороняє або обмежує будь-яку дію, передбачену даним Договором.

7.2. Сторона, яка знаходиться під дією такої обставини, повинна сповістити про його настання іншу сторону протягом 3 (три) днів з моменту настання такої обставини або з моменту виникнення у такої сторони можливості повідомити іншу Сторону про настання такої обставини.

7.3. По закінченню дії такої обставини Сторона, яка перебувала під його дією, повинна повідомити про припинення форс-мажорної обставини іншій Стороні протягом 3 (три) днів з моменту виникнення у такої Сторони можливості сповістити іншу Сторону про припинення обставини непереборної сили.

7.4. У разі порушення вимог пунктів 7.2., 7.3. даного Договору стороною, яка перебувала під дією обставини непереборної сили, вона втрачає право посилаючись на таку обставину як на підставу звільнення від відповідальності за даним Договором.

7.5. Виникнення такої обставини продовжує терміни виконання обов'язків за даним Договором на період, що дорівнює терміну дії такої обставини.

Туроператор

Турагент

7.6. Якщо така обставина діє більше 3 (трьох) місяців, Сторона, не порушена даною обставиною, має право розірвати даний Договір в односторонньому порядку без застосування будь-яких штрафних санкцій за даним Договором або за законом.

7.7. Виникнення такої обставини в момент прострочення виконання стороною своїх зобов'язань за Договором позбавляє цю Сторону права посилається на цю обставину як на підстави звільнення від відповідальності за Договором.

РОЗДІЛ 8. ТЕРМІН ДІЇ І ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ УГОДИ

8.1. Договір набуває чинності з 01 січня 2019 року і діє до 31 грудня 2019 року.

8.2. У разі якщо за 30 днів до закінчення терміну дії цього Договору, жодна із Сторін не заявила письмово про його припинення, Договір вважається пролонгованим на кожний наступний рік, при цьому кожна із Сторін має право розірвати Договір, письмово повідомивши про це іншу Сторону не раніше ніж за 14 календарних днів.

8.3. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, вчинене протягом строку його дії.

РОЗДІЛ 9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Будь-який спір, що може виникнути при виконанні цього Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди – в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

РОЗДІЛ 10. ІНШІ УМОВИ

10.1. Цей Договір складено у двох примірниках українською мовою, по одному примірнику для кожної із Сторін. Обидва примірники мають однакову юридичну силу. Додатки і Доповнення до Договору є його невід'ємною частиною.

10.2. Всі зміни та доповнення до даного Договору мають юридичну силу і будуть її невід'ємною частиною, якщо вони вчинені в письмовій формі та підписані належним чином уповноваженими на те представниками Сторін.

10.3. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов'язки за даним Договором будь-якій третій Стороні без письмової згоди іншої сторони.

10.4. У випадках, не передбачених даним Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

10.5. При виконанні зобов'язань за цим Договором Сторони діють у відповідності з вимогами Закону України «Про туризм».

10.6. Відповідно до положень Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року, проводиться збирання, оброблення, реєстрація, зберігання, використання та передача персональних даних замовника і туристів в рамках виконання даного Договору. ТУРАГЕНТ зобов'язаний проінформувати ЗАМОВНИКА про те, що його та туристів персональні дані включаються в бази персональних даних та отримати його згоду на обробку персональних даних та передачу третім особам, безпосередньо задіяних в обробці цих даних, в рамках дії цього Договору, а також в інших випадках, прямо передбачених законодавством та зобов'язується відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ збитки, завдані невиконанням / неналежним виконанням даного зобов'язання в повному розмірі.

РОЗДІЛ 11. УМОВИ УЗГОДЖЕННЯ ТА ЗВ'ЯЗКУ МІЖ СТОРОНАМИ

11.1. Всі оперативні питання, які можуть виникнути у зв'язку з виконанням Сторонами умов цього Договору та кожного окремого Замовлення, повинні вирішуватися уповноваженими представниками Сторін:

- Уповноваженим представником ТУРОПЕРАТОРА за цим Договором є директор Слободян Лариса Іванівна

Місцезнаходження уповноваженого представника, номери його контактних телефонів, факсу та адресу електронної пошти: 01054, Україна, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33-Б, оф. 9; тел.: +38 (044) 499-54-54; e-mail: info@express-voyage.com.ua -

Уповноваженим представником ТУРАГЕНТА за цим Договором є

Місцезнаходження уповноваженого представника, номери його контактних телефонів, факсу та адресу електронної пошти:

;;

РОЗДІЛ 12. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ І БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР:	ТУРАГЕНТ:
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ»	
Юридична адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9	Юридична адреса: ,
Фактична адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9	Фактична адреса: ,
тел/факс: +38 (044) 499-54-54	тел/факс:
e-mail: info@express-voyage.com.ua	e-mail:
Р/р UA60 320649 0000026001052611773	Р/р:
АТ КБ «Приватбанк» в м.Києві	в
МФО: 320649	МФО:
Р/р UA 49 300346 0000026005017309001	
АТ «АЛЬФА-БАНК»	
МФО: 300346	
ЄДРПОУ: 35031954 Є платником податку на прибуток на загальних підставах	ЄДРПОУ:
Директор _____ / Слободян Л.І. М.П.	Директор _____ / М.П.
Дата	Дата

ЗРАЗОК ЗАМОВЛЕННЯ ТУРАГЕНТА

1. Паспортні дані туристів, на ім'я та в інтересах яких замовляється туристичний продукт:

№	ПРИЗВИЩЕ / NAME (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ІМ'Я (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ПАСПОРТНІ ДАНІ PASSPORT DETAILS	ДАТА НАРОДЖЕННЯ DATE OF BIRTH
1				
2				
3				
4				

2. Характеристики туристичного продукту (комплексу туристичних послуг) :

КРУЇЗНА КОМПАНІЯ	КРУЇЗНИЙ ЛАЙНЕР	ДАТА ПОЧАТКУ ТА ЗАКІНЧЕННЯ КРУЇЗУ	МАРШРУТ
ТИП КАЮТИ	КАТЕГОРІЯ КАЮТИ	НОМЕР КАЮТИ	КІЛЬКІСТЬ ОСІБ В КАЮТІ
☐ внутрішня	☐ з балконом		
☐ з вікном	☐ сьют		
ТИП ХАРЧУВАННЯ	ІНШІ УМОВИ		
АВІАКОМПАНІЯ	ДАТИ ВІДПРАВЛЕННЯ РЕЙСІВ	МАРШРУТ ПОВІТРЯНОГО ПЕРЕВЕЗЕННЯ	КЛАС ОБСЛУГОВУВАННЯ
ГОТЕЛЬ АБО ІНШИЙ ЗАСІБ РОЗМІЩЕННЯ	КАТЕГОРІЯ НОМЕРУ	ПЕРІОД БРОНЮВАННЯ	КІЛЬКІСТЬ ОСІБ В НОМЕРІ
ТРАНСФЕР	КЛАС ОБСЛУГОВУВАННЯ	ЕКСКУРСІЇ	ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ
ВИДИ СТРАХУВАННЯ	СТРАХОВА КОМПАНІЯ	ПЕРІОД ДІЇ СТРАХОВОГО ДОГОВОРУ	
ВІЗОВІ ПОСЛУГИ			

РОЗМІР АГЕНТСЬКОЇ ВІНАГОРОДИ*

1. Паспортні дані туристів, на ім'я та в інтересах яких замовляється туристичний продукт:

Круїзна компанія	Розмір агентської винагороди за реалізацію круїзу (комісія нараховується від суми круїзного тарифу)
Royal Caribbean International	10 %
Celebrity Cruises	10 %
Azamara Club Cruises	10 %

* Вказана комісія надається виключно з суми круїзного тарифу, без урахування портових зборів і податків, вартості оформлення документів на візу, страхового полісу, авіаперевезення, розміщення у готелях, екскурсійного обслуговування та інших послуг.

Зразок

Інформація про орієнтовний розмір витрат Туроператора при анулюванні круїзу

1. Депозит і терміни оплати круїзною компанією встановлюються в кожному випадку індивідуально.

Для бронювання круїзу ТУРАГЕНТ зобов'язаний внести передоплату (депозит) у розмірі, вказаним в Таблиці 1.1. Повна оплата круїзу має бути проведена не пізніше, ніж вказано в Таблиці 1.1. Якщо замовлення зроблено менш, ніж вказано у Таблиці, то круїз має повністю оплачений в момент бронювання. В іншому випадку, бронювання автоматично анулюється.

Таблиця 1.1. Розміри та строки депозитів та повної оплати:

	Тривалість круїзу	Royal Caribbean Intl.	Celebrity Cruises	Azamara Cruises
Депозит	1-5 ночей	100 доларів США/особа	100 доларів США/особа	550 доларів США/особа
	6-9 ночей	250 доларів США/особа	250 доларів США/особа	550 доларів США/особа
	10 і більше ночей	450 доларів США/особа	450 доларів США/особа	550 доларів США/особа
Повна оплата не пізніше ніж за (стандартні розміри)		60 днів	60 днів	120 днів
Повна оплата не пізніше ніж за (період Католицького Різдва та Нового Року)		90 днів	90 днів	120 днів

2. Депозит і повна оплата додаткових послуг до круїзу.

Після того, як додаткові послуги (трансфери, готелі, екскурсії) заброньовані в Замовленні, ТУРАГЕНТ зобов'язаний внести передоплату (депозит) у розмірі 50% від вартості замовлених додаткових послуг. Повна оплата повинна бути проведена не пізніше 60 днів до початку круїзу. В деяких випадках, додаткові послуги (трансфери, готелі, екскурсії) мають бути повністю сплачені в момент бронювання, про що ТУРОПЕРАТОР повідомляє ТУРАГЕНТА письмово.

Після того, як додаткові послуги (візи, авіаквитки, медична страховка, страховка від невіїзду) заброньовані в Замовленні, ТУРАГЕНТ зобов'язаний оплатити вартість перерахованих послуг у розмірі 100%, у зв'язку з тим, що ТУРОПЕРАТОР відразу приступає до викупу зазначених послуг.

3. Правила ануляції круїзних турів і особливі умови ануляції круїзних компаній.

При ануляції бронювання Круїзу ТУРАГЕНТОМ заявки на бронювання туристичного продукту Туроператор повертає отримані грошові кошти (в разі проведеної оплати) за вирахуванням фактично понесених витрат. Відповідно до умов договорів ТУРОПЕРАТОРА з організаціями, які надають послуги, які включені у туристичний продукт, розмір фактично понесених витрат становить залежно від термінів ануляції круїзу. Повідомлення про ануляцію бронювання має бути отримано ТУРОПЕРАТОРОМ письмовою формою.

3.1. Умови ануляції для круїзної компанії Royal Caribbean Intl та Celebrity Cruises

3.1.1. Стандартні штрафи

Період, протягом якого відбулась ануляція	Умови ануляції	
	1-5 ночей	6 і більше ночей
90-61 день до початку круїзу	35 доларів США/особа	70 доларів США/особа
60-46 днів до початку круїзу	У розмірі депозиту	У розмірі депозиту
45-31 день до початку круїзу		25% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту
30-15 днів до початку круїзу	50% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту	
14 днів до початку круїзу і менше	100% повної вартості круїзу	

3.1.2. Штрафи в період Католицького Різдва та Нового Року

Період, протягом якого відбулась ануляція	Умови ануляції	
	1-5 ночей	6 і більше ночей
90-61 день до початку круїзу	У розмірі депозиту	У розмірі депозиту
60-46 днів до початку круїзу	25% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту	50% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту
45-31 день до початку круїзу	50% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту	
30-15 днів до початку круїзу	75% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту	
14 днів до початку круїзу і менше	100% повної вартості круїзу	

3.2. Умови ануляції для круїзної компанії Azamara Club Cruises

Період, протягом якого відбулась ануляція	Умови ануляції для круїзів
Після підтвердження бронювання і до 121 дня до початку круїзу	75 доларів США/особа
120-91 день до початку круїзу	25% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту
90-61 день до початку круїзу	50% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту
60-31 днів до початку круїзу	75% повної вартості круїзу, але не менше суми депозиту
30 днів до початку круїзу і менше / неявка на посадку	100% вартості круїзу

В будь-якому випадку круїзна компанія має право в односторонньому порядку змінити розмір штрафів. ТУРАГЕНТ згоден з тим, що у вказаному випадку умови договору про розмір штрафів будуть вважатися зміненими та зобов'язується сплатити штрафи в новому розмірі. ТУРАГЕНТУ варто уточнювати розмір штрафів за ануляцію при бронюванні кожного круїзу.

Туроператор

Турагент

4. Зміна даних туристів.

Зміна даних туристів ЗАБОРОНЕНА і прирівнюється до ануляції.

5. Скасування бронювання круїзу для одного з двох пасажирів у двомісній каюті.

У випадку, якщо один з пасажирів в двомісній каюті скасував своє бронювання раніше, ніж за 16 днів до відправлення, до нього не будуть застосовуватися штрафні санкції, але пасажир, який залишається в каюті, повинен сплатити вартість розміщення за тарифом рівній одномісній каюті (200% від тарифу вибраної категорії), в іншому випадку ТУРОПЕРАТОР має право вважати, що анульовано бронювання круїзу для обох пасажирів і утримати штрафні санкції відповідно до пункту 3.1. та 3.2. даного додатку. Якщо скасування бронювання одного місця в двомісній каюті здійснюється пізніше, ніж за 15 днів до відправлення лайнера, ТУРОПЕРАТОР не повертає оплату і утримує 100% штраф, при цьому з пасажира, який залишається в каюті, не будуть вираховувати ніяких додаткових платежів.

6. Ануляція третього та/або четвертого пасажира в каюті.

У випадку ануляції третього та/або четвертого пасажира в каюті застосовуються штрафні санкції відповідно до пункту 3.1. та 3.2. даного додатку.

7. Розміщення в каюті осіб, які не досягли 21-го року.

Згідно з правилами круїзного холдингу Royal Caribbean Cruises Ltd. пасажирів, які не досягли 21-го року не можуть самостійно розміщуватися в каюті. Винятки можуть бути тільки для подружніх пар, за умови, що пасажирів нададуть при реєстрації на лайнер нотаріально завіреним перекладом легалізованого свідоцтва про шлюб англійською мовою (або іншою мовою, на прохання круїзної компанії).

8. Бронювання круїзу для вагітних жінок.

Вагітні жінки (термін вагітності 24 тижні і більше на час закінчення круїзу) не допускаються круїзної компанією для перевезення, бронювання для них кают неможливо. Вагітні жінки (термін вагітності до 6 місяців і менш на час закінчення круїзу) допускаються для перевезення, за наявності нотаріально заведеного перекладу на англійську мову (або іншу мову, за вимогами круїзної компанії) медичної довідки, яка може бути видана лікарем, який спостерігає вагітність. Довідка повинна містити згоду лікаря на здійснення круїзної подорожі жінкою в зазначені терміни і за вказаним маршрутом.

9. Бронювання круїзу з немовлям.

Для круїзу з немовлям останньому має виповнитися не менше 6 місяців на день початку круїзу; для круїзів понад 15 діб, Трансатлантичних, Тихоокеанських, круїзів по Гаваях та деяких маршрутів по Південній Америці – не менше 12 місяців на день початку круїзу.

10. Неповнолітні діти в круїзі.

Для подорожі в круїзі неповнолітні діти повинні мати власний закордонний паспорт. Інакше їм може бути відмовлено у посадці на лайнер. Дорослі, котрі не є батьками або законними опікунами неповнолітньої дитини, яка подорожує з ними, мають пред'явити дійсний паспорт дитини та необхідні для круїзу візи, а також завіреним копію свідоцтва про народження дитини та оригінал нотаріально заведеного листа, підписаного батьками дитини. Нотаріально завіреним лист від батьків дитини повинен містити дані дорослих, які подорожують з їх дитиною, найменування конкретного круїзу і повинен дозволяти дорослим, які подорожують з дитиною проводити будь-яке медичне лікування, якщо таке буде необхідне дитині.

11. Документи для посадки на лайнер.

При посадці на лайнер, ТУРИСТ повинен пред'явити всі необхідні документи (паспорт, візи, свідоцтво про шлюб, дозвіл на виїзд дітей, медичні довідки тощо). У випадку ненадання ТУРИСТОМ необхідних документів, або надання некоректно оформлених, недійсних документів при реєстрації на лайнер, круїзна компанія залишає за собою право відмовити пасажирів у посадці на лайнер. У такому випадку, повернення вартості подорожі здійснюватися не буде, утримується 100% штраф.

12. Тварини на круїзному лайнері.

На круїзному лайнері заборонено присутність тварин.

13. Паління на борту круїзного лайнера.

Паління на борту лайнера суворо заборонено! На окремих лайнерах паління можливе лише у спеціально відведених та позначених місцях. Заборонено викидати недопалки за борт.

14. Чайові на борту круїзного лайнера.

Чайові обов'язково сплачуються кожним ТУРИСТОМ. Чайові можуть бути враховані у вартість Договору або можуть бути сплачені при закритті бортового рахунку. Розмір чайових залежить від обраної категорії каюти та повідомляється ТУРОПЕРАТОРОМ письмово.

15. Безпека туристів.

Круїзна компанія має право змінювати порядок відвідування портів заходу за маршрутом круїзу, а також скасовувати захід в ті чи інші порти за маршрутом круїзу, якщо від цього залежить безпека пасажирів або лайнера.

ТУРАГЕНТ зобов'язаний доводити до відома ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ інформацію, викладену в цьому додатку; перевіряти перед бронюванням круїзу наявність необхідних документів у ТУРИСТІВ; не бронювати круїз, якщо бронювання порушує встановлені круїзної компанією обмеження; несе відповідальність у разі виникнення у туристів проблем пов'язаних з відсутністю інформації про правила перевезення пасажирів круїзної компанією.

ДОГОВІР НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

(місце укладання договору(найменування населеного пункту) (дата)
ЗАМОВНИК (ТУРИСТ) _____,
Серія, № внутрішнього паспорту, ким і коли виданий _____
Ідентифікаційний номер _____
Адреса _____
з одного боку та
ТУРОПЕРАТОР: Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ», ліцензія видана Державним Агентством України з туризму та курортів серія АЕ № 272960 від 28.01.2015, від імені і за дорученням якого,
на підставі Агентського договору № _____ від _____р.,
діє ТУРАГЕНТ _____ з іншого боку,

уклали цей Договір на туристичне обслуговування про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, ТУРОПЕРАТОР, за плату та на замовлення ЗАМОВНИКА, а також на відповідно до переданої ТУРАГЕНТОМ Заявки на бронювання, зобов’язується забезпечити надання туристичного продукту (комплексу туристичних послуг).

1.2. Паспортні дані туристів, на ім’я та в інтересах яких замовляється туристичний продукт:

№	ПРИЗВИЩЕ/NAME (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ІМ’Я (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ПАСПОРТНІ ДАНІ PASSPORT DETAILS	ДАТА НАРОДЖЕННЯ DATE OF BIRTH
1				
2				
3				
4				

1.3. Характеристики туристичного продукту (комплексу туристичних послуг)

КРУЇЗНА КОМПАНІЯ		КРУЇЗНИЙ ЛАЙНЕР	ДАТА ПОЧАТКУ ТА ЗАКІНЧЕННЯ КРУЇЗУ	МАРШРУТ КРУЇЗУ
ТИП КАЮТИ		КАТЕГОРІЯ КАЮТИ	НОМЕР КАЮТИ	КІЛЬКІСТЬ ОСІБ У КАЮТІ
	внутрішня	з балконом		
	з вікном	сют		
ТИП ХАРЧУВАННЯ		ІНШІ УМОВИ		
АВІАКОМПАНІЯ		ДАТИ ВІДПРАВЛЕННЯ РЕЙСІВ	МАРШРУТ ПОВІТРЯНОГО ПЕРЕВЕЗЕННЯ	КЛАС ОБСЛУГОВУВАННЯ
ГОТЕЛЬ АБО ІНШИЙ ЗАСІБ РОЗМІЩЕННЯ		КАТЕГОРІЯ НОМЕРУ	ПЕРІОД БРОНЮВАННЯ	КІЛЬКІСТЬ ОСІБ В НОМЕРІ
ТРАНСФЕР		КЛАС ОБСЛУГОВУВАННЯ	ЕКСКУРСІЇ ДОДАТКОВІ	ПОСЛУГИ
ВИДИ СТРАХУВАННЯ		СТРАХОВА КОМПАНІЯ	ПЕРІОД ДІЇ СТРАХОВОГО ДОГОВОРУ	ОСОБЛИВІ УМОВИ
ВІЗОВІ ПОСЛУГИ				

2. ЦІНА ДОГОВОРУ

2.1. Попередня загальна вартість туристичного продукту складає _____ грн. _____ коп., що еквівалентно _____ станом на день укладання цього Договору.

2.2. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) для громадян України може бути змінена у напрямку зростання в залежності із змінами курсу гривні по відношенню до долара США, оскільки загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої Туроператором, на комерційний курс, який діє станом на дату фактичної оплати.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. ТУРОПЕРАТОР має право

3.1.1. Отримувати від ЗАМОВНИКА необхідні документи та персональні дані ТУРИСТІВ, які використовуються ТУРОПЕРАТОРОМ з метою бронювання Туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення Документів на тур (ваучер, проїзні документи, програма туру, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, страховий поліс, інформація про умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків) тощо.

3.1.2. Відмовитись від виконання цього Договору у випадку порушення ЗАМОВНИКОМ зобов'язань по оплаті та анулювати раніше зроблене бронювання туристичного продукту без попередження.

3.1.3. У виключних випадках, коли надання туристичних послуг відповідно до пункту 1.3. цього Договору не є можливим, замінити їх послугами рівної або вищої якості без утримання додаткової плати (включаючи, але не обмежуючись, зміну категорії каюти, класу обслуговування, категорії готелю).

3.1.4. Відмовитись від виконання Договору до дати початку Туру, за умови повернення ЗАМОВНИКУ сплачених коштів, крім випадків, коли це відбулось з вини ЗАМОВНИКА.

3.2. ТУРОПЕРАТОР (діючи безпосередньо або через ТУРАГЕНТА) зобов'язаний:

3.2.1. Здійснити бронювання туристичного продукту (комплексу туристичних послуг), визначеного цим Договором та забезпечити надання туристичних послуг у повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором строки, за умови повного та належного виконання ЗАМОВНИКОМ зобов'язань по оплаті туристичного продукту.

3.2.2. Надати ЗАМОВНИКУ повну та достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг, відповідно до чинного законодавства України, в т.ч.:

- загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);
- програма туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місцевості) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України «Про туризм», іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу туристичного обслуговування);
- звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- правила в'їзду в країну (місцевість) тимчасового перебування та перебування там;
- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;
- дата і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- мінімальна кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи (якщо туристичний продукт замовлений на умовах групового обслуговування);
- страхова організація, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливість добровільного страхування збитків при ануляції турпродукту, втраті багажу і т.п.;
- ціна туристичного обслуговування та порядок здійснення оплати;
- місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.
- інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України «Про туризм», Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими актами законодавства

3.2.3. За умови повної та своєчасної оплати ЗАМОВНИКОМ вартості Туристичного продукту, оформити та видати Документи на тур. Документи на тур можуть бути передані електронною поштою, факсимільним зв'язком тощо.

3.2.4. Забезпечити обов'язкове страхування ТУРИСТІВ (медичне та від нещасного випадку) на основі відповідної угоди зі страховиком або переконавшись у наявності у ТУРИСТІВ договору страхування (страхового полісу).

3.2.5. Належним чином надати послуги з підготовки та подання в дипломатичне представництво (уповноважений візовий центр) держави тимчасового перебування пакета документів для розгляду питання про видачу візи (якщо такі послуги включені до туристичного продукту згідно з п.1.3. цього договору).

3.2.6. Надавати ЗАМОВНИКУ, за його запитом, інформацію про хід виконання замовлення.

3.3. ЗАМОВНИК має право:

- 3.3.1. Отримувати необхідну і достовірну інформацію про туристичний продукт, встановлену законодавством, а також інформацію про хід виконання ТУРОПЕРАТОРОМ замовлення.
- 3.3.2. Отримувати інформацію про наявність у ТУРОПЕРАТОРА ліцензії на туроператорську діяльність, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів, передбачених чинним законодавством України.
- 3.3.3. Вимагати належного надання туристичного продукту (туристичних послуг), замовленого та оплаченого у відповідності з цим договором.
- 3.3.4. Самостійно укласти договір страхування (медичного та від нещасного випадку). У цьому випадку ЗАМОВНИК зобов'язаний надати ТУРОПЕРАТОРУ копію договору страхування (страхового полісу).

3.4. ЗАМОВНИК зобов'язується:

- 3.4.1. Уважно ознайомитися з умовами цього договору, дотримуватися та виконувати їх у повному обсязі.
- 3.4.2. Надати ТУРОПЕРАТОРУ всі необхідні для бронювання Туристичного продукту документи та персональні дані ТУРИСТІВ (їх копії) в необхідній кількості примірників, а також перевірити правильність оформлення Документів на тур при їх отриманні.
- 3.4.3. Забезпечити дотримання ТУРИСТАМИ під час подорожі правил особистої безпеки, законодавства країн тимчасового перебування, в т.ч. митних, імміграційних, санітарних, протипожежних та інших правил, норм поведінки, громадського порядку, вимог культури та релігії, правил користування туристичними послугами, правил перебування на водних суднах, в готелях та інших об'єктах розміщення, а також відшкодовувати ТУРОПЕРАТОРУ збитки, завдані неправомірними діями ТУРИСТІВ, включаючи випадки незаконної імміграції, порушення візового режиму, порушення правил повітряних перевезень, депортації і т.п.
- 3.4.4. Забезпечити виконання ТУРИСТАМИ вимог дипломатичної представництва (уповноваженого візового центру) щодо їх особистого візиту для співбесіди чи з іншої причини в разі потреби, про що ТУРОПЕРАТОР повідомляє ЗАМОВНИКА, невідкладно після отримання відповідного виклику (запрошення).
- 3.4.5. У випадках відвідування країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику забезпечити наявність необхідних щеплень та вакцинацій у ТУРИСТІВ. За запитом ТУРОПЕРАТОРА, надати документи, що підтверджують проведення таких щеплень і вакцинацій.
- 3.4.6. Оплатити у повному обсязі вартість туристичного продукту в строк встановлений цим Договором.
- 3.4.7. У випадках здійснення поїздки на умовах групового обслуговування, забезпечити точне і неухильне виконання ТУРИСТАМИ програми поїздки, рішень керівника групи (гіда) з усіх питань організації туру і переміщень групи.
- 3.4.8. Оплатити фактично понесені ТУРОПЕРАТОРОМ витрати у випадку відмови від цього Договору (як до так і після початку поїздки).

4. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ТУРІВ ТА ПРОВЕДЕННЯ РОЗРАХУНКІВ

- 4.1. Загальна вартість туристичного продукту вказана в розділі 2 цього Договору.
- 4.2. При підписанні цього договору ЗАМОВНИК сплачує платіж в розмірі (сума прописом) _____ грн. _____ коп., що складає еквівалент _____ доларів США за комерційним курсом ТУРОПЕРАТОРА, який наведений на сайті cruisexpress.com.ua на дату фактичної сплати.
- 4.3. Оплата повної вартості Туристичного продукту має бути здійснена не пізніше _____. Остаточна повна вартість може бути змінена відповідно до п. 3.2 цього Договору.
- 4.4. Усі види платежів по даному Договору проводяться в національній валюті України – гривні.
- 4.5. Якщо ТУРОПЕРАТОР, у зв'язку зі зміною курсу національної валюти, здійснив оплату за вищим курсом по відношенню до гривні у порівнянні з курсом, зафіксованим в цьому договорі, то ЗАМОВНИК зобов'язується відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ витрати на придбання валюти в зумовленій різниці між валютними курсами. Якщо ЗАМОВНИК не погоджується на передбачене даною угодою відшкодування витрат, ТУРОПЕРАТОР має право відмовитись від виконання цього Договору.
- 4.6. У разі порушення ЗАМОВНИКОМ строків та порядку оплати Туристичного продукту, зроблене раніше бронювання автоматично анулюється ТУРОПЕРАТОРОМ.
- 4.7. ЗАМОВНИК може сплатити частину або всю вартість Туристичного продукту безпосередньо ТУРОПЕРАТОРУ за платіжними реквізитами, наданими ТУРАГЕНТОМ, шляхом перерахування коштів через банківську установу, платіжний термінал, внесення в касу ТУРОПЕРАТОРА, або іншим не забороненим способом. У такому випадку ЗАМОВНИК негайно повинен повідомити ТУРАГЕНТА про оплату та надати копії документів, що підтверджують здійснену ним оплату.

5. УМОВИ ВІДМОВИ ВІД ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ

- 5.1. ЗАМОВНИК має право відмовитись від виконання цього Договору до початку туристичної подорожі за умови відшкодування ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесених ним витрат. Заява про відмову ЗАМОВНИКА від цього Договору має бути оформлена письмово та приймається ТУРОПЕРАТОРОМ до виконання з дня отримання такої заяви.
- 5.2. У випадку відмови ЗАМОВНИКА від поданого Замовлення шляхом його анулювання або будь-якої зміни частково або повністю, ТУРАГЕНТ зобов'язується сплатити ТУРОПЕРАТОРУ фактично зазначені витрат за послуги, понесені у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення.
- 5.2.1. Розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА може складати до 100% вартості Замовлення /Туристичного продукту, незалежно від строків ануляції/відмови. Витрати Туроператора ВКЛЮЧАЮТЬ вартість туристичних послуг, які сплачені ТУРОПЕРАТОРОМ компаніям-партнерам в зв'язку із виконанням ЗАМОВЛЕННЯ.
- 5.2.2. При ануляції круїзу, розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА визначається правилами/тарифами круїзної компанії.
- 5.2.3. При ануляції повітряного або іншого регулярного перевезення, розмір витрат визначається правилами/тарифами компанії-перевізника. При ануляції чартерного перевезення, розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА складає 100% вартості такого перевезення.
- 5.2.4. При ануляції послуг розміщення (проживання), витрати ТУРОПЕРАТОРА визначаються правилами/тарифами готелів та партнерів і орієнтовно складають:

Строк до дати заселення	Витрати Туроператора
Від 14 днів до 7 днів	30 (тридцять) відсотків від вартості проживання
Від 7 днів до 2 днів	50 (п'ятдесят) відсотків від вартості проживання
Від 1 дня	100 (сто) відсотків від вартості проживання

5.3. Кошти сплачені за візові послуги (включаючи вартість послуг ТУРОПЕРАТОРА з підготовки та подачі пакету документів для отримання візи та візовий збір) поверненню не підлягають. 5.4. На запит ЗАМОВНИКА, ТУРОПЕРАТОР письмово повідомляє йому фактичний розмір понесених ним витрат. 5.5. Нез'явлення ТУРИСТІВ до місця початку надання туристичних послуг в належний час прирівнюється до відмови ЗАМОВНИКА від туристичного продукту. У випадку неявки ТУРИСТІВ на місце та у час початку надання туристичних послуг, визначені програмою туру, які не залежать від ТУРОПЕРАТОРА, застосовуються наслідки, визначені пунктами 5.1.-5.5. цього Договору. 5.6. У випадку відмови ЗАМОВНИКА від Договору на туристичне обслуговування, у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування ситуацій, пов'язаних з загрозою безпеки ТУРИСТІВ, таких як: епідемії, терористичні акти, стихійні лиха та інші подібні обставини, не визнані офіційно форс-мажорними, застосовуються наслідки, визначені пунктами 5.1.-5.5. цього Договору, при цьому ТУРОПЕРАТОР буде вживати всіх доступних йому заходів для мінімізації своїх витрат. 5.7. У випадку невиконання, неналежного виконання умов цього Договору з боку ТУРОПЕРАТОРА, ЗАМОВНИК має право на повернення вартості ненаданих (неналежно наданих послуг) у документально підтвердженому розмірі, відповідно до чинного законодавства. 5.8. У випадку дострокового переривання ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ перебування в Турі, та/або невикористання замовлених послуг з будь-яких причин, ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за такі дії ТУРИСТА та не повертає сплачені за туристичний продукт грошові кошти. 5.9. Зміна імен та/або прізвища туристів, строків туру, та будь-яких інших характеристик туристичного продукту, визначених пунктом 1.3. цього Договору, за ініціативою або з вини ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ вважається відмовою від туристичного продукту. У такому випадку застосовуються наслідки, визначені пунктами 5.1.-5.5. цього Договору. 5.10. При відмові від договору ЗАМОВНИК зобов'язаний повернути на вимогу ТУРОПЕРАТОРА Документи на тур, якщо вони були йому видані до моменту відмови. 5.11. Повернення грошових коштів ЗАМОВНИКУ здійснюються ТУРОПЕРАТОРОМ виключно у національній валюті України – гривні і не може перевищувати розміру грошових коштів, які були фактично отримані ТУРОПЕРАТОРОМ від ЗАМОВНИКА (безпосередньо або через ТУРАГЕНТА).

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у відповідності до умов Договору та чинного законодавства України. 6.2. Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов цього Договору, в разі, якщо таке невиконання було викликане обставинами непереборної сили. Під обставинами непереборної сили в даному Договорі розуміються стихійні лиха (повені, виверження вулканів, землетруси, погодні явища тощо); страйки; революції; військові дії; оголошена та неоголошена війна; терористичні акти; протиправні дії або бездіяльність, прийняття компетентних рішень державними органами України та країни тимчасового перебування ТУРИСТІВ; протиправні дії третіх осіб; невиконання договору третіми особами; інші обставини, які виникли поза волею та/або контролем Сторін та не могли бути передбачені ними при укладанні цього Договору. 6.3. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності у випадках: 6.3.1. скасування рейсу чи зміни часу відправлення/прибуття рейсу, пункту призначення авіарейсів і пов'язаних з цим змін програми туру, зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. При цьому на ТУРОПЕРАТОРА поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу та іншими нормативними актами в сфері повітряних перевезень; 6.3.2. зміни розкладу/запізнення/зміну порту призначення круїзного лайнера і пов'язаних з цим змін програми туру, зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг; 6.3.3. не використання ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ туристичного продукту, а також у випадках несвоєчасного повернення в Україну з причин, що не залежать від ТУРОПЕРАТОРА, а також якщо це зумовлено допущеними ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ порушеннями умов цього Договору, або іншими неправомірними діями ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ/третіх Сторін; 6.3.4. порушення ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ порядку перетинання державного кордону України та/або країн тимчасового перебування, неправильного оформлення закордонних паспортів (прострочений термін дії, дитина не вписана або не вклеєна її фотографія), а також у разі відсутності необхідних нотаріальних дозволів на виїзд дитини, тощо, порушення вимог митного законодавства, тощо; 6.3.5. втрати/пошкодження багажу ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ, в тому числі, збереження особистих речей та документів, іншого майна; 6.3.6. невідповідності будь-яких туристичних послуг, які входять до складу турпродукту, невинуватими/завищеними очікуваннями ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ, а також суб'єктивної негативної оцінки ЗАМОВНИКОМ/ТУРИСТАМИ якості туристичних послуг; 6.3.7. відмови дипломатичної установи (уповноваженого візового центру) у видачі візи, відмови відповідних державних органів у в'їзді в країну тимчасового перебування; 6.4. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за витрати ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ, пов'язані з настанням страхового випадку. З усіх питань, пов'язаних з настанням страхового випадку, ЗАМОВНИКУ/ТУРИСТАМ необхідно звертатися до страховика, зазначеному в страховому полісі за наведеними там контактними телефонами (адресами).

7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. Будь-який спір, що може виникнути при виконанні цього Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди – в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України. 7.2. У випадку виникнення претензій щодо ненадання або неналежного надання туристичних послуг, ЗАМОВНИК/ТУРИСТИ повинні

невідкладно під час знаходження в країні тимчасового перебування звернутись до приймаючої сторони та/або повідомити ТУРОПЕРАТОРА про наявні недоліки для їх оперативного усунення.

7.3. Якщо претензію не вирішено, ЗАМОВНИК передає письмову претензію ТУРОПЕРАТОРУ через ТУРАГЕНТА не пізніше тридцяти календарних днів після закінчення туру. При цьому до претензії повинен додаватись акт, складений ТУРИСТОМ(ТАМИ) та уповноваженим працівником компанії-партнера, яка безпосередньо надавала відповідну послугу в країні перебування, копія цього Договору, копія документа про сплату вартості Турпродукту та інші матеріали, які підтверджують факт невідповідності умов туру умовам цього Договору. Відсутність претензії, поданої у зазначені строки, буде тлумачитись як підтвердження повного та належного виконання ТУРОПЕРАТОРОМ зобов'язань за цим Договором.

7.4. Претензії ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ з питань здійснення страхування не підлягають розгляду ТУРОПЕРАТОРОМ та можуть бути спрямовані ТУРИСТАМИ, на ім'я яких був оформлений страховий поліс, безпосередньо в страхову компанію в порядку і на умовах, визначених договором страхування (страховим полісом).

7.5. Претензії ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ з питань виконання регулярних повітряних перевезень не підлягають розгляду ТУРОПЕРАТОРОМ по суті і передаються ним на розгляд авіакомпанії-перевізника, за умови подання разом з претензією всіх необхідних документів, для підтвердження вимог, викладених претензії. Претензії ЗАМОВНИКА/ТУРИСТІВ з питань виконання чартерних повітряних перевезень розглядаються ТУРОПЕРАТОРОМ по суті згідно чинних Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, при цьому до відповідальності ТУРОПЕРАТОРА застосовуються всі умови і обмеження, які встановлені для авіакомпаній перевізників законодавством та/або міжнародними договорами України.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. Інформація щодо умов надання туристичного продукту, розміщена на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА, має юридичну силу та є невід'ємною частиною цього Договору.

8.2. Надаючи інформацію про категорію водного судна/каюти/готелю/номеру готелю, тощо, ТУРОПЕРАТОР керується інформацією, яка надана компаніями-партнерами (господарюючими суб'єктами, які здійснюють безпосереднє надання ТУРИСТАМ замовлених туристичних послуг). Відповідна класифікація формується кожною компанією-партнером, виходячи із стандартів її ділової практики, і може не співпадати з класифікацією, яка визначена офіційними органами або адміністрацією готелю.

8.3. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться за згодою обох сторін, що оформлюється Додатковою угодою.

8.4. ЗАМОВНИК гарантує ТУРОПЕРАТОРУ, що наділений необхідними повноваженнями вчиняти правочини від імені та в інтересах ТУРИСТІВ, ознайомлений з умовами цього Договору та повідомив ТУРИСТІВ про його умови. ТУРОПЕРАТОР виконує свої обов'язки перед ЗАМОВНИКОМ та ТУРИСТАМИ, як перед солідарними кредиторами.

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

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

8.7. Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну Туру.

8.8. Істотні умови Договору на туристичне обслуговування, встановлені частиною 4 статті 20 Закону України «Про туризм», вказані в тексті цього Договору, а також у Документах на Тур, які є невід'ємною частиною цього Договору.

8.9. Відповідно до положень Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року, проводиться збирання, оброблення, реєстрація, зберігання, використання та передача персональних даних замовника і туристів в рамках виконання даного Договору.

ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний проінформувати ЗАМОВНИКА про те, що його та ТУРИСТІВ персональні дані включаються в бази персональних даних та отримати його згоду на обробку персональних даних, які передачу третім особам, безпосередньо задіяних в обробці цих даних, в рамках дії цього Договору, а також в інших випадках, прямо передбачених законодавством.

РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ЗА ТУРОПЕРАТОРА – ТУРАГЕНТ	ЗАМОВНИК
Телефон / факс:	ПІБ _____
E-mail:	Індекс: _____ Адреса: _____
Рахунок	Телефон мобільний: _____
Банк	E-mail: _____
МФО	№ паспорта громадянина України: _____
Код ЄДРПОУ	_____

З умовами Договору, включаючи умови щодо порядку надання туристичних послуг, ціну туристичного продукту, порядок її розрахунку та зміни, тощо, ознайомлений, згоден і зобов'язуюсь їх дотримуватись. Мною отримана вся необхідна, доступна та достовірна інформація про умови надання туристичного продукту за Договором, передбачена статтями 19-1, 20 Закону України «Про туризм». Я даю згоду Туроператору зберігати і використовувати всі надані мною персональні дані Туристів в цілях виконання цього Договору

(ПІБ, підпис)

Один з примірників Договору, закордонний паспорт(и) з візою, Документи на Тур, а також інформація про правила в'їзду до країни тимчасового перебування та перебування там і про наявні рекомендації органів влади України щодо обмеження туристичних поїздок в ту чи іншу країну (місцевість) мною отримані

(ПІБ, підпис)

Туроператор

Турагент

ПАМ'ЯТКА З МАЛЯРІЇ

Додаток 4
до Постанови Головного
державного санітарного
лікаря України
07.11.2011 N 19

ПРОФІЛАКТИКА МАЛЯРІЇ (Пам'ятка для тих, хто від'їжджає за кордон)*

* Пам'ятка розроблена фахівцями паразитологічного відділу ЦЕСЕС МОЗ України за матеріалами ІМПІТМ ім. Є.І.

Марциновського (Москва)

Малярія – паразитарне захворювання, збудником якого є найпростіші (плазмодії малярії), що передаються від хворої до здорової людини через укуси малярійних комарів. Хвороба найбільш поширена в країнах з тропічним кліматом. Захворювання часто починається з нездужання, слабкості, розбитості, головного болю, болю в м'язах, суглобах, попереку, сухості в роті, потім періодично підвищується температура тіла, з'являються блювота, розлади травлення (пронос), кашель, порушення з боку нервової та інших систем організму. За тяжкого злоякісного перебігу хвороба може закінчитись смертю.

ЗАХВОРЮВАННЯ МАЛЯРІЄЮ МОЖНА ПОПЕРЕДИТИ!

ЗАСОБИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ – ЗАСТОСУВАННЯ ПРОТИМАЛЯРІЙНИХ ПРЕПАРАТІВ ТА ЗАХИСТ ВІД УКУСІВ КОМАРІВ!

Найпоширенішим протималярійним препаратом є делягіл (хлорохін), застосування якого треба починати за тиждень до виїзду. Доза – 2 таблетки по 0,25 г або 1 таблетка по 0,5 г на добу, препарат приймають 2 дні поспіль. У період перебування в місцевості високого ризику зараження малярією застосовують 0,5 г один раз на тиждень. Дітям препарат призначають згідно з віковими дозами після консультації з лікарем. В країнах, де циркулюють стійкі до делягілу (хлорохіну) збудники малярії, для профілактики застосовують препарат ларіам (мефлохін), малоприємний: по 1 таблетці щотижня до 6-місяців із подальшою заміною препарату на делягіл. Дітям препарат призначають відповідно до вікової дози після консультації з лікарем – інфекціоністом або паразитологом.

Після прибуття до країни призначення доцільно проконсультуватися з лікарем посольства про необхідність хіміопротифілактики малярії в безпосередньому місці перебування, термінах її проведення, а також про протималярійні препарати, що можна придбати в місцевій аптечній мережі, схеми і дози їх застосування.

Захист від укусів комарів належить здійснювати як під час перебування в приміщенні, так і поза ним. Малярійні комарі нападають на людину найчастіше ввечері, з настанням сутінків та вночі. У цей час бажано носити одяг, що прикриває більшу частину тіла (комбінезони, одяг з довгими рукавами, довгі брюки тощо). Відкриті частини тіла, особливо під час перебування поза приміщенням в сутінках, слід захищати репелентами у вигляді кремів, спиртових розчинів, аерозолів, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України для використання. У сутінки бажано перебувати у приміщенні, недоступному для проникнення комарів, оснащеному кондиціонером. Для попередження проникнення комарів до приміщення двері й вікна повинні мати захисні сітки. Спати слід під частковою зоною, край якої треба старанно заправити під матрац. При виявленні комарів, що залетіли до помешкання, їх знищують механічно або за допомогою аерозольних інсектицидів, електрофумігаторів та анти москітних спіралей.

Житлові приміщення рекомендують щоденно ввечері обробляти аерозолем, по можливості таким, що містить синтетичні піретроїди. Після експозиції (застосування) інсектициду протягом 20-30 хвилин приміщення слід провітрити, не знімаючи захисних сіток з вікон і дверей. Доцільно також обробити інсектицидами та репелентами зони, сітки на дверях та вікнах (незалежно від наявності кондиціонерів). Не рекомендується користуватись духами, одеколонами та іншими подібними засобами.

Після повернення в Україну (країну постійного перебування) необхідно негайно повідомити дільничного лікаря про Ваше прибуття з тропічних країн. Застосування вживання протималярійного препарату слід продовжувати ще протягом 4-х тижнів після виїзду з малярійної місцевості, оскільки за відсутності хіміопротифілактики в цей період існує найбільша вірогідність виникнення особливо небезпечної злоякісної форми тропічної малярії. В окремих випадках захворювання на малярію може виникнути у більш пізні терміни, навіть при застосуванні протималярійних препаратів. Тому при нездужанні, що супроводжується підвищенням температури, потрібно негайно звернутися до лікаря. Протягом 3-х років після повернення з ендемічних країн до дому при будь-якому захворюванні нагадуйте лікарю, який Вас лікує, про Ваше перебування у тропіках, незалежно від попередніх показників дослідження крові на малярію.

ПАМ'ЯТАЙТЕ, ЩО ЧИМ РЕТЕЛЬНІШЕ І ЧІТКІШЕ ВИ БУДЕТЕ ВИКОНУВАТИ ПРАВИЛА ПРОФІЛАКТИКИ МАЛЯРІЇ, ТИМ МЕНША БУДЕ ВІРОГІДНІСТЬ ЗАХВОРИТИ ЦІЄЮ НЕБЕЗПЕЧНОЮ ХВОРОБОЮ!

Відомості для надання бухгалтерської звітності та проведення розрахунків

Повна назва ТУРАГЕНТА у відповідно до установчих документів	
ПІБ Директора	
Юридична адреса	,
Фактична адреса	,
Телефон за фактичною адресою	
Факс	
E-mail ТУРАГЕНТА	
E-mail головного бухгалтера	
Код ЄДРПОУ	
ІНН	
Розрахунковий рахунок	
МФО	
Повна назва банку	

ТУРОПЕРАТОР: ТУРОПЕРАТОР: ТОВ «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ» Директор _____/Слободян Л.І. м.п. Дата	ТУРАГЕНТ: Директор _____ м.п. Дата
--	---

Зразок

ЗАТВЕРДЖУЮ
ДИРЕКТОР
ТУРОПЕРАТОР: ТОВ «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ»
Слободян Л.І.

ЗАТВЕРДЖУЮ
ДИРЕКТОР

«22» Січня 2019р. м. Київ.
(Дата складання АКТУ-ЗВІТУ)

м. Київ.

АКТ-ЗВІТ
про надання агентських послуг

Ми, представник ТУРОПЕРАТОРА ТОВ «ЕКСПРЕС ВОЯЖ» в особі директора Слободян Л.І, з одного боку, та представник ТУРАГЕНТА в особі з іншого боку, склали цей АКТ-ЗВІТ проте, що на підставі Агентського договору № AGENT-EV00 від «» р., ТУРАГЕНТ надав ТУРОПЕРАТОРУ за плату послуги комерційного посередництва з реалізації туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА, а саме:

№	Замовлення №	Дата рахунку	Найменування туристичного продукту	Сума до сплати ТУРОПЕРАТОРУ, грн.	Сума винагороди ТУРАГЕНТА, в т.ч. ПДВ, грн.

Всього до сплати ТУРОПЕРАТОРУ: Прописом

Загальна вартість винагороди ТУРАГЕНТА: Прописом

Підписанням цього АКТУ-ЗВІТУ Сторони засвідчують, що претензій від ЗАМОВНИКІВ та претензій одна до одної не мають.

Від ТУРОПЕРАТОРА:	Від ТУРАГЕНТА:
ТОВ «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ»	
Юридична адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9	Юридична адреса: ,
Фактична адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9	Фактична адреса: ,
тел/факс: +38 (044) 499-54-54	тел/факс:
е-mail: info@express-voyage.com.ua	е-mail:
ЄДРПОУ: 35031954	ЄДРПОУ:
Р/р UA60 320649 0000026001052611773	Р/р
АТ КБ «Приватбанк» в м.Києві	в
МФО: 320649	МФО:

Зразок

Шановні туристи!

До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка ознайомтесь із змістом цих рекомендацій, які розміщені на офіційних сайтах Мінекономрозвитку, МЗС, Мінінфраструктури, Державіаслужби, Держпродспоживслужби

При укладенні договору на туристичне обслуговування, будь ласка, перевірте, щоб:

- туроператор мав чинні ліцензії та фінансове забезпечення (актуальна інформація доступна на офіційному сайті Мінекономрозвитку www.me.gov.ua у розділі "Діяльність-Туризм-Туроператорська діяльність-Ліцензійний реєстр");
- в договорі були вказані заявлені дати вильоту та прильоту;
- в договорі була вказана інформація про наявність трансферу з аеропорту до готелю в обох напрямках (у разі заявлення такої послуги);
- готель відповідав заявленій категорії і це було також вказано в договорі;
- були вказані строки відмови від туру та умови повернення коштів;
- кожен турист мав індивідуальний страховий поліс на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- була наявна квитанція про оплату туру або фіскальний чек.

В подорож обов'язково візьміть з собою:

- копію договору на туристичне обслуговування; • оригінал страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку; • контакти туроператора (турагента); • контакти дипломатичної установи України країни, до якої Ви подорожуєте. **У разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги*** за захистом порушених прав Ви маєте право звертатися із заявою до Держпродспоживслужби, надавши:

фото, - відео матеріали, копію договору на туристичне обслуговування;
розрахункові квитанції понесених витрат тощо.

У разі, якщо туроператор порушив ліцензійні умови**, Ви маєте право звертатися із заявою до Мінекономрозвитку, надавши підтверджуючі документи.

Порушенням ліцензійних умов вважається :

невидача туристу:

договору на туристичне обслуговування або ваучеру (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);

договору обов'язкового (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладання такого договору туристом);

проїзних документів (квитків, в тому числі електронних квитків);

відсутність договорів на туристичне обслуговування з туристами або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через них;

невидача платіжних документів, що підтверджують внесення туристом до каси туроператора вартості туристичних послуг (фіскальний чек, квитанція);

відсутність у туроператора власного веб-сайту провадження туроператорської діяльності, поз. ме ам і за в л н н і м і ц ь п р о в а д ж е н н я т а к о ї д і я л ь н о с т і ;

відсутність оформлених трудових договорів з найманими працівниками туроператора;

наявність у штаті туроператора менше ніж 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму, або освіти у сфері туризму;

відсутність у керівника туроператора документа про освіту або стажу роботи у сфері туризму;

відсутність у туроператора копії документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента, що реалізує туристичні послуги, сформовані туроператором;

відсутність обліку виданих туристам договорів обов'язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування;

неподання туроператором статистичного звіту до органу ліцензування;

невідповідність місця провадження туроператорської діяльності вимогам, визначеним ліцензійними вимогами***.

*стаття 20 Закону України «Про туризм»

**постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності»

***Вимоги до місця провадження туроператорської діяльності

1. наявна інформаційна вивіска або інформаційна табличка із зазначенням повного найменування туроператора;

2. наявні оргтехніка та програмна забезпечення, засоби телефонного зв'язку, доступ до Інтернету;

3. при вході до місця провадження туроператорської діяльності розміщена інформація про режим роботи;

4. на видному та доступному для туриста місці розміщена наступна інформація:

копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності туроператора перед туристами;

відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера туроператора та номери їх телефонів (мобільних телефонів у разі наявності); адреси електронної пошти (у разі наявності);

книга відгуків та пропозицій громадян;

Закон України "Про туризм";

Закон України "Про захист прав споживачів";

Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності;

місцезнаходження та номери телефонів Мінекономрозвитку, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби