

# АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР

М. Київ

Спеціальна термінологія цього Агентського Договору, використовується виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:

**Агентський Договір (надалі -Договір)** - цей документ, є публічним Договором, публікація (розміщення) тексту якого здійснюється на сторінках <http://davclub.ua> та [www.cruiseclub.com.ua](http://www.cruiseclub.com.ua) та є публічною пропозицією (офертою), адресованою широкому колу осіб з метою надання певних видів послуг (згідно ст.633, ст.638, ст.641, ст.642 Цивільного Кодексу України)

**Додаток/Додатки/Заявки** – доповнення та уточнення до Договору, які є невід’ємними частинами Договору;

**Акцепт Договору, Додатків та Заявки** — повне і безумовне прийняття умов Договору, або Додатків до нього, шляхом заповнення Заявки на подорож та/або оплати Турпродукту Турагентом та/або вчинення дій, які засвідчують її бажання укласти Договір (згідно п.1.2. Договору).

**Акцептант** — особа, що здійснила Акцепт Договору;

**Туризм** - тимчасовий виїзд (на термін від 24 годин до 183 діб з урахуванням днів від’їзду та приїзду) особи/осіб з місця постійного проживання по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та з зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях;

**Туристичний продукт (Турпродукт, Тур, Круїз)**— замовлений комплекс туристичних послуг до складу яких входять транспортні, екскурсійні, страхові послуги, розміщення, харчування та інші послуги відповідно до донного Договору  
**Туроператор** - туристичний партнер Турагента, який надає **замовлений Туристом через Турагента комплекс туристичних послуг, а саме «Туристичний продукт» (Турпродукт, круїз).**

**Партнери Туроператора** - господарюючі суб'єкти, які здійснюють безпосереднє надання туристам замовлених туристичних послуг (в т.ч.-авіа, транспортні, туристичні та круїзні компанії в країні перебування, готелі тощо).

**Валютний курс Туроператора** - грошовий еквівалент в українській гривні до іноземних валют, який визначається Туроператором залежно від курсу Національного Банку України на день оплати помножений на поправочний коефіцієнт встановлений Туроператором і пов'язаний з витратами на проведення банківських операцій. Валютний курс Туроператора вказується на його сайті.

**Турагент (Туристичний агент)** – юридична особа, яка здійснює посередницьку діяльність з реалізації турпродукту Туроператорів та послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

**Туристи (клієнти, пасажири)** – Клієнти Товариства, замовники туристичних подорожей.

**Заявка на бронювання туру, круїзу** – замовлення сукупності туристичних послуг (із зазначенням їх кількісних і якісних характеристик), броніруемая на ім'я одного або декількох туристів і містить пропозицію укласти Договір на туристичне обслуговування на зазначених в замовленні умовах.

**Підтвердження заявки** - відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку на Заявку Турагента, у якій міститься згода Туроператора на бронювання Турпродукта (туристичних послуг) Туристам (Замовникам), а також рахунок Туроператора, виписаний для оплати Турагентом замовленого Турпродукта;

**Ануляція** -відмова Турагента **або туриста (Замовника)** зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини, а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

**Високий сезон** - з 25 квітня по 15 травня, з 15 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 15 січня.

**Сторони** -Туроператор та Турагент.

**Офіційний сайт Туроператора (сайт)** - [www.davclub.ua](http://www.davclub.ua) та [www.cruiseclub.com.ua](http://www.cruiseclub.com.ua)

## 1. Предмет Договору

1.1 Цей Договір є реальним публічним договором, що укладений між **ТОВ «ДАВ КЛУБ»**, 01042, Київ, бул. Дружби Народів, 7, оф.11, тел. 044-2-388-388, п/р IBAN UA67 320649 00000 26009060835811 у філії "Розрахунковий центр" ПАТ КБ Приватбанк, МФО 320649, ЄДРПОУ 30783775, **ліцензія** АГ №580674 від 11.11.2011р., який є платником податку на прибуток підприємств на загальних підставах, іменованій надалі **«Туроператор»**, в особі Генерального директора Пілюяна Олександра Анатолійовича, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, згідно ст.633 Цивільного Кодексу України, та **Турагентом**.

1.2. Цей Договір вважається укладеним (пропозиція укласти Договір є прийнятою Турагентом) на умовах, визначених даним Договором з моменту акцепту Договору Турагентом шляхом виконання однієї із наступних дій: заповнення Турагентом **Заявки на подорожі** в електронному вигляді в мережі Інтернет на сайтах Туроператора за адресою <http://davclub.ua> та <http://cruiseclub.com.ua/>, та **оплати Турпродукту**, або оплати Турагентом на поточний рахунок Туроператора суми в розмірі не менше 1(однієї) гривні, або підписання Сторонами **Додатку №3** до даного Договору. Сторони погоджуються, що Договір, усі Додатки до Договору розміщені на сайтах <http://davclub.ua> та <http://cruiseclub.com.ua/>, та Заявки на подорож, круїз, оформлені через систему онлайн-бронювання або із застосуванням електронної пошти в мережі Інтернет або факсимільного зв'язку є аналогом, прирівнюються і **вважаються** Сторонами такими, що укладені в письмовій формі (без подальшого подання на паперовому носії) за підписами уповноважених представників Сторін та скріплення печатками Сторін.

1.3. За цим Договором Турагент зобов'язується за винагороду, від імені і за рахунок Туроператора надати послуги з реалізації Турпродукту (туристичних послуг) шляхом укладення договорів на туристичне обслуговування з Туристами чи юридичними особами, а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із забезпечення надання Турпродукту (туристичних послуг) Туристу.

1.4. За цим договором Турагент від власного імені може надавати супутні послуги, зокрема,консультаційно - інформаційні послуги з підбору та бронюванню Турпродукту (туристичних послуг). Даний Договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 Цивільного Кодексу України.

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

- 2.1. Забезпечити Турагента на свій розсуд інформацією на сайті, довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.
- 2.2. В період дії Договору оперативно надавати допомогу Турагенту, при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні договорів на туристичне обслуговування.
- 2.3. Надавати Турагенту повну інформацію про Турпродукти (туристичні послуги), відомості про маршрути, тури, особливості круїзного судна та його маршрут, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та ін.. Вчасно інформувати, зокрема, по електронній пошті, Турагента про зміни у порядку обслуговування і перевезення Туристів, а саме про: зміни вартості туру, зміни цін на авіа та автоквитки компанією перевізником, дату з якої діють нові ціни на Турпродукт чи його частину, а також надавати іншу необхідну для виконання цього договору інформацію. За погодженням між Сторонами при зниженні вартості туру знижена частина вартості Турпродукта, сплачена Турагентом, може не підлягати поверненню Турагенту, а може використовуватися в рахунок оплати Турагентом майбутніх турів. У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента по електронній пошті а іншими засобами зв'язку, про що Турагент повинен повідомити Туриста. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони Туриста.
- 2.4. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності Туроператора підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 20000 (двадцять тисяч) євро, яка надана банківською (кредитною) установою ПАТ «Банк Інвестиції та Заощаджень», ЄДРПОУ 33695095, Україна, 04119, м. Київ. вул. Мельникова 83-Д, код 380281. Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.
- 2.5. Забезпечувати здійснення страхування Туриста (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховими компаніями та страховими агентами.
- 2.6. Відповідно до Заявки Турагента, підтверженої Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг, оформляти, та передавати представникам Турагента документи Туриста (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний лист (ваучер)), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорові і які підтверджують забезпечення надання Туристу Турпродукта (туристичних послуг). Передача таких документів здійснюється не пізніше, ніж за 5 годин до початку Туру в офісі Туроператора представнику Турагента або електронною поштою на адресу Турагента, або безпосередньо при посадці на рейс, від'їзду/ відльоту представником Туроператора. Інформаційний лист дорівнюється до туристичного ваучера. Для здійснення групових турів Туроператор представляє груповий ваучер або груповий інформаційний лист, груповий страховий поліс та інші групові документи до туру, які розміщуються під паролями на агентській сторінці сайтів компанії в мережі Інтернет <http://davclub.ua> та <http://cruiseclub.com.ua>.  
Неповна, чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів, знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань, що тягне за собою наслідки, визначені в п. 7.2.3. Договору та в Додатку №2 до нього.  
Дотримання Турагентом зазначених у каталогах, буклетах, на сайті Туроператора та у цьому Договорі вимог, у тому числі відносно порядку укладення договору на туристичне обслуговування, а також порядку здійснення замовлення Турпродукту і порядку оплати є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Турпродукта (туристичних послуг).

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

- 3.1. На підставі Договору від імені та за дорученням Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристом у формі, встановленій Туроператором – Додаток № 1 до Договору або при дотримання усіх умов вказаних в Додатку №1 (Договір на туристичне обслуговування), предметом якого є бронювання послуг, що містяться в Підтвердженій заявці. Договір на туристичне обслуговування вважається укладеним в момент отримання Турагентом Підтвердження Заявки.
- 3.2. До укладення договору на туристичне обслуговування та початку надання туристичних послуг надати споживачу Турпродукту повну необхідну інформацію, визначену в Законі України «Про туризм», а також інформацію про умови договору та ін.
- 3.3. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд.
- 3.4. У нестандартних випадках (наприклад, у разі іноземного громадянства Туриста) інформувати письмово про це Туроператора та отримувати роз'яснення щодо особливих вимог до оформлення туристичних віз, а також попереджувати про це Туристів. Відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:
  - а) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
  - б) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
    - відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду чи виїзду, що не супроводжується обидвома батьками, неповнолітнього за кордон, та відсутність оригіналу свідоцтва про народження дитини;
    - не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);
    - не вклеєні в паспорти батьків (представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років;
- 3.5. Приймати від Туриста плату за надання Турпродукту шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.
- 3.6. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом одного робочого дня з моменту отримання претензії від Туриста. Попередити Туристів про те, що претензії після закінчення 7 (семи) діб з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреного підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються.

- 3.7. Забезпечити зберігання документів Туриста (проїзних документів, страхового поліса, ваучера), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу.
- 3.8. Здійснювати за погодженням з Туроператором діяльність із просування та реалізації Туристам Турпродукта (туристичних послуг), який запропонований Туроператором, на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.
- 3.9. Сплатити Туроператору вартість Турпродукта (туристичних послуг) в строк, встановлений у п.4.8. Договору, та нести повну відповідальність за сплату заброньованого Турпродукту.
- 3.10. негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Заявці Турагента чи відмову від неї у вигляді Зміни Заявки або Ануляції.
- 3.11. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукта (туристичних послуг)
- 3.12. Сплатити Туроператору штрафні санкції за Ануляцію придбаного у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг), а також за Зміну заявки Турагента на придбаний Турпродукт (туристичних послуг), в розмірі, вказаному в п. 7.2.3.Договору та в Додатку№2 до нього.
- 3.13. При Ануляції або Зміні заявки Турагента здати Туроператору невикористаний інформаційний ваучер та/або лист, страховий поліс, посадочні документи, квитки та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг. У разі не здачі вказаних документів, нові документи на ім'я того самого туриста Туроператором не видаються.
- 3.14. При Ануляції або Зміні заявки Турагента, оформити відповідні зміни в договір на туристичне обслуговування з Туристом.**

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

- 4.1. Турагент направляє Туроператору запит на бронювання у усній або письмовій формі: електронною поштою або факсом із зазначенням специфікації Турпродукту (туристичних послуг) необхідного Туристу або через систему он-лайн бронювання (с сайту Туроператора) в порядку передбаченому у п 4.14.
- 4.2. Туроператор в оптимальні терміни, але не пізніше 48 год. з моменту одержання запиту подає Турагенту інформацію про наявність місць у готелях, авіаквитків, тощо.
- 4.3. Після одержання попередньої інформації від Туроператора щодо здійсненого запиту, яка задовольняє вимоги Туриста, Турагент зобов'язаний:
- проінформувати туриста про умови здійснення резервації, ануляції, внесення змін до здійсненого бронювання, а також умови відшкодування витрат Туроператора відповідно до умов Туроператора у випадку відмови туриста від здійсненого бронювання;
  - підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з туристом, згідно з формою, встановленою Туроператором в Додатку №1 даного Договору Оферти, або при дотримання усіх умов встановлених Туроператором в Додатку №1 (Договір на туристичне обслуговування)
  - прийняти від туриста платіж згідно виставленого Туроператором рахунку, або авансову частину платежу в розмірі не меншому ніж такий відсоток загальної вартості Турпродукту, який необхідний для покриття фактично здійснених Туроператором витрат на випадок відмови від туру на день здійснення бронювання.
- 4.4. Турагент направляє електронною поштою або факсом заявку на Турпродукт або через систему он-лайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14.
- 4.5. Всі заявки на бронювання, відправлені Турагентом через систему он-лайн бронювання в порядку передбаченому у п 4.14., електронною поштою або факсом мають чинність заявок оформлених письмово. Відповідальність за відмову від заброньованого Турпродукту чи зміни в заявках, здійснених Турагентом та переданих Туроператорові через систему он-лайн бронювання ,електронною поштою або факсом, або у інший письмовий спосіб настає відповідно до п 7.2.3.даного Договору та Додатку№2 до нього.
- 4.6. Всі Гарантійні листи з підписом правомірної особи Турагента та печаткою фірми, передані факсом, мають юридичну силу однакову з оригіналом.
- 4.7. Після підтвердження можливості бронювання Туроператор направляє Турагенту рахунок на сплату Ціна заброньованих послуг визначена в Євро чи Доларах США, в залежності від обраного тура (туристичних послуг), та зазначається в рахунках фактурах та в підтвердженні. Загальна вартість заброньованих послуг, що надаються відповідно до умов даного Договору, становить ціну помножену на комерційний курс Туроператора на дату виставленого рахунку.
- 4.8. Оплата Туристичних послуг здійснюється Турагентом не пізніше терміна вказаного в рахунку Туроператора , після закінчення терміна оплати вказаного в рахунку , вартість туру перераховується згідно п.4.7 . Оплата здійснюється в національній валюті України на розрахунковий рахунок або в касу Туроператора згідно виставлених рахунків. Фактом здійснення оплати є наявність коштів на рахунку або в касі Туроператора. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів, оплачує Турагент.
- 4.9. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (залізничних, круїзних, авіа та авто квитків, портові збори) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.
- 4.10. Оплата видатків по банківських операціях здійснюється за рахунок Турагента.
- 4.11. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом (Туристом) вартості Турпродукта (туристичних послуг) у відповідності до п.4.8., надає Туроператору право відмовити в наданні Турпродукта (туристичних послуг), навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Заявки. При відмові Туроператора від надання Турпродукта (туристичних послуг) з причин зазначених в пункті 4.8., 4.11. Турагент несе відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування.
- 4.12. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право Анулювати Заявку Турагента з утриманням фактично здійснених витрат

відповідно до п.7.2.3.Договору та Додатку№2 до нього.

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

**4.14. On-line (он-лайн) бронювання** (бронювання з сайту Туроператора)

4.14.1. Система On-line(он-лайн) бронювання являє собою резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором з допомогою Інтернет. Система On-line(он-лайн) бронювання представлена на офіційних сайтах Туроператора [www.davclub.ua](http://www.davclub.ua) та [www.cruiseclub.com.ua](http://www.cruiseclub.com.ua).

4.14.2. Для повного використання інформації з сайту та/або системи On-line(он-лайн) бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор за замовленням Турагента надає йому пароль і логин, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

4.14.3. Всі замовлення на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line(он-лайн) бронювання або бронювання с сайту Туроператора, мають силу замовлень, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами Договору.

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

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

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

## 5. Агентська винагорода

5.1. За виконання зобов'язань за Договором з реалізації Тур продукту Туроператором, Турагент одержує агентську винагороду.

5.2. Розмір агентської винагороди, що одержує Турагент за реалізацію Турпродуктів Туроператора, становить 5(п'ять) гривень, без ПДВ за кожне бронювання. Агентська винагорода може змінюватися відповідно до бонусної програми, умови якої містяться на офіційних сайтах Туроператора.

5.3. Грошові кошти, отримані Турагентом в результаті реалізації Туристичного продукту Туроператора, є транзитними, і Турагент не має права власності на них.

5.4. Туроператор сплачує агентську винагороду Турагентові за умови повної оплати Турагентом вартості підтверджених Туроператором Турів, круїзів та у випадку надання Турагентом належним чином оформлених документів, визначених у п.п. 5.5.

5.5. Турагент та Туроператор щомісячно підписують «Акт - звіт агента» про надання послуг та загальну суму агентської винагороди Турагента. «Акт - звіт агента» за відповідний місяць надається Турагентом не пізніше 10-ти днів після закінчення цього місяця. При цьому, датою «Акта - звіта агента» повинно бути зазначено останній робочий день місяця, за який такий Акт надання послуг підписується.

## 6. Права і обов'язки Сторін

### **6.1. Турагент має право:**

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

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

### **6.2. Туроператор має право:**

6.2.1. Отримати від Туриста через Турагента необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації. Відмова Туриста (Турагента) в наданні необхідних документів для посольства є ануляцією від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини з наслідками передбаченими п. 7.2.3 Договору та Додатку№2 до нього.

6.2.2. У виключних випадках змінювати передбачені Заявкою на бронювання екскурсійні турі та готелі на екскурсійні турі та готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціювання повітря, тощо), про що Турист має бути проінформованим; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Заявкою на бронювання;

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

6.2.4. У разі виникнення, з незалежних від Туроператора причин (у тому числі, але не тільки в результаті дій капітана судна, який здійснює повний контроль та управління судном, у зв'язку з чим капітан має право: слідувати без лоцмана; буксирувати та надавати допомогу іншим судам в будь-якій ситуації на свій розсуд; відхилитися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт, незалежно від того передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу, в разі появи загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажиру в посадці на судно або перервати його подорож в найближчому порту, якщо внаслідок поведінки пасажирів, створюється загроза для життя і здоров'я інших пасажирів і т.п.), обставин, які не дозволяють належно виконати свої зобов'язання по реалізації Туристичного продукту, виробляти заміну пропонованих послуг: у тому числі засобів розміщення (каюти, готелів/готелів) із збереженням класу послуг (категорії, зірковості) або з наданням послуг більш високого класу (категорії, зірковості), змінювати час відправлення та прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна та інших.

6.2.5. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Туристичного Продукту не відбудеться, через відмову туриста від замовленої Турагентом подорожі, або з інших об'єктивних причин;

6.2.6. Не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Туристичного Продукту Туроператору, та/або подати документи до посольства на анулювання віз;

6.2.7. Туроператор має право змінити Вартість Туристичного продукту, у зв'язку з: необхідністю врахувати зміни в тарифах на транспортні послуги (у тому числі введення, зміна круїзної компанією розміру портових, паливних (додаткових) зборів при зміні індексу вартості сирової нафти), введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміна курсу української гривні до іноземної валюти, в якій виражена Вартість Туристичного продукту.

6.2.8. Відмовитися від виконання Договору у випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких Реалізація Туристичного Продукту виявиться неможливою;

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ) із застосуванням штрафів передбаченими п. 7.2.3. Договору та Додатку №2 до нього;

### **6.3. Турагент зобов'язаний:**

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

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

6.3.3. За день до початку туру уточнити час виїзду екскурсійних турів, вильоту літака та при їх змінах довести інформацію до Туриста.

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

### **6.4. Туроператор зобов'язаний:**

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

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

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

## **7. Відповідальність Сторін**

7.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України та умов цього Агентського Договору Оферти.

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

### **7.2.1. Для Турагента:**

- надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення туру Туристу(ам);
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять недостовірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- ненадання Туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі;
- не перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до пп.3.3 Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору та чинного законодавства.

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

7.2.3. У випадку ануляції Турагентом або Туристом Турагента підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку, круїз, Турагент зобов'язаний оплатити фактично здійснені витрати Туроператору у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону», виставок, конгресів, витрати Туроператора складають, не залежно від дати бронювання, в розмірі згідно таблиці № 1:

<b>Термін скасування чи зміни до початку туру</b>	<b>витрати Туроператора</b>
Більш ніж за 21 день до початку Туру	10 % вартості замовлених послуг
Від 20 до 8 днів до початку Туру	80 % вартості замовлених послуг
За 8 днів до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

- В зв'язку з різними вимогами готелів витрати Туроператора вказуються в кожному випадку в підтвердженні заявки на бронювання послуг.

- В інших випадках згідно таблиці № 2 :

<b>Термін скасування чи зміни до початку туру</b>	<b>витрати Туроператора</b>
Від 20 до 15 днів до початку Туру	20 % вартості замовлених послуг

Від 14 до 8 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
Від 7 до 5 днів до початку Туру	80 % вартості замовлених послуг
За 4 дні до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

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

- Для **круїзних турів** витрати Туроператора з ануляції туру становлять згідно вказаних у Додатку №2 до Договору, а також здійснені Туроператором витрати на підготовку реалізації Туристичного продукту, в тому числі банківські витрати, на оплату постачальнику і еквівалент 50 Євро в гривнях України за ведення бронювання.;

Туроператор, як і Турагент, виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, круїзними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку. По договорам, оформленим Туроператором (Турагентом), набуває права і стає зобов'язаним Турист, навіть якщо Туроператор (Турагент) і був названий в договорі чи вступив у безпосередні відносини по виконанню договору, вчинивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.д.).

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

7.2.5. Турагент зобов'язаний відшкодувати і інші витрати Туроператора, що не вказані в пункті 7.2.3. та Додатку №2 до Договору, та які застосовуються авіакомпаніями, круїзними компаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів готелів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси, круїзи, автобусні та залізничні квитки, або нетипові чартерні авто або авіа перевезення, до Турагента та Туриста застосовуються умови продажу та ануляції таких авіа, авто, круїзних або залізничних квитків, як це передбачено спеціальними тарифами на регулярні перевезення або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків та автобусних квитків на чартерні рейси може бути таким, що не повертається.

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

7.2.7. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, витрати стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор та Турагент в даному випадку відповідальності не несуть. Туроператор та Турагент в даному випадку не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг.

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

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

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

7.2.11. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про невидачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.7.2.3.даного Договору та Додатку №2 до нього.

Вартість консульського та сервісного зборів, якщо документи подавалися в консульство, не повертаються.

При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

### 7.3. Для Туроператора:

-несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукта;

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

7.3.2.Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків туру, за дії капітана судна, який здійснює повний контроль та управління судном, у зв'язку з чим капітан має право відхилитися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт, незалежно від того передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу, в разі появи загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажиру в посадці на судно або перервати його подорож в найближчому порту, якщо внаслідок поведінки пасажирів, створюється загроза для життя і здоров'я інших пасажирів, змінювати час відправлення та прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна і т.п.

У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть круїзні, авіа компанії, інші транспортні компанії, та інші треті особи відповідно до законодавства.

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

7.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу відмовлено в

можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом (туристичними послугами).

7.3.5. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує Турагенту та/або Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента, підтвердженому Туроператором.

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

## **8. Рекламациї**

8.1. Усі пред'явлені Турагентом рекламациї повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора або, якщо рекламация стосується готельних та круїзних послуг, уповноваженим представником готелю в країні перебування або представником круїзної компанії. Рекламациї повинні бути направлені Туроператору не пізніше 7 (семи) днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламациєю Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, підписана Туристом претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженнями Туроператором рекламациями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.

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

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

8.4. Надаючи інформацію про категорію готелю, круїзного судна, Туроператор керується виключно класифікацією готелів, суден, які наводиться туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів, суден, формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів її ділової практики, і може не співпадати з категорією, кількістю зірок, яка визначена офіційними органами або адміністрацією готелю, круїзною компанією на момент перебування туристів.

8.5. Туроператор не несе відповідальності перед Туристами Турагента за невідповідність наданого Турпродукту сподіванням Туристів та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

## **9. Форс-мажорні обставини**

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

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

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

## **10. Порядок вирішення спорів**

10.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд у господарський суд.

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

## **11. Інші умови**

11.1. Даний Договір є укладеним з моменту його акцепту і діє протягом двох років. У випадку, якщо жодна із Сторін не повідомить письмово іншу Сторону про розірвання Договору до закінчення його строку, Договір автоматично продовжується на наступний календарний рік.

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

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

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

11.5. Будь-які зміни і доповнення до Договору та Додатків №1 та Додатку №2 до нього мають силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені Додатковими угодами до нього.

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

11.7. Зміни та доповнення, додатки до Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони розміщені на офіційному сайті Туроператора та/або викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін.

Виключенням є тільки Додаток №1 та Додаток №2, які є продовженням цього Договору, та вважається безумовно прийнятим Сторонами за умов акцепту цього Договору.

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

11.9. Договір з Додатком №1 та Додаток №2 складений українською мовою, на 17(сімнадцяти) сторінках, та приймається Сторонами як документи що мають силу оригіналу. З них:

- Агентський Договір складений з 1(першої) по 8(восьмому) сторінку.
- Додаток №1 до Агентського Договору
- Додаток №2 до Агентського Договору

11.10. Акцептом цього Договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного Договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам.

Генеральний директор ТОВ «ДАВ Клуб»  
О.А.Пилоян





## ДОДАТОК №1 ДО АГЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ

м. Київ

Цей Додаток №1 є типовим рекомендованим Договором на туристичне обслуговування Туроператора ТОВ «ДАВ КЛУБ», 01042, Київ, бул. Дружби Народів, 7, оф.11, тел. 044-2-388-388, п/р IBAN UA67 320649 00000 26009060835811 у філії "Розрахунковий центр" ПАТ КБ Приватбанк, МФО 320649, ЗКПО 30783775, ліцензія АГ №580674 від 11.11.2011р. та є невід'ємною частиною Агентського Договору.

На підставі Агентського Договору від імені та за дорученням Туроператора Турагент має укласти Договір на туристичне обслуговування з Туристом у формі, встановленій Туроператором у цьому Додатку № 1 до Агентського Договору або при дотримання усіх умов вказаних в данному Додатку №1 (Договір на туристичне обслуговування), якщо Турагент укладає свій варіант Договору на туристичне обслуговування з Туристом, предметом якого є бронювання послуг, що містяться в Підтвердженій Заявці. Договір на туристичне обслуговування вважається укладеним в момент отримання Турагентом Підтвердження Заявки від Туроператора.

### Договір на туристичне обслуговування № \_\_\_\_\_

м. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

ТОВ «ДАВ КЛУБ» (01042, Київ, бул. Дружби Народів, 7, оф.11; тел. 044-2-388-388); п/р IBAN UA67 320649 00000 26009060835811 у філії "Розрахунковий центр" ПАТ КБ Приватбанк, МФО 320649, ЗКПО 30783775, ліцензія АГ №580674 від 11.11.2011р, надалі **Туроператор** від імені і за дорученням якого на підставі Агентського Договору укладає цей Договір \_\_\_\_\_, в особі \_\_\_\_\_,

надалі **Турагент**, з одного, та **Громадянин(ка)** \_\_\_\_\_, паспорт \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_, що проживає \_\_\_\_\_

: \_\_\_\_\_, що діє на підставі особистого волевиявлення, який (а) діє від свого імені та від імені осіб, які уповноважили його (її), та указані в Заявці на замовлення туру, кожний з яких надалі - "**Турист**", з другого боку, а разом надалі - "**Сторони**", уклали цей договір доручення, надалі Договір, про наступне:

Спеціальна термінологія цього Договору, виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:

**Договір** – цей договір; **Додаток/Додатки/Заявки** – письмові додатки, доповнення та уточнення до Договору, оформлені в належному порядку, підписані сторонами правочини, що є невід'ємною частиною / частинами Договору;

**Туризм** - тимчасовий виїзд (на термін від 24 годин до 183 діб з урахуванням днів від'їзду та приїзду) особи/осіб з місця постійного проживання по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та з зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях;

**«Туристичний продукт» (Тур, Тур.Продукт, Круїз)**– замовлений комплекс туристичних послуг — **бронювання послуг** з забезпечення пересування Туриста по маршруту та його проживання у готелях а також послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, тощо.

**Партнери Туроператора** - господарюючі суб'єкти, які здійснюють безпосереднє надання туристам замовлених туристичних послуг (в т.ч.-авіа, транспортні, туристичні та круїзні компанії в країні перебування, готелі тощо).

**Валютний курс Туроператора** - грошовий еквівалент в українській гривні до іноземних валют, який визначається Туроператором залежно від курсу Національного Банку України на день оплати помножений на поправочний коефіцієнт встановлений Туроператором і пов'язаний з витратами на проведення банківських операцій. Валютний курс Туроператора вказується на його сайті.

**Заявка на бронювання туру, круїзу** – замовлення сукупності туристичних послуг (із зазначенням їх кількісних і якісних характеристик), броніруемая на ім'я одного або декількох Туристів і містить пропозицію укласти Договір на туристичне обслуговування на зазначених в замовленні умовах.

**Підтвердження заявки** - відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку на Заявку Туриста через Турагента, у якій міститься згода Туроператора на бронювання Тур.Продукта (туристичних послуг, круїзу)

Туристам (Замовникам), а також рахунок Туроператора, виписаний для оплати Туристом замовленого Турпродукта;

**Ануляція** -відмова Туриста або туристів (Замовника) зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого у Туроператора Тур.Продукта чи його частини, а також відмова Туроператора від надання замовленого Тур.Продукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

**Високий сезон** - з 25 квітня по 15 травня, з 15 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 15 січня.

**Офіційний сайт Туроператора (сайт)** - [www.davclub.ua](http://www.davclub.ua) та [www.cruiseclub.com.ua](http://www.cruiseclub.com.ua)

### 1. Предмет Договору

1.1. За цим Договором Туроператор через Турагента зобов'язується надати Турпродукт (туристичні послуги, круїз) з переліком послуг визначеними у «Заяві» при замовленні Турпродукту (туристичних послуг, круїзу).

1.2. Цим Договором Турист одночасно доручає Туроператору представляти інтереси його та осіб, що супроводжують Туриста, при подачі документів до Консульської установи країни - подорожі та оплаті послуг для оформлення та отримання в'їзних віз для Туриста.

1.3. За цим Договором Туроператор може виступати посередником між Туристом та транспортними, круїзними, страховими компаніями та іншими суб'єктами туристичної діяльності що зазначається в підтвердженій Заявці.

1.4. За цим Договором Турагент від власного імені може надавати консультативно - інформаційні послуги з підбору та бронюванню туристичного продукту (туристичних послуг).

1.5. Турист за цим Договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператора, транспортних, круїзних(в т.р.послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності зазначених в підтвердженні Заявки, а також консультативні-інформаційні послуги з підбору туру які Туристу надає безпосередньо Турагент.

1.6. Даний Договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК

## 2. Права та обов'язки сторін

### 2.1. За цим Договором Туроператор бере на себе наступні зобов'язання:

2.1.1. забронювати Тур.Продукт, замовлений Туристом через Турагента в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором терміни, передбачені у Додатку/Заявці на замовлення туру до цього Договору;

2.1.2. За умови повної сплати вартості Тур.Продукту Туристом у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього, видати Туристові через Турагента документи, необхідні для отримання туристичних послуг;

2.1.3. У випадку виникнення обставин, що роблять неможливим надання Туристу послуг з вини Туроператора (за винятком випадків форс-мажорних обставин та відмов Консульських установ у видачі віз Туристу чи подорожуючим із ним особам) повернути кошти оплачені Туристом.

2.2. За цим Договором Туроператор зобов'язаний надати Туристу через Турагента відомості про:

- правила поведінки та вимоги щодо збереження об'єктів історії та культури, природи;

- політичний та соціальний устрій, традиції звичаї та релігійні вірування країни перебування;

- умови страхування, порядок відшкодування нанесених збитків, умови відмови від послуг;

- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фіз.недоліки) і віку туристів для участі в поїздки згідно вимог СЕС;

- характеристику транспортних засобів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену правилами перевезень

- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, класифікацію за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, а також надати інші відомості передбачені ст. 20 Закону України "Про туризм".

2.3. Туроператор має право відмовитися від виконання Договору у випадках:

виникнення форс-мажорних обставин, при яких реалізація Тур.Продукту виявиться неможливою; відмови консульства або дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд; в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору необхідних для оформлення документів; в разі подання Туристом Туроператору через Турагента неправдивих та/або завідомо неправдивих даних і інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Туроператору стане відомо про придбання Туристом Тур.Продукту з метою, відмінною від Туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо); отримати від Туриста необхідну інформацію персонального характеру з метою реалізації Тур.Продукту та проведення належної підготовки до його реалізації;

у виключних випадках змінювати передбачені Заявкою на бронювання екскурсійні тури та готелі на екскурсійні тури та готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, тощо); оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених в Заявці на замовлення туру; на будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Тур.Продукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста; подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація Тур.Продукту не відбудеться з вини Туроператора, через недокомплектацію групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин; не видавати Туристу закордонний паспорт з оформленою в'їздною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Тур.Продукту Туроператору;

### 2.4. За цим Договором Турист бере на себе наступні зобов'язання:

2.4.1. Уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі.

2.4.2. повністю сплатити вартість Тур.Продукту в терміни, передбачені Договором.

2.4.3. У відповідності до Заявки від Туриста вчасно подати Туроператору через Турагента всі необхідні для здійснення подорожі документи, не пізніше дати, обумовленої Додатком.

2.4.4. У випадку виклику Туриста чи осіб, які з ним подорожують, до Консульської установи іноземної країни, до якої прямує чи через яку транзитом проїжджає Турист, для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візи, прибути до зазначеної установи за власний кошт та у визначений строк.

2.4.5. Прийняти від Туроператора через Турагента всі результати виконання зобов'язань за цим Договором.

2.4.6. Отримати під підпис та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та негайно повідомити Туроператора про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).

2.4.7. Прибути вчасно до місця реєстрації документів, в строки встановленими транспортними компаніями.

### 2.4.8. Турист зобов'язується:

уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі;

надати Туроператору через Турагента всі необхідні для бронювання та реалізації Тур.Продукту відомості та документи (або їх копії) в необхідній кількості примірників; повністю сплатити вартість Тур.Продукту; не порушувати права та інтереси інших осіб, вимог законів, які діють на території країн перебування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила; поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни перебування; зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні перебування; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; обов'язково довести до відома Туроператора до моменту укладення цього Договору всю інформацію, що дає Туроператору змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг Тур.Продукту зокрема і Тур.Продукту в цілому, включаючи але не обмежуючись: наявність різного роду захворювань (в тому числі хронічних), наявність стану вагітності та його строку, перебування на обліку у психоневрологічному диспансері; інших обставин стану здоров'я Туриста, тощо.; при поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду самостійно зробити необхідні зчеплення та вакцинації. В разі ненадання такої інформації Туроператору до моменту укладення цього Договору, Турист несе одноосібну відповідальність за зміну стану здоров'я та / або настання летального випадку через, включаючи але не обмежуючись: зміну кліматичних умов, особливості національної кухні, погодні умови, норми діючих законодавств країн перебування, тощо); відшкодовувати Туроператору збитки, завдані їй неправомірним діями; надавати персональну інформацію необхідному для бронювання Тур.Продукту;

не використовувати отриману для участі в туристичній поїздки візу / дозвіл на в'їзд з метою, відмінною від Туризму і, відповідно до умов реалізації Туристичного Продукту і цього Договору, повернутися з країни (місцевості)

тимчасового перебування до країни початку подорожі або країни постійного проживання;

в разі, якщо Туристові відомо про те, що він зареєстрований у комп'ютерних базах даних відповідних відповідальних органів та організацій іноземних держав як неблагонадійна особа (через звернення про надання політичного притулку, здійснення кримінальних злочинів, порушення режиму перетину кордонів держав, порушення митних правил держав, тощо) він зобов'язаний повідомити про це Туроператора до моменту укладення Договору;

в разі необхідності, при поверненні з закордонної поїздки Турист зобов'язаний передати свій закордонний паспорт до відповідної дипломатичної чи консульської установи іноземної держави для контролю повернення особисто або за посередництва Туроператора;

в разі групового туру, визнавати за будь-яких умов авторитет гіда / супроводжуючого в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточність рішень гіда/супроводжуючого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Тур.Продукту;

в разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які організаційні, екскурсійні, перекладацькі, будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги та послуги гіда / супроводжуючого групи для групи в цілому та / або окремих туристів у вільний час за програмою Тур.Продукту не передбачені; груповий тур з реалізацією Тур.Продукту може не відбутися в разі недобору групи; в разі належного повідомлення Туриста про недобір групи цей Договір втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов цього Договору кошти;

Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому:

- Туроператор має право перестановки (оперативної зміни) виконання будь-яких екскурсійних та супутніх заходів / надання послуг (окрім послуг розміщення) за програмою Туристичного Продукту (в тому числі перенесення таких заходів / послуг з одного дня на інший за програмою Тур.Продукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Тур.Продукту; Туроператор також має право замінювати екскурсійні та супутні заходи / надання екскурсійних та супутніх послуг на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю виконання запланованих заходів / надання запланованих послуг з вини третіх сторін, включаючи але не обмежуючись: через зміну режиму роботи запланованого об'єкту відвідування, через внепланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та / або реконструкцію, позапланови санітарні дні, тощо.

- У разі виникнення, з незалежних від Туроператора причин (у тому числі, але не тільки в результаті дій капітана судна, який здійснює повний контроль та управління судном, у зв'язку з чим капітан має право: слідувати без лоцмана; буксирувати та надавати допомогу іншим судам в будь-якій ситуації на свій розсуд; відхилитися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт, незалежно від того передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу, в разі появи загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажиру в посадці на судно або перервати його подорож в найближчому порту, якщо внаслідок поведінки пасажира, створюється загроза для життя і здоров'я інших пасажирів і т.п.), обставин, які не дозволяють належно виконати свої зобов'язання по реалізації Тур.Продукту, виробляти заміну пропонованих послуг: у тому числі засобів розміщення (каюти, готелів/готелів) із збереженням класу послуг (категорії, зірковості) або з наданням послуг більш високого класу (категорії, зірковості); змінювати час відправлення та прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна та інших.

- Туроператор має право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Туристичного Продукту, якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких Туроператор не міг передбачити, виникнення яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем Туроператора, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови, погіршення погодних умов, спізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав, тощо. При зменшенні або збільшенні обсягів за типами послуг, відповідно до цього Договору, Турист дає згоду Туроператору на таке: в разі настання таких обставин, компенсація Туристом Туроператору вартості фактично наданих понад обсяг послуг, Тур.Продукту, не проводиться, і також компенсація Туроператором Туристу вартості фактично ненаданих через такі обставини послуг теж не проводиться.

2.4.9. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час поїздки, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені неправомірними діями Туриста чи осіб, що подорожують з ним.

### **3. Вартість Туристичного Продукту та порядок розрахунків**

3.1. Загальна вартість сумісних послуг (за Тур.Продукт та за консультаційні, інформаційні послуги, послуги бронювання, підготовки документів та інші) визначається в рахунку фактурі, який є невід'ємною частиною Договору.

3.2. При підписанні Договору Турист сплачує через Турагента повну вартість або не менш ніж 30 % від вартості замовлених послуг. Повна оплата повинна бути здійснена не пізніше, ніж за 8 днів до початку обслуговування.

3.3. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість заброньованих послуг для громадян України може бути змінена у напрямку зростання в залежності із необхідністю врахувати зміни в тарифах на транспортні послуги (у тому числі введення, зміна круїзної компанією розміру паливних (додаткових) зборів при зміні індексу вартості сирої нафти), введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміна курсу української гривні до іноземної валюти, згідно змін комерційного курсу валют Туроператора.

3.4. У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за Договором, Туроператор/Турагент має право анулювати замовлений комплекс послуг у відповідності з умовами ануляції туру. Несплата або неповна сплата вартості Тур.Продукту в узгоджені Туроператором терміни вважається відмовою від Тур.Продукту за ініціативою Туриста. У цьому випадку Турист відшкодовує Туроператору фактично завдані ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної сум коштів, а Туроператор залишає за собою право утримання при цьому авансового платежу.

3.5. За виконання доручення Туроператор отримує винагороду яка є різницею між коштами сплаченими Туристом та витратами, понесеними таким Туроператором внаслідок бронювання Тур.Продукту(послуг, круїзу). Турист зобов'язаний підписати Акт з Туроператором в момент отримання документів, або в термін не пізніше двох днів після повернення. Якщо Турист не підписав Акт у вказаний термін, доручення вважається виконаним.

### **4. Умови відмови від Туристичного Продукту**

4.1. Турист вправі відмовитись від виконання Договору до дати початку туристичної подорожі за умови оплати Туроператору/Турагенту фактично понесених ними витрат на послуги, замовлені до моменту відмови.

4.2. Туроператор вправі відмовитись від виконання Договору за умови повного відшкодування Туристу фактичних збитків, підтверджених у встановленому порядку, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста. Випадок відмови у виконанні Договору зі сторони Туроператора/Турагента до початку реалізації Тур.Продукту не може бути підставою для подання/пред'явлення вимоги про відшкодування моральної шкоди Туристом.

4.3. У випадку відмови та ануляції Туристом підтвердженого бронювання з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку, Турист зобов'язаний оплатити фактично здійснені витрати Туроператору.

Загальні штрафні санкції у випадку відмови та ануляції туру Туристом на користь Туроператора складають:

Термін скасування чи зміни до початку туру	витрати Туроператора
<b>- В дати «високого сезону», виставок, конгресів, застосовуються штрафні санкції в розмірі:</b>	
Більше ніж за 21 день до початку Туру	10 % вартості замовлених послуг
Від 20 до 8 днів до початку Туру	80 % вартості замовлених послуг
За 8 днів до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг
<b>В інших випадках:</b>	
Від 20 до 15 днів до початку Туру	20 % вартості замовлених послуг
Від 14 до 8 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
Від 7 до 5 днів до початку Туру	80 % вартості замовлених послуг
За 4 дні до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг
<b>Примітка: За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.</b>	

Туроператор(Турагент) виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, круїзними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку. По договорам, оформленим Туроператором/Турагентом, набуває права і стає зобов'язаним Турист, навіть якщо Туроператор(Турагент) і був названий в договорі чи вступив у безпосередні відносини по виконанню договору, вчинивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.д.).

4.4. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турист зобов'язаний здійснити оплату витрат, виставлених Туроператором(Турагентом).

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

4.5. Турист зобов'язаний відшкодувати і інші витрати, що не вказані в пункті 4.3. та Додатку №2 до Договору, та які застосовуються круїзними, авіа компаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів, тощо.

У випадку якщо у заброньований Турпродукт (Тур.Послуги, круїз) входять авіаквитки на регулярні авіарейси, круїзи, автобусні та залізничні квитки, або нетипові чартерні авто або авіа перевезення, до Туриста застосовуються умови продажу та ануляції таких авіа, авто, круїзних або залізничних квитків, як це передбачено спеціальними тарифами на регулярні перевезення або спеціальними умовами чартерних програм, тарифів круїзних компаній. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіа, круїзних та автобусних квитків на чартерні та інші рейси може бути таким, що не повертається.

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

Туроператор(Турагент) в даному випадку відповідальності не несе, а також Туроператор(Турагент) не несе відповідальності за неотримання Туристом Тур.Послуг.

4.7. У випадку введення перевізниками змін тарифів авто та авіаквитків, портових зборів, круїзних квитків пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових та портових послуг, Туроператор залишає за собою право змінити вартість круїзу, авто та авіаквитків для Туриста.

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

4.9. У випадку прийняття посольствами чи іншими органами рішення про неவிдачу або призупинення дії в'їзної візи, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію Тур.Послуг та застосовувати умови п.4.3. Вартість консульського та сервісного зборів, якщо документи подавалися в консульство, не повертаються.

## 5. Форс-мажорні обставини

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

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

## 6. Відповідальність сторін

6.1. У випадку ненадання чи неналежного надання Туристу належних оплачених туристичних послуг, Туроператор зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором.

При цьому, Турист погоджується, що в разі виявлення їм недоліку (істотного недоліку) однієї чи кількох послуг протягом реалізації Тур.Продукту, Турист продовжує споживати інші послуги за програмою Тур.Продукту і до моменту завершення обсяг наданих послуг складе до 70% включно від загального обсягу, то (згідно ст.ЗУ „Про захист прав споживачів”) вимога Туриста про відшкодування збитків не може перевищувати 30% вартості Тур.Продукту.

6.2. Туроператор(Турагент) не несе відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу, за дії капітана судна, який здійснює повний контроль та управління судном, у зв'язку з чим капітан має право відхилитися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт, незалежно від того передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу, в разі появи загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажиру в посадці на судно або перервати його подорож в найближчому порту, якщо внаслідок поведінки пасажирів, створюється загроза для життя і здоров'я інших пасажирів, змінювати час відправлення та прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна і т.п., і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання Тур.Послуг, оскільки Туроператор(Турагент) виступає в якості агента компаній-перевізників, круїзних та сервісних компаній, і об'єктивно не в змозі впливати на умови і правила перевезень. В таких випадках несуть відповідальність відповідні транспортні перевізники у відповідності з внутрішніми, державними, морськими та/або міжнародними правилами перевезень. У зв'язку з цим всі заяви, претензії, позови по недоліках, пов'язаних з транспортними перевезеннями, сервісами, в тому числі щодо затримок і запізнень у прибутті рейсів і таке інше, висуваються Туристом на адресу конкретного транспортного перевізника без участі Туроператора(Турагента)

6.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей і документів та іншого майна Туриста.

6.4. Туроператор(Турагент) не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм будь-якого ступеня тяжкості, смерть Туриста, необхідність сплати за мед.обслуговування, ліки, репатріацію тіла, тощо.

6.5. Туроператор(Турагент) не несе відповідальності за невиконання умов Договору внаслідок відмови консульства, дипломатичної установи іноземної держави в оформленні Туристу візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів. У такому випадку Туристу повертаються кошти в розмірі, згідно п.4.3.

6.6. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям Туриста до місця початку споживання Туристичного Продукту (виїзду) – до початку реєстрації в аеропорту, порту, на вокзал і таке інше, - порушення Туристом правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі, завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на туриста. При цьому нез'явлення Туриста до місця початку реалізації Тур.Продукту в належний час вважається відмовою від Тур.Продукту. У випадку завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні, відшкодування завданих збитків здійснюється туристом готівкою на місці.

6.7. Турист несе відповідальність за достовірність наданих про себе інформації, за дійсність наданих ним документів.

6.8. У випадку виникнення претензій з якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Тур.Продукту, Турист повинен безпосередньо під час знаходження в турі, круїзу, спочатку звернутись до керівника групи/гіда та/або представника приймаючої сторони для вирішення питання/претензії. Якщо питання/претензію вирішити не вдається, то Турист готує письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору, її завіряють підписами керівник групи/гід та/або представник приймаючої сторони, готелю, круїзної компанії. Турист передає цю претензію Туроператору через Турагента протягом 7(семи) календарних днів (встановлений Туроператором відповідно до ЗУ „Про захист прав споживачів” термін) після завершення подорожі. Протягом 14 календарних днів Туроператор надає Туристові вмотивовану відповідь на його претензію.

6.9. В разі ненадання до Туроператора через Турагента претензії від Туриста по закінченні 7(семи) календарних днів з моменту завершення реалізації Тур.Продукту умови Договору вважаються Сторонами виконаними в повному обсязі і без зауважень, та в подальшому не підлягають оскарженню в будь-яких інстанціях за будь-яких умов.

6.10. Розмір майнової відповідальності Туроператора(Турагента) перед Туристом не може перевищувати обсягу фактично завданих Туристу збитків та шкоди (включаючи моральну), не може перевищувати вартості Тур.Продукту.

Туроператор(Турагент) не несе відповідальності перед Туристами за невідповідність наданого Тур.Продукту сподіванням Туристів та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

6.11. Передання або подання подання/пред'явлення вимоги за цим Договором третім особам не допускаються.

6.12. Сторони домовились, що умови цього Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню третім особам, окрім випадків, прямо передбачених чинним законодавством України або передбачених умовами Договору.

6.13. Турист підписанням цього Договору підтверджує, що до укладення цього Договору Турист в повному обсязі від Туроператора та Турагента була надана вся інформація, надання якої вимагається чинним законодавством України, ЗУ „Про захист прав споживачів”, ЗУ „Про туризм”, іншими законами та нормативно-правовими актами України.

6.14. Турист повідомлений і своїм підписом під Договором погоджується, що в разі, якщо Тур.Продукт передбачає проведення групового та/або автобусного туру, в разі спізнення Туриста до місця збору групи на задалегідь обумовлений, узгоджений і оголошений керівником групи час більш ніж на 10 хвилин (включно) в будь-якому з пунктів такого збору за програмою Тур.Продукту – Турист несе виключну і одноосібну відповідальність за здійснення подальшого транспортного обслуговування за програмою Тур.Продукту третьою стороною та/або третіми особами, а також самостійно сплачує вказані послуги третіх сторін, третіх осіб (таксі, поїзд, рейсовий автобус, авіакомпанія, тощо). В разі наявності поважних причин для запізнення понад 10 хвилин до пункту збору групи в будь-якому з таких пунктів за програмою Туристичного Продукту, Турист зобов'язаний невідкладно повідомити про такі причини керівника групи засобами телефонного зв'язку до настання оголошеного часу збору групи.

## **7. Термін дії Договору**

7.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підтвердження Заявки Туроператором через Турагента і діє протягом всього туру і 7(семи) календарних днів після закінчення туристичної подорожі Туристами.

## **8. Інші умови**

8.1. Зміни та доповнення до Договору вносяться за згодою обох сторін, що оформляються Доповненнями до Договору, які підписуються Турагентом від імені Туроператора та Туристом (крім обставин, передбачених цим Договором).

8.2. При споживанні Туристичного Продукту (виїзді за кордон) дітьми до 18-ти років обов'язкова наявність оригіналу письмового нотаріально засвідченого дозволу батьків, що не супроводжують дитину в такій поїздки, та свідоцтва про народження дитини. Дитина повинна мати власний закордонний паспорт.

8.3. Усі суперечності, які випливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів в

дусі прагнення до порозуміння і конструктивного діалогу. У разі недосягнення згоди сторони продовжують вирішення спору у відповідності до чинного законодавства України.

8.4. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності Туроператора підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 20000 (двадцять тисяч) євро, яка надана банківською (кредитною) установою ПАТ «Банк Інвестиції та Заощаджень», ЄДРПОУ 33695095, Україна, 04119, м. Київ, вул. Мельникова 83-Д, код банку 380281 відповідно до умов Договору про надання банківської гарантії.

8.5. Банківською гарантією забезпечується відповідальність Туроператора перед Туристом згідно до Договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності Туроператора, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених Договором.

8.6. Цей договір складено українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної Сторони, що мають однакову юридичну силу.

8.7. Підписанням даного договору Турист, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує що Надані туристом персональні дані для укладення та виконання цього Договору, що зазначені в ньому та Додатках, використовуються Туроператором та Турагентом для формування цього Договору з Туристом та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для здійснення дій, пов'язаних з виконанням цього Договору. Підписанням цього Договору Турист надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг. Вказані дані не використовуються для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

8.8. Підписанням даного договору Турист підтверджує усвідомленість з Постановою №19 від 07.11.2011 року Головного Державного санітарного Лікаря Державної Санітарно-Епідеміологічної служби України про заходи щодо профілактики малярії в Україні, та Додатків до нього.

#### 9. Юридичні адреси, банківські реквізити і підписи сторін

За ТУРОПЕРАТОРА  
ТУРАГЕНТ

ТУРИСТ

Генеральний директор ТОВ «ДАВ Клуб»  
О.А.Пилоян



## ДОДАТОК №2 ДО АГЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ

### м. Київ

Цей Додаток №2 є невід'ємною частиною Агентського Договору.

На підставі Агентського Договору, Сторони домовилися, що у випадку скасування, відміни, ануляції Турагентом або Туристом Турагента підтвердженого бронювання круїзу в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку, або у випадку прийняття посольствами чи іншими органами рішення про не видачу або призупинення дії в'їзної візи Туристу(ам), Турагент зобов'язаний оплатити фактично здійснені витрати Туроператору у відповідності до наступних розмірів встановлених круїзними компаніями тарифів, штрафних санкцій та зборів:

при скасуванні за ...	розмір штрафу
-----------------------	---------------

#### **Круїзна компанія NORWEGIAN CRUISE LINE**

##### Тривалість круїзу 1-2 ночі:

23 дні і більше до початку туру	30% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	50% від вартості туру
15 - 9 днів до початку туру	75% від вартості туру
9 і менше до початку туру	90% від вартості туру

##### Тривалість круїзу 3 і більше ночей:

61 днів і більше до дати відправлення	10% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	20% від вартості туру
30-23 дні до початку туру	30% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	50% від вартості туру
15-9 днів до початку туру	75% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	90% від вартості туру

#### **Спеціальні пропозиції - депозит, який сплачує Турист при бронюванні круїзу(туру), та який не є зворотним)**

61 днів і більше до дати відправлення	20% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	30% від вартості туру
30-23 дні до початку туру	40% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	60% від вартості туру
15-9 днів до початку туру	75% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	90% від вартості туру

*Для Garden Villas (категорія S1) і категорій S2 - S6, S9, SA та SB інша оплата за скасування:*

##### Тривалість круїзу 1-2 ночі

за 91 днів до початку туру	30% від вартості туру
90-61 днів до початку туру	50% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	75% від вартості туру
30 днів і менше до початку туру	95% від вартості туру

##### Круїз тривалістю 3 ночі і більше:

За 61 днів до початку туру	20% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	30% від вартості туру
30-23 днів до початку туру	40% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	60% від вартості туру
15-9 днів до початку туру	75% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	90% від вартості туру

#### **Перебронювання**

Перебронювання може здійснюватися за 60 днів до початку круїзу. За перебронювання стягується плата 50 євро за кожну зміну з людини. За заміну імені пасажера (туриста) NCL потребує 50 євро за кожне змінюване ім'я.

#### **Круїзна компанія PULLMANTUR CRUISES**

32 дні і більше до початку туру	50 євро з людини
31-17 днів до початку туру	33% від вартості туру
16-9 днів до початку туру	67% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	100% від вартості туру

#### **Круїзна компанія MSC CRUISES**

64 і більше днів до початку втрата депозиту	
63-47 днів до початку туру	10% від вартості туру *
46-17 днів до початку туру	25% від вартості туру *
16-12 днів до початку туру	50% від вартості туру
11-3 дні до початку туру	75% від вартості туру
2 дні і менше днів до початку туру	100% від вартості туру

\* Або втрата збільшеної суми депозиту

На всі відправлення з Одеси і Санкт-Петербурга штрафні санкції необхідно уточнювати додатково, MSC Opera.

#### **Круїзна компанія SILVERSEA**

120-91 день до початку туру	200 Євро
90-61 день до початку туру	10% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	20% від вартості туру

30-15 днів до початку туру	50% від вартості туру
14 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія COSTA CRUISES**

#### Круїзи до 9 днів:

до 46 днів до початку туру	30 євро з людини
45 -42 днів до початку туру	20% від вартості туру
41-29 днів до початку туру	40% від вартості туру
28-15 днів до початку туру	60% від вартості туру
14-3 дні до початку туру	80% від вартості туру
менше 48 годин до початку туру	100% від вартості туру

#### Круїзи більше 9 днів:

до 61 днів до початку туру	30 євро з людини
60 -46 днів до початку туру	20% від вартості туру
45-29 днів до початку туру	40% від вартості туру
28-15 днів до початку туру	60% від вартості туру
14-8 днів до початку туру	80% від вартості туру
7 днів і менше до початку туру	100% від вартості туру

#### Круїзи в період вихідних, святкових днів (російських і закордонних), високого сезону:

181 днів до початку туру або раніше	90 євро з людини
180-121 дні до початку туру	15% від вартості туру
120-91 днів до початку туру	25% від вартості туру
60-46 днів до початку туру	50% від вартості туру
45-31 днів до початку туру	60% від вартості туру
30-21 днів до початку туру	75% від вартості туру
менше 20 днів до початку туру	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія CRYSTAL CRUISES**

77 днів до початку туру або раніше	Повернення всієї суми
від 76 до 45 днів до початку туру	10% від вартості туру
від 44 до 15 днів до початку туру	50% від вартості туру
14 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія OCEANIA CRUISES**

#### Круїзи тривалістю більше 20 днів:

151-122 днів до початку туру	сума депозиту 30%
121-92 днів до початку туру	50% від вартості туру
91-62 днів до початку туру	75% від вартості туру
61-0 днів до початку туру	100% від вартості туру

#### Круїзи тривалістю менше 20 днів:

91-62 днів до початку туру	25% від вартості туру
61-32 днів до початку туру	50% від вартості туру
31-17 днів до початку туру	75% від вартості туру
16-0 днів до початку туру	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія REGENT SEVEN SEAS CRUISES**

#### Лайнери SS Voyager / SS Mariner / SS Navigator

121 день до початку туру або раніше	200 \$ з чол.
120-91 день до початку туру	15% від вартості туру
90-51 днів до початку туру	50% від вартості туру
50-31 днів до початку туру	75% від вартості туру
менше 30 днів до початку туру	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія SEADREAM YACHT CLUB**

120 - 91 день до початку туру	200 \$ з чол.
90-46 днів до початку туру	25% від вартості туру
45-31 день до початку туру	50% від вартості туру
30 днів і менше до початку туру	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія CARNIVAL CRUISE LINES**

97 днів до початку туру і більше	100 \$
96-53 днів до початку туру	500 \$
52-22 днів до початку туру	50% від вартості туру
21 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

### **Круїзна компанія CUNARD CRUISES**

80 днів до початку туру і раніше	5% від вартості туру
79-65 дні до початку туру	сума депозиту
64-50 днів до початку туру	50% від вартості туру
49 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру



## Круїзна компанія PRINCESS CRUISES

### Круїзи на 8 днів і більше, а також Новорічні та святкові круїзи

65 днів до початку туру або раніше	5% від вартості туру
64-50 днів до початку туру	сума депозиту
19-13 днів до початку туру	50% від вартості туру
14 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

### Круїзи на 7 днів і менше

80 днів до початку туру або раніше	5% від вартості туру
79-50 днів до початку туру	сума депозиту
49-20 днів до початку туру	50% від вартості туру
19-13 днів до початку туру	75% від вартості туру
14 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

### Спеціальні пропозиції:

65 днів до початку туру і раніше	15% від вартості туру
64-35 дні до початку туру	25% від вартості туру
34-22 днів до початку туру	50% від вартості туру
21-07 днів до початку туру	75% від вартості туру
7 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

## Круїзна компанія HOLLAND AMERICA LINE

### Круїзи тривалістю до 25 днів:

76 днів до початку туру або раніше	Повернення всієї суми
75-57 днів до початку туру	Розмір депозиту
56-29 днів до початку туру	50% від вартості туру
28-16 днів до початку туру	75% від вартості туру
15 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

### Круїзи тривалістю 25 днів і більше та всі сегменти навколосвітніх подорожей:

121 день до початку туру або раніше	Повернення всієї суми
120-91 день до початку туру	Розмір депозиту
90-76 днів до початку туру	60% від вартості туру
75 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

## Умови ануляції круїзів компаній Royal Caribbean International, Celebrity Cruises, індивідуальні бронювання

Тривалість круїзу	При скасуванні за	Розмір штрафу
3-5 ночей	94-65 днів до початку туру	35 \$ з людини
	64-35 днів до початку туру	Депозит
	34-13 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	12 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка
6 ночей і більше	94-65 днів до початку туру	70 \$ з людини
	64-50 днів до початку туру	Депозит
	49-35 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	34-20 днів до початку туру	75% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка
Новорічні та Різдвяні круїзи, тривалістю до 5 ночей	94-65 днів до початку туру	Депозит
	64-50 днів до початку туру	25% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	49-35 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	34-20 днів до початку туру	75% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка
Новорічні та Різдвяні круїзи, тривалістю 6 ночей і більше	94-65 днів до початку туру	Депозит
	64-35 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	34-20 днів до початку туру	75% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка

## Умови ануляції круїзів компанії Azamara Club Cruises:

При скасуванні за	Розмір штрафу
80-50 днів до початку туру	Депозит 30% від вартості туру
49-20 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка

**При груповому бронюванні в штрафні санкції можуть бути внесені зміни.**

### Щодо всіх круїзних компаній:

Якщо Турист (пасажир) перериває вже почавшийся круїз по будь-якої причини, або не з'явився на посадку в день початку круїзу, то з нього утримується повна вартість круїзу (туру).

Плата визначена повною вартістю круїзу, послуг на суші і авіа перевезення, якщо це замовлялося у круїзної компанії. Зміни в Заявці за ініціативою Туриста(пасажира), обкладаються адміністративним штрафом або прирівнюються до ануляції Заявки на розсуд круїзної компанії, міра впливу залежить від того, які саме були внесені зміни, і за який час до круїзу це було зроблено.

100% вартості за скасування туру буде введена в разі неподання або відсутності відмови від круїзу.

**Зміна імені пасажирів (Туриста)**

За заміну імені пасажирів (Туриста) потребує 50 євро за кожне змінюване ім'я, прізвище (якщо інше не зазначено в рахунку-підтвердженні).

**Штрафні санкції за кругосвітній круїз – уточнюються при бронюванні.  
При груповому бронюванні в штрафні санкції можуть бути внесені зміни.**

Генеральний директор ТОВ «ДАВ Клуб»  
О.А.Пилоян

