ДОГОВІР НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ №

м. Київ «» р.

ЗАМОВНИК (ТУРИСТ), , паспорт , виданий , ідентифікаційний номер , адреса з одного боку та **ТУРОПЕРАТОР: Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ»**, надалі – «Туроператор» (ЄДРПОУ 35031954, юр.адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 33Б, ліцензія ДАУзТтК: серія АЕ №272960 від 28.01.2015;) в особі директора Слободян Лариси Іванівни, яка діє на підставі Статуту 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, зобов'язується забезпечити надання туристичного продукту (комплексу туристичних послуг).
1.2. Паспортні дані туристів, на ім'я та в інтересах яких замовляється туристичний продукт:

1.3. Характеристики туристичного продукту (комплексу туристичних послуг) викладено у Додатку №3 до цього договору.

2. ЦІНА ДОГОВОРУ

2.1. Попередня загальна вартість туристичного продукту складає , 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 чи Євро, 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, з утриманням фактично понесеннях збитків ТУРОПЕРАТОРОМ на організацію Туристичного продукту.
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 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);
• програму туристичного обслуговування;
• характеристику 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, класифікацію 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 іншу обов'язкову інформацію, передбачену Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу туристичного обслуговування);

ЗРАЗОК

Туроператор Замовник

_____ _____

• 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;
• правила в'їзду в країну (місцевість) тимчасового перебування та перебування там;
• види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
• види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;
• дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
• мінімальну 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);
• страхову організацію, 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.;
• ціну 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.
• іншу обов'язкова інформацію, передбачену 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 переконатись у наявності у туриста 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).

ЗРАЗОК

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 вакцинації 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).

Туроператор _____

Замовник _____

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) , що еквівалентно за комерційним курсом Туроператора, який наведений на сайті www.cruisexpress.com.ua до **01.01.1970**.
4.3. Оплата повної вартості Туристичного продукту має бути здійснена не пізніше **01.01.1970**. Остаточна повна вартість може бути змінена відповідно до п. 2.2. цього Договору.
4.4. Платниками за цим Договором можуть бути ЗАМОВНИК – довірена особа, або кожна із осіб (Туристів), зазначених в п. 1.2.цього Договору та в Замовленні (Додаток №3 до цього Договору).
4.5. Усі види платежів по даному Договору проводяться в національній валюті України – гривні.
4.6. У разі порушення ЗАМОВНИКОМ строків та порядку оплати Туристичного продукту, зроблене раніше бронювання автоматично анулюється ТУРОПЕРАТОРОМ.

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 ЗАМОВИКА 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, ЗАМОВНИК зобов'язується сплатити ТУРОПЕРАТОРУ фактично зазнані 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 робіт із обробки Замовлення у розмірі 1000 грн., а також 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 складає100% 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 60 днів до 30 днів	30 (тридцять) відсотків від вартості проживання
Від 30 днів до 20 днів	50 (п'ятдесят) відсотків від вартості проживання
Від 20 днів до 1 дня	100 (сто) відсотків від вартості проживання

ЗРАЗОК

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, як то: 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 здійснюється ТУРОПЕРАТОРОМ виключно у національній валюті України – гривні і не може перевищувати розміру грошових коштів, які були фактично отримані Туроператором від Замовника.

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.

Туроператор Замовник

_____ _____

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 оформлених 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, невиправданими/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'язаним 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 не пізніше 14 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.

ЗРАЗОК

Туроператор _____

Замовник _____

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.

РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР:
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ»
Юридична адреса:
01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9
Фактична адреса:
01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9
тел/факс: +38 (044) 499-54-54
e-mail: info@express-voyage.com.ua
Р/р 26001052617818
філіал в РУ «Приватбанк» в м.Києві
МФО: 320649
Р/р 26004000027536
ПАТ «Укрсоцбанк»
МФО: 300023
ЄДРПОУ: 35031954
Є платником податку на прибуток на загальних підставах
Директор_____ / Слободян Л.І.
М.П.
Дата

ЗАМОВНИК:
Серія, № внутрішнього паспорту
Ким і коли виданий
Ідентифікаційний номер
Адреса і телефон

_____ /
Дата

З умовами Договору, включаючи умови щодо порядку надання туристичних послуг, ціну туристичного продукту, порядок її розрахунку та зміни, правилами анулляції круїзу, 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

ЗРАЗОК

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

Інформація про особливості бронювання та орієнтовний розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА при анулюванні круїзу

1. Депозит і повна оплата круїзу
Для бронювання круїзу ЗАМОВНИК 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, ЗАМОВНИК 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 ЗАМОВНИКА.
Після того, як додаткові послуги (візи, авіаквитки, медична страховка, страховка від невиїзду) заброньовані в Замовленні, ЗАМОВНИК 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 ЗАМОВНИКОМ 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 визначається залежно від термінів ануляції круїзу. Повідомлення про ануляцію бронювання має бути отримано ТУРОПЕРАТОРОМ в письмовій формі.

3.1. Умови ануляції для круїзних компаній Royal Caribbean Intl. та Celebrity Cruises

ЗРАЗОК

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

Туроператор Замовник

_____ _____

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

5. Зміна даних туристів ЗАБОРОНЕНА і прирівнюється до ануляції.

6. Скасування бронювання круїзу для одного або двох пасажирів у двомісній каюті:
У випадку, якщо один з пасажирів в двомісній каюті скасував своє бронювання раніше, ніж за 30 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 пукту 3.1. даного додатку. Якщо скасування бронювання одного місця в двомісній каюті здійснюється пізніше, ніж за 30 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.
Анулляція третього та/або четвертого пасажира в каюті.
У випадку аннуляції третього та/або четвертого пасажира в каюті застосовуються штрафні санкції відповідно до пукту 3.1. та 3.2. даного додатку.
7. Розміщення в каюті осіб, які не досягли 21-го року.
Згідно з правилами круїзного холдингу Royal Caribbeab Cruises Ltd. пасажири, які не досягли 21-го року не можуть самостійно розміщуватись в каюті. Винятки можуть бути тільки для подружніх пар, за умови, що пасажири нададуть при реєстрації на лайнер нотаріально завірений переклад 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 завіреного 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 буде 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 завірену копію свідоцтва про народження дитини та оригінал нотаріально завіреного листа, підписаного батьками дитини. Нотаріально завірений 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.
ЗРАЗОК
11. Документи для посадки на лайнер.
При посадці на лайнер, кожен ТУРИСТ повинен пред'явити всі необхідні документи (паспорти, візи, дозвіл на виїзд дітей, тощо). У випадку ненадання ТУРИСТОМ необхідних документів, або надання некоректно оформлених, недійсних документів при реєстрації на лайнер, круїзна компанія залишає за собою право відмовити пасажиру у посадці на лайнер. У такому випадку, повернення вартості подорожі здійснюватися не буде, утримується 100% штраф.
12. Тварини на круїзному лайнері.
На круїзному лайнері заборонена 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 кают 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.
ТУРОПЕРАТОР 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.

Туроператор _____ Замовник _____

Додаток №2
ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
№ від «» р.

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

* *Пам'ятка розроблена фахівцями паразитологічного відділу ЦСЕС МОЗ України за матеріалами ІМПТМ ім. Є.І. Марциновського (Москва)*

Малярія – паразитарне захворювання, збудником якогоє 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, сл абкості, розбитості, головного болю, болюв м'язах, суглобах, попереку, сухості в роті, потім періодично підвищується температураті ла, з'являються блювота, розлади травлення (пронос), кашель, порушення з боку нервової таіншихсистем організму. За тяжкогозлоякісного перебігу хворобаможе закінчитись смертю.

ЗАХВОРЮВАННЯ МАЛЯРІЄЮ МОЖНА ПОПЕРЕДИТИ!

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

Найпоширенішим протималярійним препаратом є делагіл (хлорохін), застосування якого треба починати за тиждень до виїзду. Доза – 2 таблеткипо 0,25 г або 1 таблеткапо 0,5 г на добу, препарат приймають 2 дні поспіль. У період перебування в місцевості високого ризику зараження маляріеюзастосовують 0,5 г одинраз на тиждень. Дітям препарат призначають згідно з віковими дозами після консульт ації з лікарем. В країнах, де циркулюють стійкі доделагілу(хлорохіну) збудники малярії, для профілактикизастосовують препаратиларіам (мефлохін), малоприм: по 1 таблетці щотижня до 6-имісяців із подальшою заміною препарату на делагіл. 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 хіміопрофілактики маля рії в безпосередньому місці перебування, термінах її проведення, а також про протималярійні препарати, щоможна придбатив 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 ь на людину найчастіше ввечері, з настанням сутінок тавночі. У цей час бажаноносити одяг, що прикривав бибільшучастину тіла (комбінез они, одяг з довгими рукавами, довгі брюки тощо). Відкриті частинитіла, особливо підчас перебування позаприміщенням в сутінках, для запобігання нападу комарів слід змащуватирепелентами у вигляді кремів, спиртових розчинів, аерозолів, щодозволені Міністерством охорони здоров'я України дл я використання. У сутінки бажано перебувати у приміщенні, недосяжному для проникнення комарів, оснащеному кондиціонером. Для попередження проникнення комарів до приміщення двері й вікна повинні матизахисні сітки. Спати слідпідсітчастоюзапоною, краї якої треба старанно заправити під матрац. При виявленні комарів, щозалетіли допомешкання, їх знищують механічно або за допомогою аерозольних інсектицидів, електрофумігаторів та анти москітних спіралей.

Житлові приміщення рекомендується щоденно ввечері обробляти аерозолем, по-можливості таким, що містить синтетичні піретроїди. Після експозиції (застосування) інсектициду протягом 20-30 хвилинприміщення слідпровітрити, не знімаючизахисних сіток з вікон і дверей. Доцільно також обробитиінсектицидамита репелентамизапони, 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 дільничноголікаря про Ваше прибуття з тропічних країн. Застосування вживання протималярійного препарату слідпродовжувати ще протягом 4-х тижнів після виїзду з малярійної місцевості, оскільки за відсутності хіміопрофілактики в цей період існує найбільша вірогідність виникнення особливо небезпечної злоякісної форми троп ічної малярії. В окремихвипадкахзахворювання на маляріюможе виникнутиу більш пізні терміни, навіть призастосуванні протималярійних препаратів. Тому при нездужанні, що супроводжується підвищенням температури, потрібнонегайнозвернутися долікаря. Протягом 3 -х років після повернення з ендемічних країндодому прибудь-якому захворюванні нагадуйте лікарю, який Васлікує, 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 ЗАХВОРІТИ ЦІЄЮ НЕБЕЗПЕЧНОЮ ХВОРОБОЮ!

ЗРАЗОК

Туроператор _____

Замовник _____

Додаток №3
ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
№ від «» р.

Характеристики туристичного продукту (ЗАМОВЛЕННЯ):

Я, , прошу забронювати наступний тур:

Замовник

ПІБ:

ПАСПОРТНІ ДАНІ ТУРИСТІВ

Інформація про тур

Круїзна компанія	**Лайнер, каюта, Страна від.**	**Дата заїзду**	**Кіл.ноч.**	**Харчування**
	, Каюта: ;			Усе включено, окрім алкоголю і продукції бару

Мною отримана вся необхідна доступна та достовірна інформація про вимоги щодо організації ТУРОПЕРАТОРОМ туристичного обслуговування згідно Замовлення, в т. ч. інформація стосовно розміщення і проживання в готелі:
1. час заселення в готель в день заїзду – 14:00, час виселення з номеру в день від`їзду – 12:00;
2. заселення в готель здійснюється в номери підтвердженої категорії, які є в наявності на розсуд адміністрації готелю;
3. перелік платних та безкоштовних послуг, що надаються готелем, може змінюватися за рішенням адміністрації готелю без попереднього повідомлення;
4. режим роботи відкритих басейнів, водних атракціонів та заняття водними видами спорту встановлюється адміністрацією готелю в залежності від погодних умов.

ЗРАЗОК

Туроператор

_____

Замовник

_____

Додаток №4
ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
№ від «» р.

АКТ
надання послуг до договора на туристичне обслуговування № від //

м. Київ «» р.

1. Загальна вартість туру складає:
2. Підписанням цього акту **ЗАМОВНИК** підтверджує, що йому була надана необхідна і повна інформація про:
- основні вимоги до оформлення в'їздних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), зокрема інформація про терміни їх оформлення;
- медичні застереження до здійснення туристичної поїздки, зокрема протипоказання у зв'язку з певними захворюваннями, особливостями фізичного стану і віком туристів, охочих брати участь в поїздці;
- ризик захворювання малярією і/або курячим грипом, запобіжний і профілактичний засоби, існуючі препарати і щеплення, необхідність повідомити дільничного лікаря про поїздку, що відбулася, в країну, ендемічну по малярії;
- туроператор, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, наявність сертифікатів відповідності послуг і інша інформація, згідно із ЗУ «про захист прав споживача».
- розмір фінансового забезпечення туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) і кредитна установа, яка надала таке забезпечення.
- умови типового договору на надання туристичних послуг;
- програма туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, які здійснюють перевезення, зокрема їх вигляд і категорія, терміни стиковок (з'єднання) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, зокрема їх місцеположення, класифікація за законодавством країни тимчасового перебування, дані про категорію готелю, інформацію щодо правил тимчасового мешкання, терміни і порядок оплати готельного обслуговування, умови бронювання за системою «бінго» та «тезекспрес», а також інша обов'язкова інформація, передбачена цим Законом, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури і інші об'єкти туристичного показу, які знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну і епідеміологічну обстановку;
- правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і правила перебування там;
- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і супроводу туристів;
- дата і час початку і закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- дані про мінімальну кількість туристів в групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;
- відомості про страхову організацію, яка здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливості додаткового страхування інших ризиків, пов'язаних з туристичною поїздкою;
- вартість туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- порядок прийняття претензій туристів (в т.ч. адреса, місцезнаходження організацій, уповноважених приймати претензії), адреси і телефони українських дипломатичних установ в країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Цей акт є звітом ТУРОПЕРАТОРА перед ЗАМОВНИКОМ про забезпечення надання комплексу туристичних послуг (туристичного продукту).

ЗРАЗОК

ТУРОПЕРАТОР:
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКСПРЕС-ВОЯЖ»
Юридична адреса:
01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9
Фактична адреса:
01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, буд. 33 Б, оф. 9
тел/факс: +38 (044) 499-54-54
e-mail: info@express-voyage.com.ua
Р/р 26001052617818
філіал в РУ «Приватбанк» в м.Києві
МФО: 320649
Р/р 26004000027536
ПАТ «Укрсоцбанк»
МФО: 300023
ЄДРПОУ: 35031954
Є платником податку на прибуток на загальних підставах
Директор_____ / Слободян Л.І.
М.П.
Дата

ЗАМОВНИК:
Серія, № внутрішнього паспорту
Ким і коли виданий
Ідентифікаційний номер
Адреса і телефон

_____ /
Дата

Туроператор

_____

Замовник

_____

Додаток №5
ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
№ від «» р.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

1) Телефон для екстреного з`вязку: (063) 620 10 06 (круглосуточно)

2) Режим роботи:

ПН-ПТ: 09:00-19:00

СБ: в черговому режимі

НД: вихідний

3) Система ДРУГ

Рекомендуємо ознайомитися з проектом МЗС добровільної реєстрації українських громадян при подорожах за кордон («ДРУГ»), який є ефективним інструментом попередження, за потреби – розшуку та надання сприяння громадянам України в разі надзвичайних подій за кордоном – природних катаклізмів, соціальних заворушень, військових конфліктів.

У разі виникнення надзвичайної ситуації в країні, до якої Ви зареєструвалися, система надсилає актуальну інформацію у формі текстового повідомлення на Ваш номер телефону або повідомлення на електронну адресу. Крім того, посольство чи консульство України матимуть можливість встановити зв'язок з Вами або з особами, яких Ви зазначили у анкеті.

Сайт системи: http://friend.mfa.gov.ua

4) Рекомендуємо укладати договори добровільного страхування від невиїзду за кордон,

відміни подорожі. Звертаємо Вашу увагу на те, що договори страхування та відповідальність Туроператора не поширюються на випадки затримки виходу віз посольствами.

5) Контакти ТОВ «ЕКСПЕРС-ВОЯЖ» для звернень туристів:

Адреса для вхідної кореспонденції: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, оф. 9

Тел.: (044) 499 54 54

E-mail info@cruisexpress.com.ua

ЗРАЗОК

6) Ознайомитися з режимом в'їзду до іноземних держав для громадян Уркаїни, а також з контактами дипломатичних представництв України в країні (місті) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можливо звернутися в разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі, Ви можете за посиланням: https://mfa.gov.ua/ua/consular-affairs/travel-advice/entering-foreign-countries

7) Посольства України за кордоном:

https://mfa.gov.ua/ua/consular-affairs/travel-advice/entering-foreign-countries

Туроператор _____

Замовник _____

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 ліцензію 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 поза межами заявлених місць провадження такої діяльності;
відсутність оформлених трудових договорів з найманими працівниками туроператора;
наявність у штаті туроператора менше ніж 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму, або освіту 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***.

ЗРАЗОК

*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

Туроператор _____ Замовник _____