

**АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № \_\_\_\_\_**  
**про надання туристичного продукту**

місто Київ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**Сторона 1:** Юридична особа за законодавством України: **Товариство з обмеженою відповідальністю «ТУРИСТИЧНА ФІРМА «ЯНА»** (ліцензія на туроператорську діяльність АГ №581292, видана Державним агентством України з туризму та курортів 31.08.2012 р.), від імені якого на підставі довіреності б/н від 01.05.2020 р., діє Директор з загальних питань Дмитрієва Олена Сергіївна, іменоване далі по тексту «Туристичний оператор» або «Туроператор», з одного боку, і

**Сторона 2:** Юридична особа за законодавством України: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
від імені якої на підставі \_\_\_\_\_, діє \_\_\_\_\_ в особі \_\_\_\_\_, іменоване далі по тексту «Турагент», з іншого боку, разом по тексту іменовані «Сторони», уклали даний Договір про наступне:

**СТАТТЯ 1**  
**ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Туроператор доручає, а Турагент за винагороду приймає на себе зобов'язання з постачання від імені Туроператора попередньо сформованого Туроператором туристичного продукту на користь туристів.

1.2. Турпродукт включає в себе:

- бронювання та продаж проїзних документів;
- забезпечення проживання;
- харчування;
- трансфери;
- екскурсійне обслуговування;
- страхування;
- інші послуги, передбачені уставними документами Туроператора.

1.3. Туристичний продукт та додаткові послуги, що надаються для реалізації, їх вартість та інша інформація відображається в рекламно-інформаційних матеріалах (каталогах, рекламних буклетах, спеціальних пропозиціях і т.п.), які направляються Туроператором Турагенту.

1.3. Додатками до цього Договору є Акти, доповнення, додатки та інші документи за погодженням Сторін. Такі документи підписуються уповноваженими представниками Сторін і є невід'ємною частиною даного Договору.

**СТАТТЯ 2**  
**ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ПРИДБАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ**

2.1. Для бронювання туристичного продукту Турагент направляє Туроператору письмову Заявку на бронювання туристичного продукту за формою, встановленою Додатком №1 до цього Договору. У разі ненадання Заявки або ж надання Заявки невідповідної форми, раніше затвердженої Сторонами цього договору, а саме відсутність посилання на правовий статус особи (юридична особа/фіз.особа) на користь якої буде поставлятися туристичний продукт, відсутність повної інформації про туристів (вік, громадянство, наявність віз, документів і т.п.) дана Заявка буде залишена туроператором без розгляду.

2.2. Туроператор протягом 3 (трьох) робочих днів після отримання Заявки на бронювання туристичного продукту підтверджує Турагенту можливість надання такого туристичного продукту шляхом направлення останньому Підтвердження бронювання туристичного продукту з підтвердженням термінів перебування, типу розміщення, виду транспорту, маршруту, переліку додаткових послуг та іншої необхідної інформації.

При відсутності у Туроператора запитаного Турагентом туристичного продукту, Туроператор направляє Турагенту альтернативну пропозицію, яка узгоджується Сторонами додатково.

2.2.1. Робочими днями, відповідно до положень цього Договору, вважаються всі дні крім суботи, неділі та святкових днів, встановлених діючим законодавством України.

2.3. При необхідності отримання візи Туроператором для клієнтів Турагента, останній зобов'язується надати всю необхідну інформацію і документацію протягом 2-х днів з моменту запиту Туроператором.

2.3.1. У разі відмови посольства у видачі візи туристам Турагента за рішенням посольства, Туроператор повертає оплачені Турагентом грошові кошти за туристичний продукт протягом 7 днів за вирахування консульських зборів за оформлення візи та фактично понесених Туроператором витрат і втрат, в зв'язку із скасуванням Тура, понесеним з результату такої відмови.

2.4. Будь-яка інформація, яку направляють Сторони одна одній згідно з цим Договором, повинна бути здійснена в письмовій формі та надіслана Стороні факсом або електронною поштою.

2.5. Турагент може вносити зміни в Заявку на бронювання туристичного продукту не пізніше, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до початку надання туристичного продукту (якщо інше не передбачено правилами третьої сторони, яка безпосередньо надає послуги, таких як готель, авіаперевізник, організація, що надає трансферні послуги тощо), при цьому Турагент буде зобов'язаний компенсувати Туроператору вартість послуг по обробці Заявки на бронювання туристичного продукту в розмірі, передбаченому в п. 2.7. цього Договору. Зміна заявки на бронювання туристичного продукту в строк, менш ніж за 14 (чотирнадцять) днів здійснюється за попередньою згодою Туроператора з оплатою штрафу, передбаченого пунктом 2.7. даного Договору.

2.6. Туроператор має право вносити зміни в туристичний продукт, замовлений Турагентом і підтверджений Туроператором у зв'язку з істотними змінами обставин, що не залежать від Туроператора.

2.6.1. У виняткових випадках Туроператор має право замінити підтверджений готель іншим готелем тієї ж або вищої категорії, за умови відповідності замовленому місту або курорту.

2.6.2. При необхідності внесення змін до туристичного продукту, замовленого Турагентом, і підтвердженого Туроператором, Туроператор погоджує такі зміни з Турагентом додатково.

2.7. У разі відмови Турагента від заброньованого туристичного продукту (анулювання Заявки на бронювання туристичного продукту), або внесення змін до комплексу туристичних послуг, які входять до туристичного продукту, з Турагента стягується штраф в залежності від дати подання Заявки на анулювання бронювання туристичного продукту або Заявки на внесення змін до туристичного продукту, а саме:

- БІЛЬШ НІЖ ЗА 14 ДНІВ ДО ПОЧАТКУ ТУРУ – утримується 50 гривень за послуги, надані туроператором з обробки заявки на замовлення туристичного продукту;

- ЗА 14 -7 ДНІВ ДО ПОЧАТКУ ТУРУ – утримується 50% від загальної вартості туристичного продукту, без врахування вартості авіаперельоту;

- ЗА 7-3 ДНІВ ДО ПОЧАТКУ ТУРУ – утримується 80% від загальної вартості туристичного продукту, без врахування вартості авіаперельоту;

- ЗА 3-1 ДЕНЬ ДО ПОЧАТКУ ТУРУ – утримується 100% від загальної вартості туристичного продукту, без врахування вартості авіаперельоту.

Якщо третьою особою, у якій Туроператором замовляються послуги (готелем, транспортною організацією, тощо), встановлені інші штрафні санкції, то до Турагента застосовуються штрафні санкції такої третьої сторони.

Штрафні санкції сплачуються Турагентом на підставі виставленого Туроператором рахунку, протягом 3-х днів з моменту виставлення такого рахунку, або ж утримуються Туроператором з перерахованої Турагентом вартості заброньованого туристичного продукту.

2.7.1. Відмова Турагента від заброньованого туристичного продукту, або внесення змін до заброньованого туристичного продукту в період новорічних (з 23 грудня по 15 січня) і травневих (з 27 квітня по 10 травня) свят, в період карнавалів, Міжнародних конгресів і спортивних змагань, незалежно від дати відмови, або внесення змін, проводиться з утриманням штрафу в розмірі 100 % вартості туристичного продукту.

2.7.2. Повернення вартості заброньованих і/або придбаних за Заявкою Турагента авіаквитків проводиться відповідно до умов (штрафів) перевізника, при цьому вартість авіаквитків на чартерні рейси не повертається (штраф 100%).

2.7.3. Туроператор зобов'язується вживати всіх можливих заходів для мінімізації суми штрафу за анулювання заявки на бронювання туристичного продукту або за внесення змін до раніше замовленого туристичного продукту.

## **СТАТТЯ 3**

## **ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК ЇХ ОПЛАТИ**

3.1. Вартість заброньованого туристичного продукту формується в умовних одиницях (доларах США, Євро). Вартість туристичного продукту вказується Туроператором в рахунку-фактурі.

3.2. Оплата вартості заброньованого туристичного продукту, помноженої на поправочний коефіцієнт, здійснюється Турагентом в національній валюті України за курсом НБУ на день оплати, шляхом безготівкового переказу грошових коштів на поточний (розрахунковий) рахунок Туроператора протягом 1 (одного) дня з моменту виставлення рахунку-фактури. Розмір поправочного коефіцієнта встановлюється Туристичним оператором і вказується на його офіційному сайті [www.yana.kiev.ua](http://www.yana.kiev.ua).

3.3. Турагент зобов'язаний внести на поточний (розрахунковий) рахунок Туроператора грошові кошти у формі авансу в розмірі 50% від загальної вартості туристичного продукту, зазначеної в рахунку-фактурі Туроператора до звернення Туроператора в Посольство обраної туристами країни (в разі необхідності оформлення візи) для оформлення візи.

3.4. Турагент зобов'язаний здійснити повну оплату вартості туристичного продукту не пізніше, ніж за 14 робочих днів до початку надання туристичного продукту за новим поправочним коефіцієнтом, встановленим Туристичним оператором, на день оплати. У разі, якщо строк поставки замовленого туристичного продукту складає менше 14 днів, то Турагент зобов'язаний здійснити повну оплату вартості туристичного продукту протягом 1 (одного) дня з моменту підтвердження туроператором можливості поставки туристичного продукту відповідно до поданої Заявки Турагента.

3.5. Виставлення Туроператором рахунку-фактури є підтвердженням бронювання туристичного продукту.

3.6. Оплата вартості туристичного продукту вважається вчиненою з моменту зарахування грошових коштів на поточний (розрахунковий) рахунок Туроператора.

3.7. За виконання доручення, передбаченого цим Договором, Турагенту дозволяється встановлювати надбавку до ціни туристичного продукту Туроператора, яка буде винагородою Турагента. У разі поставки Турагентом туристичного продукту за ціною, вищою, ніж встановлена Туроператором, всі додатково отримані кошти залишаються у власності Турагента, якщо до моменту їх отримання відсутній додатковий договір між Сторонами щодо умов розподілу отриманих додаткових грошових коштів. У разі реалізації Турагентом туристичного продукту за ціною нижчою, ніж та, яка встановлена Туроператором, Турагент зобов'язується компенсувати Туроператору різницю в ціні за рахунок своєї винагороди.

3.8. Сторони можуть домовитися про інший порядок розрахунків між собою, однак таку зміну має бути зафіксовано в Додатковій угоді, яка підписується уповноваженими представниками Сторін і є невід'ємною частиною цього Договору.

3.9. У разі відсутності оплати повної вартості туристичного продукту в обумовлений Сторонами строк, підтвердження бронювання туристичного продукту анулюється, а з Турагента стягується штраф у розмірі 100% від загальної вартості раніше замовленого туристичного продукту.

3.10. За фактом надання послуг Сторони підписують Акт виконаних робіт.

## **СТАТТЯ 4**

### **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

4.1. Туроператор має право:

4.1.1. Вносити зміни до рекламно-інформаційних матеріалів (каталогів, рекламних буклетів, спеціальних пропозицій тощо) і направляти їх Турагенту.

4.1.2. Не надавати туристичний продукт туристам Турагента в зв'язку з їх несплатою Турагентом;

4.1.3. Відмовитися від даного Договору в зв'язку з порушенням Турагентом його умов, а так само при наявності у Турагента перед Туроператором заборгованості за туристичний продукт.

4.1.4. Письмово вимагати у Турагента додаткову інформацію та/або документацію для надання туристичного продукту туристам Турагента.

4.1.5. Відсторонити туриста Турагента від участі в туристичній поїздці за порушення ним прав і законних інтересів інших учасників поїздки, його негідну поведінку, за порушення митних, прикордонних та інших правил, а так само інших обов'язків, передбачених чинним законодавством України.

4.1.6. Вносити зміни до туристичного продукту, замовленого Турагентом і підтверженого Туроператором у зв'язку з істотними змінами обставин.

4.1.7. У виняткових випадках (повінь, ремонт, поломка система кондиціонування і т.д.), які роблять перебування туриста Турагента некомфортним і небезпечним, замінити підтверджений готель на інший готель тієї ж або вищої категорії, за умови відповідності замовленому місту або курорту.

4.1.8. Вносити зміни до вартості туристичного продукту при наявності істотних змін обставин, в строки і в розмірах, передбачених чинним законодавством України.

4.2. У коло обов'язків Туроператора вклячається:

4.2.1. Приймати, обробляти і підтверджувати (відмовляти у підтвердженні) заявки Турагента на туристичний продукт.

4.2.2. Надавати достовірну і повну інформацію про замовлений Турагентом туристичний продукт.

4.2.3. Забезпечувати Турагента методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для оформлення Турагентом договорів на надання туристичного продукту Туроператора.

4.2.4. Своєчасно інформувати Турагента про зміни туристичного продукту та/або його вартості. Додаткові знижки Туроператора на туристичний продукт не поширюються на заброньований, підтверджений і /або оплачений Турагентом туристичний продукт.

4.2.5. У разі внесення змін Туроператором до туристичного продукту, Турагент зобов'язаний своєчасно повідомити про це туристів. У разі ненадання Турагентом такої інформації туристам Туроператор знімає з себе відповідальність за претензії, які виникли в зв'язку з цим у туристів.

4.2.6. При необхідності внесення змін до туристичного продукту, замовленого Турагентом і підтвердженого Туроператором, до моменту від'їзда туриста в країну перебування, погоджувати їх з Турагентом. При відмові Турагента від запропонованих змін Туроператор зобов'язаний повернути Турагенту грошові кошти, сплачені за туристичний продукт за вирахуванням фактично понесених Туроператором витрат.

4.2.7. Нести відповідальність перед Турагентом за якість наданого туристичного продукту.

4.2.8. Оформляти, придбавати та передавати Турагенту (його представникам) пакет документів, необхідних для отримання туристами Турагента комплексу замовлених туристичних послуг, які входять до туристичного продукту. Передача таких документів представнику Турагента проходить в головному офісі Туроператора не пізніше, ніж за 5 годин до початку надання туристичного продукту. При відсутності у представника Турагента необхідних повноважень для одержання вищевказаного пакету документів, Туроператор має право відмовити такому представнику у видачі документів. В даному випадку Туроператор знімає з себе відповідальність за ненадання туристам туристичного продукту Турагентом.

4.3. Турагент зобов'язаний:

4.3.1. Здійснювати просування і постачання туристичного продукту, наданого Туроператором, згідно з положеннями даного Договору. При цьому Турагент несе повну відповідальність перед Туроператором за самовільні відступи від приписів, домовленостей з Туроператором.

4.3.2. Направляти Туроператору заявку на бронювання туристичного продукту, а при необхідності вносити в заявку зміни. Заповнена Турагентом заявка повинна містити всю необхідну для організації туристичного продукту інформацію, а також відповідати формі, затвердженій Сторонами. Оригінал оформленої Заявки повинен бути переданий до головного офісу Туроператора до моменту надання Туроператором пакету документів, в порядку, передбаченому п. 4.2.8. цього Договору.

У разі надання туристичного продукту дитині до 18 років, до заявки на бронювання туристичного продукту додається оригінал і копія свідоцтва про народження цієї дитини.

4.3.3. Надавати туристам повну інформацію про основні вимоги, які пред'являються до оформлення виїзних документів (паспортів, дозволів (віз) на виїзд з України і/або в'їзд в країну тимчасового перебування і т.д.), в тому числі інформацію про терміни їх оформлення.

4.3.4. До укладення договору на туристичне обслуговування надати Туристу (споживачу) інформацію, згідно ст.19<sup>1</sup>, 20 ЗУ «Про туризм», а також повідомити:

- про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;

- про перелік країн, які входять до затвердженого переліку країн, хворих та/або інфікованих з різних видів грипу, ендемічних з малярії, а також про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб». Турагент зобов'язаний видавати Туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку необхідно отримати в районній СЕС).

- про медичні застереження у зв'язку з наданням туристичного продукту, в тому числі про протипоказання у зв'язку з певними хворобами та/або віком туриста, депортацією туристів і особливостями фізичного стану туристів;

4.3.5. У договорі про надання туристичного продукту з туристом вказувати інформацію про Туроператора, передбачену чинним законодавством України.

4.3.6. Інформувати туристів про відповідальність за надання недостовірної інформації та документації, про відповідальність за відмову від туристичного продукту та інші умови і штрафні санкції, передбачені цим Договором.

4.3.7. Надавати туристам інформацію про правила поведінки в країні перебування, і іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України.

4.3.8. Проінформувати туриста про мінімальну кількість туристів у групі та про неможливість здійснення поїздки в зв'язку з недобором групи.

4.3.9. Забезпечувати туристів необхідною інформацією та документацією для отримання туристичного продукту в країні перебування.

4.3.10. Своєчасно оплачувати заброньований туристичний продукт.

4.3.11. Приймати від туристів оплату вартості туристичного продукту шляхом внесення грошових коштів в касу Турагента або перерахування грошових коштів на рахунок Турагента.

4.3.12. Перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних для надання туристичного продукту візових і паспортних документів на в'їзд і виїзд.

При цьому Турагент зобов'язаний відмовляти туристам в оформленні договору про надання туристичного продукту, в разі, якщо:

- термін дії візи з моменту перетину державного кордону держави, на в'їзд до якої вона видана, менше строку перебування туриста в цій країні;

- термін дії візи при в'їзді в Україну з моменту перетину державного кордону менше 7 днів;

- віза використана для здійснення передбаченої кількості в'їздів (виїздів) з/на територію відповідної держави;

- термін дії закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни тимчасового перебування менше терміну, встановленого компетентними органами такої країни;

- не оформлені або неправильно оформлені документи, які необхідні для виїзду дітей за межі України, а саме:

- відсутня нотаріально оформлена заява батьків (одного з батьків, в разі, передбаченому чинним законодавством України) або законних представників дитини в разі виїзду за межі України дитини в супроводі одного з батьків (законного представника) або самостійного виїзду дитини за межі України;

- в разі відсутності дитячого проїзного документа, якщо дитина їде разом з батьками або законними представниками дитини за кордон.

4.3.13. У разі звернення туриста до Турагента з претензією, останній зобов'язаний протягом одного робочого дня в письмовій формі повідомити про це Туроператора і надати Туроператору пакет документів (копію заявки на бронювання і поставку туристичного продукту, копію договору про надання туристичного продукту, підписаного Турагентом з туристом, копію програми туристичного обслуговування, копію претензії (заяви) туриста, копію письмового протоколу, підписаного туристом, а також представником приймаючої компанії або посадовою особою готелю), необхідний для розгляду Туроператором такої претензії туриста.

4.3.14. Турагент зобов'язаний повідомити туристів про розмір штрафних санкцій, передбачених цим Договором, у разі, якщо розмір санкцій, обумовлених у договорі про надання туристичного продукту, не відповідає розміру штрафних санкцій, обумовлених в цьому Договорі. В даному випадку, Турагент зобов'язаний привести Договір про надання туристичного продукту у відповідність із цим Договором.

4.3.15. Оплачувати у випадках, передбачених цим Договором, Туроператору штрафні санкції в розмірі, визначеному в п. 2.7. даного Договору.

4.3.16. Турагент забезпечує збереження виїзних документів туристів, отриманих від Туроператора, для поставки туристичного продукту до моменту передачі його туристу або іншій уповноваженій особі.

4.3.17. Турагент зобов'язаний ознайомити Туроператора з Програмою туристичного обслуговування, підготовленою для туристів Турагента.

Довести до відома Туристів, що відповідальність за перевезення, обслуговування в аеропорту, готельне обслуговування, страхування несуть відповідно Перевізник (договір перевезення/квиток), готель (договір про готельне обслуговування/ваучер), страхова компанія (договір страхування/страховий поліс).

4.3.18. Довести до відома Туристів, що у зв'язку з тим, що протягом сезону із-за односторонніх дій адміністрації готелів відомості, зазначені в каталогах Туроператора, про наявність та вибір платних чи безкоштовних послуг, кількості ресторанів, барів, басейнів, проведення спортивних та інших заходів тощо в тому чи іншому готелі можуть змінюватися, й Сторони не можуть вплинути на цей процес, тому опис готелів в каталогах Туроператора не є частиною цього Договору.

4.3.19. За день до початку туру уточнити час вильоту літака, номер рейсу, аеропорт вильоту та інші характеристики туристичного продукту, і при їх зміні довести інформацію до Туриста.

3.3.20. Щоденно знайомитися з інформацією, необхідною для належного виконання цього Договору, що подається Туроператором на його сайті. А якщо реалізується тур з вильотом з іншої держави, то – знайомитися також і з інформацією, яка подається на сайті партнерів Туроператорів.

4.4. Турагент має право:

4.4.1. Здійснювати поставку туристичного продукту відповідно до положень цього Договору;

4.4.2. Отримувати винагороду за виконання доручення, передбаченого цим Договором;

4.4.3. Запитувати у Туроператора не зазначену у рекламно-інформаційних матеріалах (каталогах, рекламних буклетах, спеціальних пропозиціях і т.п.) інформацію, необхідну для бронювання та поставки туристичного продукту.

## **СТАТТЯ 5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

5.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України.

5.2. У разі порушення Турагентом строків перерахування грошових коштів на рахунок Туроператора Турагент виплачує Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми за кожен день такого прострочення.

5.3. У разі ненадання Туроператором туристичного продукту, передбаченого цим Договором (частково або повністю), з його вини, останній зобов'язується протягом 7-ми днів повернути Турагенту сплачені за ненаданий туристичний продукт грошові кошти.

5.4. Туроператор не несе відповідальності за відмову консульства у видачі візи туристу. У разі відмови посольства у видачі візи туристу Туроператор протягом 3-х днів повертає Турагенту грошові кошти, внесені відповідно до умов даного Договору, за вирахуванням консульських зборів за оформлення візи, витрат і втрат Туроператора у зв'язку з такою відмовою.

5.5. Туроператор не несе відповідальності за невіїзд туриста з України та/або недопуск туриста з/на території/ю своєї країни і країни прямування за рішенням компетентних державних органів. В цьому випадку всі витрати, що виникли в зв'язку з вище викладеним, покладаються на Турагента і не компенсуються Туроператором.

5.6. Турагент несе відповідальність за інформацію і/або документацію, надану Туроператору для надання туристичного продукту, а також за її правдивість, достовірність і обсяг. Туроператор не несе відповідальність за наслідки, що виникли в зв'язку з невиконанням Туристом та/або Турагентом положень ст. 25 чинного Закону України «Про туризм».

5.7. У разі ненадання Турагентом правдивої та повної інформації, необхідної для надання їм туристичного продукту, Туроператор знімає з себе відповідальність за неналежне надання туристичного продукту.

5.8. Якщо Договір достроково розірвано з будь-якої причини, крім форс-мажорних обставин, при цьому туристичний продукт вже замовлено, то Турагент має право отримати від Туроператора відшкодування збитків, які розраховуються і виплачуються відповідно до п. 2.7. цього Договору.

5.9. Туроператор не несе відповідальності і не повертає вартість замовленого і оплаченого туристичного продукту при невикористанні Турагентом і/або Туристом даного продукту з власної вини.

5.10. Туроператор не несе відповідальності за запізнення туриста до початку надання туристичного продукту, а послуги, що входять до туристичного продукту (при наявності такої можливості) надаються за вирахуванням днів запізнь.

5.11. Туроператор не надає послуг з перевезення, а лише надає послуги з бронювання та сприяє в придбанні Туристом та/або Замовником необхідних проїзних документів. Туроператор не несе відповідальності за скасування та/або зміну часу відправлення (прибуття), умови перевезення, додаткові витрати, безпеку авіарейсів, поїздів, автобусів, морських суден та інших транспортних засобів. З моменту придбання проїзного документа відповідальність за виконання перевезення повністю покладається на транспортну компанію, яка здійснює перевезення, відповідно до чинного законодавства України. Претензії з вищезазначених питань Туроператором розглядатися не будуть.

5.12. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей, документів та іншого майна туриста протягом усього туру.

5.13. Туроператор не несе відповідальності за неповернення туриста в Україну після закінчення терміну туру. Всі фінансові та інші претензії до Туроператора, пов'язані з еміграцією, депортацією або іншими діями, що не відповідають програмі обслуговування і спричинили додаткові витрати Туроператора, вирішуються за рахунок Турагента.

5.14. Туроператор не несе відповідальності за замовлені туристом туристичні послуги в країні перебування, як у представника Туроператора (в т.ч. агента), так і у інших осіб.

5.15. Розміщення туриста в номері готелю країни перебування та здача номера здійснюється відповідно до розрахункового часу, передбаченого адміністрацією готелю за місцевим часом. Туроператор не несе відповідальності за порушення туристом встановленого розрахункового часу в готелі. Турист самостійно сплачує всі витрати, які виникли в результаті порушення ним розрахункового часу.

5.16. У разі внесення Турагентом будь-яких змін до туристичного продукту, програми туру, а саме зміна готелю, форми трансферу, екскурсійного обслуговування, харчування тощо, без попереднього письмового двостороннього узгодження з Туроператором, то такі зміни здійснюються за рахунок Турагента, і Туроператор не нестиме ніякої відповідальності за такі дії Турагента.

5.17. Відповідальність за наслідки, які виникли в зв'язку з несвоєчасним прибуттям туриста в місце початку туру (для реєстрації в аеропорту, на вокзал і т.д.) або виникли з вини туриста під час перетину державного кордону, покладається на туриста.

5.18. Турист самостійно несе відповідальність за порушення візових правил, правил перетину державного кордону України, а також кордону країни тимчасового перебування. Претензії з вищезазначених питань Туроператором розглядатися не будуть.

5.19. Туроператор вважає претензії, що виникли після закінчення туру, необґрунтованими. Туроператор не розглядатиме претензії туристів, в разі ненадання Турагентом повного пакета документів, передбаченого п. 4.3.13. даного Договору.

5.20. Туроператор не несе відповідальність за наслідки, які виникли в зв'язку з порушенням Турагентом умов п. 4.3.3., 4.3.4., 4.3.12. даного Договору.

5.21. Туроператор не несе відповідальності за ненадання Турагентом туристам інформації про туристичний продукт, в т.ч. про можливі, характерні для країни перебування захворювання, порядок перетинання кордону дитиною, нерезидентами України, апатридами, біпатридами тощо, а також інформації про те, що в разі перетинання державного кордону України дитиною до 18 років у супроводі одного з батьків (законних представників), або в разі самостійно перетинання державного кордону України дитиною до 18 років, необхідно батькам (або одному з батьків) або законним представникам дитини нотаріально оформити заяву про дозвіл на виїзд такої дитини за межі України (крім того, один примірник засвідченої заяви повинен знаходитися у дитини під час перетинання державного кордону України) та іншу необхідну інформацію.

## **СТАТТЯ 6**

### **ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

6.1. Сторони не нестимуть відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання є наслідком дії непереборної сили, або дії державних органів, або будь-яких інших обставин, які відбуваються поза волею Сторін та які

виникли після укладення цього Договору.

6.2. Обставинами непереборної сили є природні лиха (землетруси, смерчі), пожежі, військові дії (незалежно від факту оголошення війни), повстання, путч, переворот, заколоти, військове правління або узурпація влади, дії або бездіяльність державних органів влади і управління, які виникли після укладення цього Договору та які Сторони не могли передбачити і запобігти розумними заходами.

6.2.1. Сторона, що перебуває під дією зазначених вище обставин, зобов'язана в 2-х денний термін сповістити письмово іншу Сторону Договору про їх виникнення, передбачуваний термін дії та припинення.

6.2.2. При настанні обставин, передбачених пунктом 6.2. даної статті, Договір розривається або за додатковим погодженням Сторін, термін виконання зобов'язань відсувається відповідно до часу, протягом якого діють такі обставини та їх наслідки.

## **СТАТТЯ 7**

### **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

7.1. Рекламациї за наданим туристичного продукту приймаються Туроператором виключно через Турагента і протягом 14 днів з моменту закінчення надання туристичного продукту.

7.2. При виникненні між Сторонами спорів та розбіжностей за цим Договором або в зв'язку з ним, Сторони зроблять все необхідне для врегулювання зазначених спорів і розбіжностей шляхом переговорів.

7.3. Спори і розбіжності в рамках цього Договору, врегулювання яких не було досягнуто Сторонами шляхом переговорів, передаються на розгляд компетентного суду України.

7.4. Відносини, що виникають при укладенні та виконанні цього Договору та не врегульовані в ньому, регулюються чинним законодавством України.

## **СТАТТЯ 8**

### **ІНШІ УМОВИ**

8.1. Цей Договір може бути змінений, припинений або доповнений за взаємною згодою Сторін, якщо інший порядок не передбачений цим Договором.

8.2. Всі зміни і доповнення до цього Договору повинні бути здійснені в письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені їх печатками. Такі зміни і доповнення додаються до цього Договору і є його невід'ємною частиною.

8.3. Всі повідомлення, що направляються Сторонами одна одній згідно з цим Договором, повинні бути здійснені в письмовій формі і будуть вважатися поданими належним чином, якщо вони надіслані рекомендованим листом, телеграфом, факсом або доставлені особисто за вказаними юридичними адресами Сторін, якщо інше не передбачено Договором.

8.4. Сторони зобов'язуються не розголошувати інформацію і відомості, які стали їм відомі у зв'язку з виконанням даного Договору, і не використовувати їх на шкоду інтересам іншої Сторони.

8.5. Туроператор є платником податку на прибуток на загальних умовах, а Турагент -

---

8.6. Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами, скріплення печатками і діє протягом 3 (трьох) років.

8.7. Цей Договір складений в 2-х примірниках українською мовою (по одному для кожної Сторони), кожен з яких має однакову юридичну силу.

8.8. Укладенням цього договору Сторони надають одна іншій згоду і право на включення даних (персональних або ідентифікаційних) протилежної Сторони, осіб, на користь яких постачається туристичний продукт, в бази даних (в т.ч. електронні), які застосовуються для обробки, зберігання, використання (реєстрації, накопичення і т.п.) даних, в зв'язку з діяльністю Сторони, яка отримує такі дані, в тому числі, але не обмежуючись, в бази даних, які необхідні для складання бухгалтерської, статистичної, фінансової, податкової звітності, а також інших форм звітності, моніторингу або контролю, які оформляються або ведуться відповідно до стандартів, що використовуються Стороною, яка отримала дані. Сторони підтверджують, погоджуються і гарантують, що дані (персональні або ідентифікаційні) Сторони, які стають відомими іншій Стороні в ході виконання цього Договору, можуть включатися, зберігатися, оброблятися (використовуватися) в базах даних (в т.ч. електронних) як в ході виконання цього Договору, так і після закінчення його дії. Дані Сторони цього Договору, які внесені протилежної Стороною у власні бази даних, не можуть



бути використані останньої з метою або за призначенням, які не відповідають умовам цього Договору або вимогам чинного законодавства. 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.

**ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР:**

**ТУРАГЕНТ:**

**Товариство з обмеженою  
відповідальністю «ТУРИСТИЧНА  
ФІРМА «ЯНА»**  
ЄДРПОУ 21598639  
Місцезнаходження: 01033, Україна, м. Київ,  
вул. Саксаганського, 42  
Тел/факс: +380444907373  
ПІН 215986326501  
Витяг з реєстру платників ПДВ №  
1926504501255  
Платник податку на прибуток на загальних  
умовах.  
Банківські реквізити:  
ІВАН: UA883348510000026008962497996  
в АТ «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ  
МІЖНАРОДНИЙ БАНК», МФО 334851

**Директор  
з загальних питань**

\_\_\_\_\_ /Дмитрієва О.С./

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
ЄДРПОУ/РНОКПП \_\_\_\_\_  
Місцезнаходження: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Тел/факс: \_\_\_\_\_  
Р/р \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /